

## *Informe de Sostenibilidad*

# 2024

<b>1. Carta de la Presidenta</b>	<b>2</b>	<b>8. Impacto Ambiental</b>	<b>121</b>
2.1 Modelo de negocio	5	8.1 Impacto en el cambio climático	123
2.2 Principales magnitudes	6	8.2 Recursos y economía circular	129
2.3 Hitos 2024	8	8.3 Biodiversidad	133
<b>3. Buen Gobierno, Ética y Transparencia</b>	<b>11</b>	<b>9. Impacto social</b>	<b>137</b>
3.1 Estructura societaria y organizativa	13	9.1 Acceso fiable y seguro a la energía en los municipios de la Comunidad de Madrid	138
3.2 Gobierno de la Sostenibilidad	14	9.2 Fiabilidad y continuidad del suministro	143
3.3 Modelo de Compliance	26	9.3 Orientados al cliente y usuario final	147
4. Compromiso con la Sostenibilidad	43	9.4 Favoreciendo el impacto positivo y la acción social	159
4.1 Estrategia ESG	44	<b>10. Personas</b>	<b>161</b>
4.2 Análisis de materialidad	50	10.1 Capital humano	162
4.3 Plan director de Sostenibilidad 2023-2026	52	10.2 Relaciones laborales	165
4.4 Modelo de grupos de interés	58	10.3 Clima laboral y bienestar	165
5. Gestión de Riesgos	67	10.4 Conciliación de la vida personal y profesional	169
5.1 Riesgo legal y regulatorio	70	10.5 Compromiso con la Diversidad, la Equidad y la Inclusión	170
5.2 Adaptación al clima, resiliencia y transición	73	10.6 Gestión del talento	174
5.3 Riesgo económico, financiero y fiscal	83	10.7 Seguridad y Salud Laboral	178
5.4 Ciberseguridad	85		
5.5 Integridad de los activos y gestión de accidentes críticos	93		
<b>6. Negocio Sostenible</b>	<b>97</b>	<b>11. Acerca de la Memoria</b>	<b>187</b>
6.1 Creando valor para el accionista	98	11.1 Principios para la elaboración de informes	186
6.2 Expansión de nuestra red de distribución	101	11.2 Actualización de la información	189
7. Cadena de Suministro	111	11.3 Índice de contenidos GRI	189
7.1 Proveedores	113	11.4 Verificación externa	206
7.2 Compras responsables y sostenibles	116		

# Carta de la presidenta

# 1

GRI 2-22 | GRI 3-3

Es un placer y un honor para mí escribir esta primera carta como Presidenta de Madrileña Red de Gas. En este año 2024 he tenido la fortuna de recibir de mis compañeros del Consejo de Administración, el mandato como presidenta de la compañía. Por mi parte, solo puedo expresar agradecimiento por la confianza y mi compromiso para seguir caminando en la línea marcada por mi antecesor.

Son muchos los avances logrados durante los últimos años por todo el equipo de Madrileña Red de Gas, analizando nuestro impacto, determinando objetivos de sostenibilidad y fijando una estrategia clara y ambiciosa para lograrlos. En este nuevo informe que presentamos para compartir con nuestros grupos de interés, los avances y logros anuales, quiero aprovechar para expresar mi profundo compromiso con dicha estrategia.

Si hablamos de logros, tengo la suerte de poder exponer nuevamente nuestro éxito en el reconocido índice Global Real Estate Sustainability Benchmark (GRESB). En esta ocasión he-

mos alcanzado el primer puesto a nivel mundial, europeo y español, obteniendo nuevamente la máxima calificación de 100 puntos sobre 100.

En la misma línea, Madrileña Red de Gas ha sido distinguida con el Premio a la Sostenibilidad otorgado por la revista Corporate, destacando nuestro liderazgo en la implementación de prácticas sostenibles.

Para mí es importante poner en valor estos logros, pero especialmente todo lo que nos ha llevado a conseguirlos. Contamos para ello con una estrategia clara, y un Plan Director de Sostenibilidad 2023-2026, que marca nuestro camino. Para ello hemos tenido en cuenta dos elementos fundamentales, nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la identificación y evaluación minuciosa de los impactos, riesgos y oportunidades en materia de sostenibilidad.

En Madrileña Red de Gas enfocamos la estrategia mirando e integrando los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en todas las áreas de la compañía, alineándolos con nuestras operaciones, productos y servicios. Aunque a lo largo de los diferentes capítulos de este informe se evidencia el compromiso global hacia los diferentes objetivos, quiero en este breve espacio destacar, por nuestra razón de ser, la responsabilidad que asumimos ante los objetivos ODS 7 "Energía asequible y no contaminante" y ODS 13 "Acción por el clima".

Trabajamos para llevar a través de nuestra actividad de expansión la red de distribución de gas, hacia nuevos municipios de la provincia de Madrid, que hasta ahora solo tenían acceso a energías más contaminantes como puede ser el gas licuado del petróleo. En esta línea durante 2024 hemos iniciado la distribución de gas natural en dos nuevas poblaciones: Casarrubios y en Miraflores de la Sierra, y hemos logrado significa-

tivos avances en las tramitaciones de nuevos municipios como Los Molinos, Moralzarzal y Soto del Real.

En línea con ODS 7 y el ODS 13, estamos apoyando con fuerza proyectos que a futuro permitan que nuestras redes distribuyan gases renovables como el H<sub>2</sub> o el biometano, en este sentido me complace señalar que en 2024 hemos firmado nuestro primer contrato de conexión de una planta de producción de biometano para la inyección a nuestra red de distribución.

En el compromiso de la compañía con el ODS 13 continuamos año a año reduciendo nuestra huella de carbono, con una estrategia enfocada al compromiso Net Zero para 2050. Este año hemos logrado una reducción, con respecto a 2023, del 15,19%. En este marco, es importante destacar que este año hemos obtenido la certificación Gold Standard Pathway de OGMP2.0 de Naciones Unidas, relativa a la reducción voluntaria de emisiones de metano, gracias al importante despliegue de un programa de trabajo.

De la misma forma, no quiero olvidar como durante este 2024, hemos tenido muy en cuenta la Directiva CSRD y toda su normativa asociada. Ello nos ha supuesto un importante esfuerzo analizando los requisitos de la normativa frente a nuestra estrategia e indicadores actuales, mirando como siempre, dónde y cómo podíamos avanzar en nuestro compromiso con la sostenibilidad.

Una estrategia tan consolidada hizo que Madrileña Red de Gas fuera invitada en la pasada edición del Congreso Nacional de Medio Ambiente (CONAMA), a la sesión técnica dedicada a estándares y marcos de reporte de sostenibilidad. Se trataba de que pudiéramos compartir nuestro trabajo, como ejemplo destacado de una empresa de mediano tamaño, con una larga trayectoria fijando, desplegando, midiendo y reportando

**Continuamos año a año  
reduciendo nuestra huella  
de carbono, con una estrategia  
enfocada al compromiso  
Net Zero para 2050.  
Este año hemos logrado una  
reducción, con respecto  
a 2023, del 15,19%**

la estrategia y trabajo en sostenibilidad. Para nosotros poder participar en el evento y compartir con otras empresas supuso la oportunidad de reconfirmar nuestro camino, aprender a través de las exposiciones interesantes del resto de compañías, y por supuesto un orgullo como compañía.

Sin más, invito a que los usuarios de esta información podáis avanzar capítulo a capítulo para conocer nuestro trabajo e importantes logros de 2024. Agradeciendo, por supuesto al equipo de Madrileña Red de Gas que nos está permitiendo con su esfuerzo permanente avanzar hasta aquí, y a todas las entidades y personas que tengan interés por conocer nuestro camino a través de la lectura del informe.



Carmen Gómez de Barreda  
Presidenta

2

*Sobre Madrileña*

*Red de Gas*

**Tipos de instalación de Madrileña Red de Gas**

Red de distribución de gas natural



Plantas satélite de regasificación de gas natural licuado (GNL)



Plantas satélite de gas licuado del petróleo (GLP)

**Actividades e instalaciones de MRG según los epígrafes de la Clasificación Nacional de Actividades Económicas o CNAE**

CNAE-2009	Descripción
35.22	Distribución por tubería de combustibles gaseosos
35.23	Comercio de gas por tubería

**2.1 Modelo de negocio**

Madrileña Red de Gas S.A.U, MRG, es una sociedad unipersonal dedicada a la distribución de gas natural, así como a la distribución y venta de gases licuados del petróleo por canalización en la Comunidad de Madrid.

Para la operación y mantenimiento de su red de distribución de gas, la compañía cuenta con diferentes tipos de instalaciones:

- Red de distribución de gas natural.
- Plantas satélite de regasificación de Gas Natural Licuado (en adelante, plantas de GNL).
- Plantas satélite de Gas Licuado del Petróleo (en adelante, plantas de GLP).

Sus actividades e instalaciones se enmarcan dentro de la Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CNAE).

Al igual que en sus inicios en el año 2010, la actividad de Madrileña Red de Gas se desarrolla exclusivamente en territorio español y, más específicamente, en la Comunidad de Madrid.

En la actualidad, opera en 61 municipios, así como en 5 distritos de la capital.

Sus oficinas centrales están ubicadas en la calle Virgilio, nº2, en el municipio de Pozuelo de Alarcón. Además, dispone de una nave almacén situada en la calle Valdemorillo, nº 60, en Alcorcón.

**Propósito**

Madrileña Red de Gas persigue proveer las necesidades energéticas de los clientes y usuarios con las mejores condiciones de calidad, seguridad, sostenibilidad y protección del medioambiente, garantizando la eficiencia, eficacia y productividad en el desempeño de su actividad empresarial para ofrecerles a sus accionistas la máxima rentabilidad y puesta en valor de la compañía, y a su equipo humano un entorno laboral seguro, saludable y modélico que afiance el sentimiento y el orgullo de pertenencia a la marca y promueva su desarrollo profesional y personal.

**Valores fundamentales**

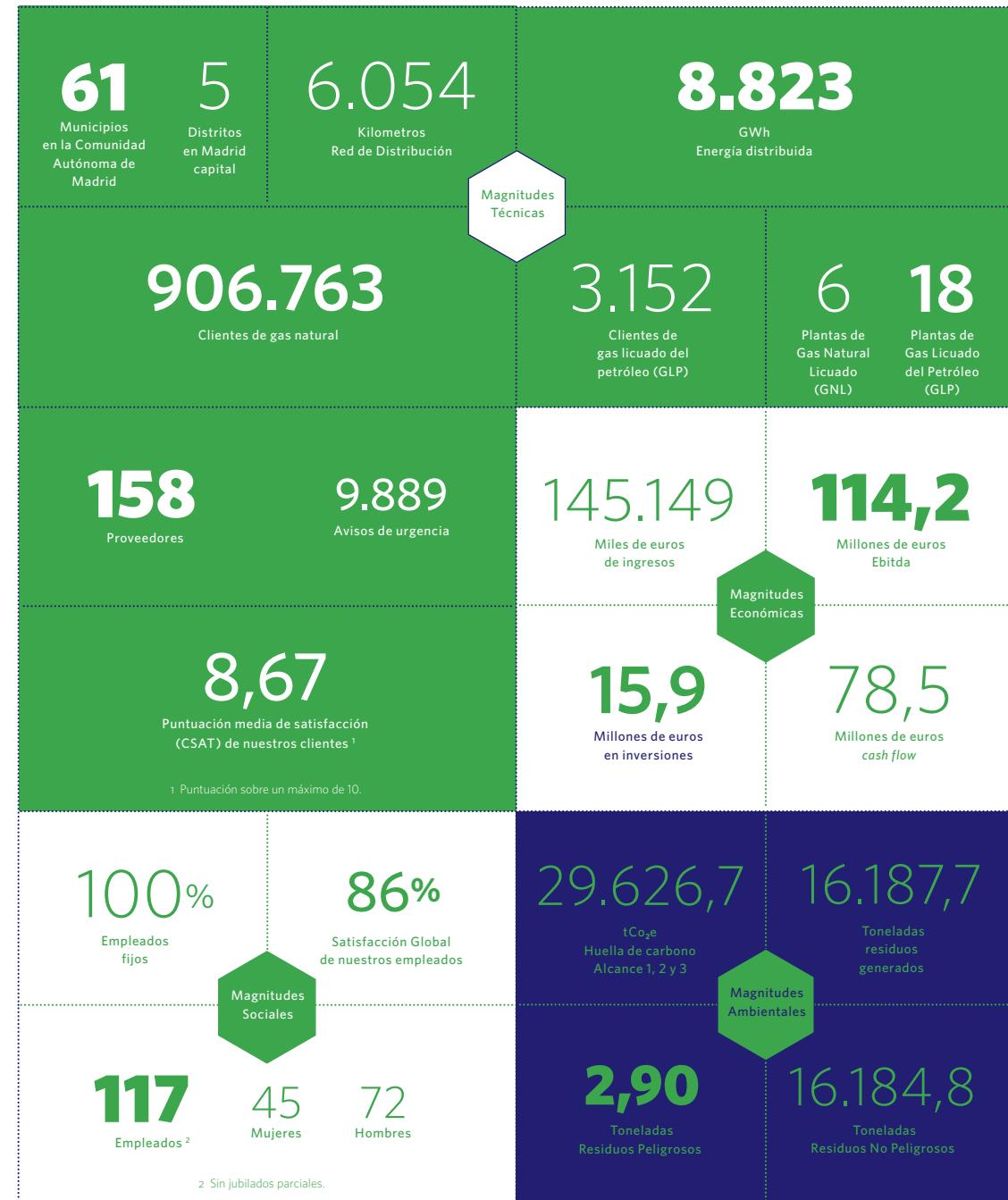
Los valores de Madrileña Red de Gas son el pilar de su cultura organizacional y se reflejan en cada uno de sus proyectos y relaciones profesionales.

- **Superación.** Premiando el desempeño, la dedicación y la implicación en el proyecto empresarial. Impulsa la mejora continua de las competencias y el desarrollo profesional.
- **Enfoque a resultados.** Con planes de negocio y objetivos a futuro, gestionando recursos para consolidar su visión y valor.
- **Orientación al cliente.** Buscando su máxima satisfacción mediante el cumplimiento de compromisos, la eficacia y la oferta de un servicio excelente.
- **Integridad.** Se rige por la integridad, actuando con honestidad, rectitud y dignidad, mostrando transparencia y compromiso con todos sus grupos de interés para generar confianza en la sociedad.
- **Seguridad.** Prioriza la seguridad en diversos ámbitos (laboral, industrial, de la información, y energética), buscando la mejora continua en la prevención de accidentes.
- **Protección de la información.** Se preocupa por la protección de la información de sus clientes y empleados, garantizando la defensa de su privacidad.

**Los valores de Madrileña**

**Red de Gas son el pilar de su cultura organizacional y se reflejan en cada uno de sus proyectos y relaciones profesionales**

## 2.2 Principales magnitudes



## 2.3 Hitos 2024

Como resultado del esfuerzo realizado durante el año 2024, Madrileña Red de Gas ha conseguido alcanzar logros tan importantes como:

### Clasificación GRESB

Madrileña Red de Gas lidera el ranking de GRESB: el sello de confianza en sostenibilidad que potencia su éxito.

### Cambio de liderazgo

Madrileña Red de Gas cambia de presidencia.

### Sostenibilidad con visión de futuro

Madrileña Red de Gas en el Congreso Nacional de Medioambiente 2024.

### Reconocimiento

Madrileña Red de Gas triunfa en los Premios Corporate 2024 con el reconocimiento a la sostenibilidad y su compromiso con el Net Zero.

### Proyecto Turing

Madrileña Red de Gas lanza el proyecto Turing avanzando hacia una organización *data driven*.

### Emisiones de metano

Madrileña Red de Gas participa en reuniones clave de OGMP 2.0 para la armonización europea en la medición de emisiones de metano.

### Biometano

Primer contrato de conexión de una planta de producción para la inyección de biometano en la red de Madrileña Red de Gas.

### Expansión de la red.

Madrileña Red de Gas expande su red de gas natural con la llegada a Casarrubuelos y Miraflores de la Sierra.

### Reducción de emisiones

Madrileña Red de Gas reduce su huella de carbono.

### Compromiso con la seguridad

Disminuye el número de accidentes laborales en Madrileña Red de Gas.

### Personaje de Calderín

Calderín, el nuevo personaje animado de Madrileña Red de Gas, revoluciona la comunicación sobre gas natural y gases renovables.

### Ciberseguridad

Mayor colaboración de Madrileña Red de Gas con el INCIBE y presencia en los principales foros del sector.

### Ambiente de trabajo.

Aumento en la satisfacción del clima laboral de Madrileña Red de Gas.

# 3

*Buen gobierno, Ética*

*y Transparencia*

### 3 Buen gobierno, ética y transparencia

GRI 3-3

A lo largo de 2024, se han registrado hitos significativos en materia de gobernanza que marcaron la agenda de Madrileña Red de Gas.

- Nombramiento de Dña. Carmen Gómez de Barreda Tous de Monsalve como miembro independiente y nueva presidenta del Consejo de Administración
- Mantenimiento del proceso de supervisión y evaluación del cumplimiento normativo, garantizando la adecuación de los controles internos y el seguimiento de riesgos.
- Actualización y refuerzo de la formación desarrollada en 2023, en materia de Compliance.
- Asuntos clave analizados por el Consejo: la ciberseguridad, la sostenibilidad y la integración de criterios ESG (ambientales, sociales y de gobernanza), la planificación estratégica, el nuevo marco regulatorio gasista y del sector y los compromisos de transición energética; la gestión financiera y la estructura de capital.
- Revisión de la matriz de competencias del Consejo de Administración.
- Refuerzo de competencias en materia de requisitos del nuevo reporting de sostenibilidad.
- Iniciativas del Consejo promovidas por PGGM, como resultado de la Operational Due Diligence realizada por el equipo de riesgos de PPGM.

#### Principales indicadores 2024

- Diversidad género Consejo 78% (H) y 28% (M)
- Diversidad edad Consejo: 56% (<50) y 44% (≥50)
- Edad promedio Consejo: 47,8 años
- Antigüedad promedio cargo Consejo: 2,3 años
- No existen multas o sanciones derivadas del incumplimiento legal
- Cero denuncias en el canal de denuncias derivadas del Código Ético o Compliance
- Formación en Compliance bienal (100% empleados)
- Formación en puesto de riesgo (100%)
- Cobertura de procesos monitorizados y evaluado del sistema de Compliance (100% procesos completados con éxito)
- Cero ineficiencias encontradas en la monitorización de Compliance
- Porcentaje proveedores con riesgo penal alto (47%) y con riesgo muy alto (0%)
- Ningún incumplimiento asociado a la corrupción de socios y colaboradores
- Ningún riesgo de vulneración de los Derechos Humanos materializado

#### 3.1 Estructura societaria y organizativa

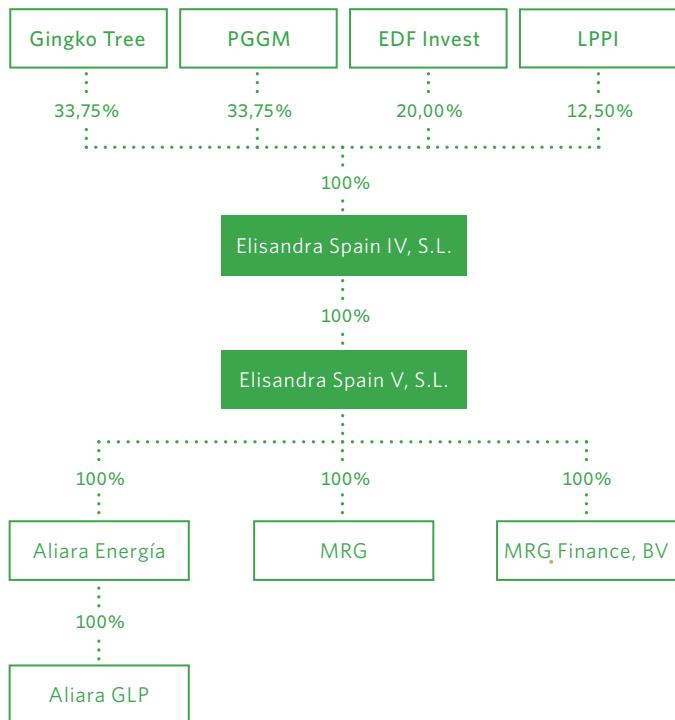
GRI 2-9

Elisandra Spain V, S.L.U., como único accionista, está controlada por la entidad matriz Elisandra Spain IV, S.L. A su vez, esta última se encuentra vinculada con cuatro principales grupos inversores y socios comerciales que poseen distintas cuotas de participación y derechos de voto: Realgaz, S.A.S (EDF Invest), Stichting Depositary PGGM Infrastructure Funds (PGGM), JCSS Mike S.A.R.L. (Gingko Tree) y LPPI Infrastructure Investments LP (LPPI).

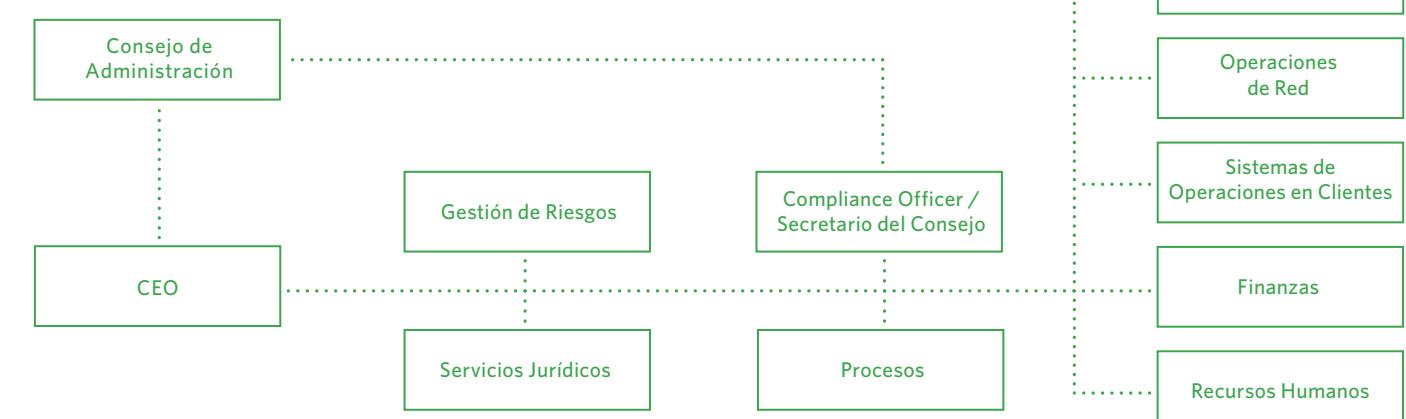
Con el fin de reforzar la separación y transparencia de las actividades reguladas de distribución de gas del resto de actividades, se han creado un conjunto de empresas independientes, con la totalidad del capital de Elisandra Spain V, S.L.U.

La estructura de Madrileña Red de Gas se revisa periódicamente, y se adapta a las necesidades estratégicas, organizativas y de proceso que nos demanda el Plan Estratégico. Cabe señalar que este último año se han producido cambios en la Dirección de Expansión, derivados de su estrategia hacia nuevos modelos de negocio.

#### Mapa societario del Grupo Madrileña Red de Gas



#### Organigrama de primer nivel de Madrileña Red de Gas



## Diversidad de los órganos de gobierno

	Género		Nacionalidades	Edad media		Antigüedad <sup>1</sup>
	♂	♀			50	50+ 
Consejo de Administración	7	2	6	47,8	5	4
Comité de Auditoría y Riesgos	6	1	5	45,7	5	2
Comisión de Retribuciones	4	2	5	48,0	4	2
Comité de Dirección	5	2	2	55,1	2	5
Comité de Prevención de Delitos Penales	1	2	1	51,3	1	2
						4,1

<sup>1</sup> Período medio de mandato de todos los miembros a fecha 31 de diciembre de 2024

## 3.2 Gobierno de la Sostenibilidad

GRI 2-9 | GRI 2-10 | GRI 2-11 | GRI 2-12 | GRI 2-13 | GRI 2-14

GRI 2-17 | GRI 2-19 | GRI 2-20 | GRI 2-23 | GRI 3-3

La estructura de gobierno está constituida por el Consejo de Administración, el Comité de Auditoría y Riesgos, la Comisión de Retribuciones y el Comité de Dirección. En todos ellos hay representación de los cuatro socios de Elisandra Spain IV, S.L. Para la designación de los órganos de gobierno, el principal elemento es la representación de los accionistas en gran parte de estos órganos de control, confiriendo un mecanismo de control e independencia a la hora de tomar de decisiones. Por otro lado, en línea con el código ético y el compromiso con la diversidad, no se discrimina por edad, género, origen, religión, etc. no obstante, por el histórico de la compañía y del sector gasista en general, sigue existiendo una mayoría masculina en sus órganos de gobierno, siendo un eje en el que se estamos trabajando para ir acortando diferencias.

A esta estructura se suman una serie de Comités y Comisiones de los que forman parte miembros de la Dirección, dan-

do apoyo a las responsabilidades de gobierno con un carácter técnico. Entre ellos cabe destacar:

- Comité SIG
- Comité de Ciberseguridad
- Comité de Crisis
- Comité de Seguridad y Salud
- Comité de Prevención de Accidentes Graves
- Comité de Empresa
- Comisión del Código Ético
- Comisión de Seguimiento del Plan de Igualdad
- Comisión de Control del Plan de Pensiones

## Consejo de Administración

El Consejo de Administración es la forma de órgano de Administración establecida en los Estatutos Sociales inscritos en el Registro Mercantil y actúa colegiadamente. Sus miembros, individualmente, son todos consejeros dominicales no ejecu-

## Composición y diversidad del Consejo de Administración

Componentes	Cargo	Antigüedad <sup>1</sup>	Pertenencia	Sexo	Nacionalidad	Rango de edad
Carmen Gómez de Barreda	Presidenta	0,25	Independiente	M	Española	≥50
Cornelia Bernadette María Van	Consejera	0,21	PGGM	M	Neerlandesa	≥50
Jan Matthijs Lakerveld	Consejero	1,26	PGGM	H	Neerlandesa	<50
Shankar Krishnamoorthy	Consejero	1,09	PGGM	H	India	≥50
Suyu Wu	Consejero	3,42	Ginkgo Tree	H	China	<50
Kai Chen	Consejero	1,53	Ginkgo Tree	H	China	<50
Romain Thierry Victor Bruneau	Consejero	4,06	EDF Invest	H	Francesa	<50
Alexandre Edouard Jean Pierre	Consejero	1,79	EDF Invest	H	Francesa	<50
Simon George Davy	Consejero	7,06	LPPI	H	Inglesa	≥50

<sup>1</sup> A fecha 31 de diciembre de 2024

tivos, frente al Comité de Dirección, que sí integra miembros ejecutivos. El sistema de selección, designación de los miembros del Consejo se regula expresamente en los Estatutos Sociales y en el Reglamento del Consejo de Administración.

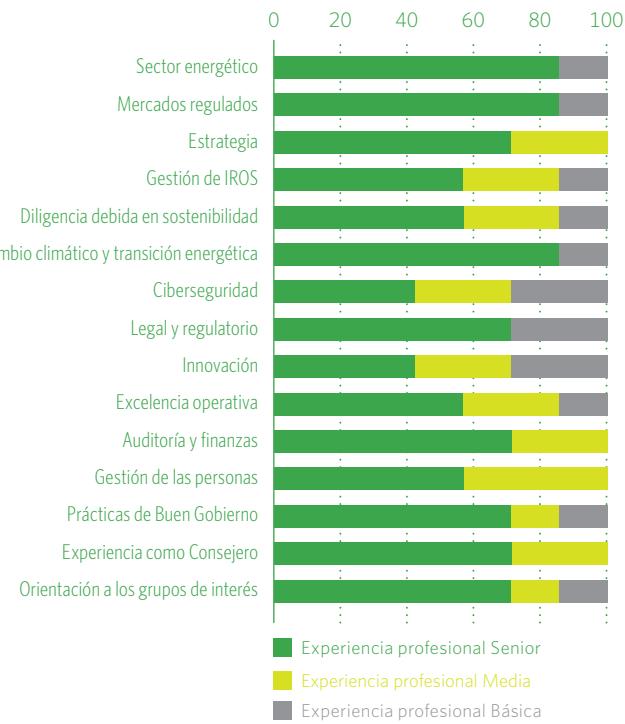
El Consejo es un órgano colegiado, por lo que no existen cargos significativos más allá de la existencia de un Presidente del Consejo. Sus acuerdos, son ejecutados por el Director General de la Compañía única persona que, junto con la Directora Financiera y el área de Finanzas estatutos, ostentan poderes generales de gestión, administración y decisión. Su funcionamiento se rige por los sociales y por los compromisos, derechos y obligaciones establecidos en la Ley de Sociedades de Capital. De forma resumida, los miembros del Consejo se proponen por el propio Consejo de Administración y su nombramiento se acepta por el accionista único, de conformidad con lo establecido en la Ley.

Como parte del compromiso para avanzar en la implantación de las mejores prácticas de gobierno corporativo, en

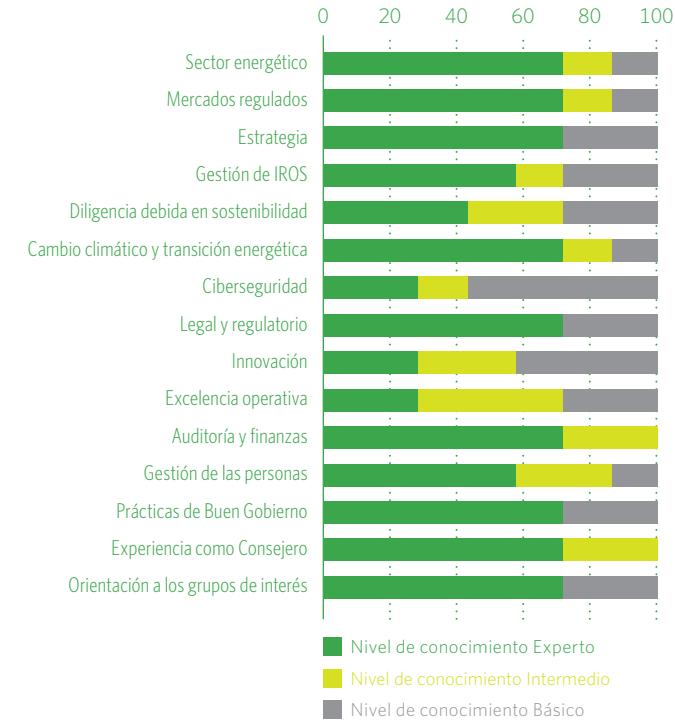
2024 se ha avanzado significativamente con la incorporación de dos mujeres como miembros del Consejo de Administración, una de ellas asumiendo la presidencia del mismo en calidad de independiente. Este hito refuerza el compromiso con la equidad en el liderazgo de la compañía, reflejando la voluntad de construir órganos de gobierno más inclusivos y representativos.

Los miembros del Consejo se proponen por el propio Consejo de Administración y su nombramiento se acepta por el accionista único, de conformidad con lo establecido en la ley. La actual presidenta del Consejo es independiente, garantizando así una mayor objetividad en la supervisión y toma de decisiones. El resto de miembros son propuestos por los diferentes inversores formando en su mayoría parte de los Consejos de otras organizaciones de su grupo accionarial, la duración de los cargos es de 6 años. Actualmente el periodo medio de mandato de los miembros del Consejo es de 2,3 años.

## Experiencia profesional del Consejo de Administración (%)



## Nivel de conocimiento por materia (%)



Por lo que respecta al perfil profesional de los miembros del Consejo, son profesionales especialmente cualificados para el ejercicio de su cargo, con una dilatada experiencia profesional y habiendo desempeñado cargos de alta responsabilidad en funciones relacionadas con las encomendadas.

Actualmente, alineada con las mejores prácticas de gobierno corporativo y los nuevos requerimientos en materia de sostenibilidad y los estándares GRI, se cuenta con una matriz de competencias del Consejo de Administración, que refleja las competencias, experiencia, formación y nivel de conocimiento de los miembros del Consejo.

En 2024, alineado con el nuevo contexto de sostenibilidad, se ha realizado una revisión de las competencias estratégicas en materia de sostenibilidad del Consejo de Administración, así como la incorporación de tres niveles en cada uno de los elementos a evaluar.

Como se puede apreciar en las gráficas, la matriz consta de siguientes elementos:

- Competencias: se evalúa un total de 15 competencias fundamentales para el sector y las prioridades estratégicas de la compañía, así como nuevos conocimientos necesarios

para la tomar las acciones pertinentes frente a los impactos, riesgos y oportunidades en sostenibilidad.

- Experiencia profesional, se evalúa la experiencia profesional en esa materia.
- Nivel de conocimiento adquirido, bien a través de formación específica o a través del propio training y experiencia profesional.

Esta matriz es revisada periódicamente (al menos cada 2 años) o cuando se produzcan cambios en la composición del Consejo de Administración, o cambios en las prioridades estratégicas de la compañía. En 2024, dado que se ha producido cambios en algunos miembros del Consejo y se ha procedido a una nueva autoevaluación.

## Responsabilidades del Consejo de Administración

El Consejo de Administración, como máximo órgano de gobierno, define la estrategia general de la Compañía, valida las estrategias de gestión y los objetivos, y supervisa los resultados organizacionales en los ámbitos económico, ambiental y social.

Las políticas, estrategias y objetivos en materia de sostenibilidad —incluidos aspectos económicos, ambientales, sociales y de debida diligencia en Derechos Humanos, así como el análisis de temas materiales— son definidos por el área de Riesgos, aprobados por el Comité de Auditoría y Riesgos, e informados al Consejo de Administración para su validación como parte del proceso de gestión.

La función de reporting en sostenibilidad y su posterior verificación han sido delegadas al Comité de Auditoría y Riesgos. Una vez validadas por el Comité de Dirección, dichas materias son presentadas al Consejo de Administración, en el Comité correspondiente.

## Principales responsabilidades del Consejo de Administración

## Máximo responsable

Impulso orientación de cumplimiento del Plan Estratégico y del Plan de Sostenibilidad.

## Liderazgo

Valida y aprueba políticas, estrategias y objetivos de las distintas áreas de negocio de la Compañía.

## Gestión de Riesgos

Control y supervisión de la implementación del sistema de gestión de riesgos sobre la economía, el medio ambiente y las personas.

## Vigilancia, supervisión y control

Control, supervisión y evaluación del desempeño financiero y del Plan Estratégico y de presupuestos de la compañía.

**Durante estos últimos cuatro años, se ha consolidado la integración de la sostenibilidad en el gobierno corporativo y en la toma de decisiones empresariales**

Las reuniones del Consejo se celebran, como mínimo, de forma trimestral. Las fechas y agendas preliminares se establecen y aprueban cada diciembre, garantizando así una planificación anticipada sobre los temas a tratar durante el siguiente ejercicio. A partir de esta agenda inicial —que puede modificarse según las circunstancias— los directores de área, miembros del Comité de Dirección y los distintos comités de la compañía preparan análisis detallados sobre cuestiones económicas, sociales y medioambientales, los cuales se presentan en cada sesión del Consejo para su deliberación, para la adopción de decisiones.

Entre los temas discutidos en el Consejo de Administración durante 2024, destacan asuntos clave para la compañía, como la ciberseguridad, con el objetivo de reforzar la protección ante amenazas tecnológicas; la sostenibilidad y la integración de criterios ESG (ambientales, sociales y de gobernanza), en línea con las mejores prácticas del sector y los compromisos de transición energética; el seguimiento del marco regulatorio, con especial atención a la planificación estratégica para el próximo periodo regulatorio gasista (2027-2032); la evolución del mercado energético y la innovación tecnológica aplicada a la transición hacia un modelo energético más sostenible; y la gestión financiera y la estructura de capital, orientada a garan-

tizar la estabilidad, optimizar la rentabilidad y evaluar nuevas oportunidades de inversión.

El Consejo de Administración, como órgano superior de gobierno, define la alta estrategia de la Compañía y valida las estrategias de gestión y objetivos, y realiza el control de los resultados de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas.

Los procesos de la organización son a su vez definidos por el Comité de Dirección de la empresa y se comunican al Consejo de Administración en la medida que pueda existir un cambio relevante. La Secretaría del Consejo, de conformidad con lo establecido en la Ley de Sociedades de Capital, desempeña un papel clave en la asistencia al Consejo de Administración, asegurando el cumplimiento de la legalidad y la normativa interna, custodiando la documentación societaria y garantizando la correcta adopción y formalización de los acuerdos del Consejo. Además, vela por la observancia de los principios de buen gobierno, proporcionando asesoramiento jurídico y garantizando la transparencia en los procesos de toma de decisiones. Asimismo, es responsable de la comunicación entre los consejeros y el Comité de Dirección, canalizando todas las comunicaciones y notificaciones dirigidas a los consejeros.

Durante estos últimos cuatro años, se ha consolidado la integración de la sostenibilidad en el gobierno corporativo y en la toma de decisiones empresariales. Este compromiso con la sostenibilidad se ha materializado en una apuesta clara en la estrategia empresarial impulsando el desarrollo sostenible a medio y largo plazo, que se refleja en el Plan Director de Sostenibilidad y los logros conseguidos hasta el momento.

El Consejo de Administración, supervisa y aprueba las decisiones, los avances en materia de sostenibilidad, delegando las

funciones ejecutivas en el Comité de Auditoría y Riesgos. En el seno de sus reuniones, se analizan los resultados del periodo presentados por el Comité de Dirección con el fin de realizar el seguimiento y definición de las estrategias, la marcha de actividades, los asuntos de relevancia para la organización, los riesgos y oportunidades derivados de los impactos sobre la economía, el medio ambiente y las personas, la opinión de los grupos de interés, a petición de los miembros, se aporta información detallada de todas aquellas cuestiones que se consideren pertinentes.

Nuevamente, este año, en línea con la inquietud de PGGM por un progresivo acercamiento a los requerimientos SFDR y en relación a la Due Diligence realizada en este sentido, se han mantenido reuniones ad hoc informando y reportando los requisitos e información solicitada, dando una percepción altamente positiva a todos los inversores, tanto en los enfoques y metodologías desarrolladas, de cara a dar respuesta a los nuevos requerimientos CSRD y GRI, como a la estrategia en materia de sostenibilidad abordada por Madrileña Red de Gas.

Conscientes de los impactos del cambio climático y la transición energética en la actividad actual y futura de la compañía, y como resultado del compromiso con la sostenibilidad adquirido hace años, en la agenda del Consejo se han introducido de manera sistemática y periódica temas relevantes en materia ESG, desde el impacto del cambio climático, la estrategia y plan de emisiones netas GEI, los resultados de las evaluaciones del índice GRESB, el seguimiento del Plan Director de Sostenibilidad, así como las crecientes exigencias en materia de Reporting, siendo por un lado partícipes de las decisiones abordadas de la compañía frente a los riesgos e impactos generados hacia la economía, las personas y el medio ambiente y los Derechos Humanos, y que pueden afectar en la estrategia empresarial a corto, medio y largo plazo de Madrileña Red de Gas.

El control y la evaluación del desempeño financiero del máximo órgano de gobierno se lleva a cabo a través de la auditoría de cuentas anual al cierre del ejercicio, que en cumplimiento con la Ley 11/2018 de Información no Financiera y Diversidad, aporta información no financiera verificable por un tercero independiente.

Por otro lado, en el actual contexto de mercado, donde los accionistas y grupos inversores priorizan cada vez más las inversiones en empresas sostenibles y socialmente responsables, cabe destacar que en 2024 la compañía ha logrado una mejora en los costes medios de la deuda, reafirmando su compromiso con la sostenibilidad mediante un préstamo vinculado a la puntuación obtenida en el índice de sostenibilidad GRESB.

En el seno este Consejo se han establecido tres órganos de control, el Comité de Auditoría y Riesgos, la Comisión de Retribuciones y el Comité de Prevención de Delitos Penales, todos tienen tareas específicas, sobre las que informan al Consejo.

**En 2024 la compañía ha logrado una mejora en los costes medios de la deuda, reafirmando su compromiso con la sostenibilidad mediante un préstamo vinculado a la puntuación obtenida en el índice de sostenibilidad GRESB**

## Composición y diversidad del Comité de Riesgos

Componentes	Cargo	Antigüedad <sup>1</sup>	Pertenencia	Sexo	Nacionalidad	Rango de edad
Romain Thierry Victor Bruneau	Miembro	2,59	EDF Invest	H	Francesa	<50
Simon George Davy	Miembro	6,59	LPPI	H	Inglesa	≥50
Alejandro Lafarga Ibrán	Miembro	7,59	MRG	H	Española	≥50
Inés Zarauz	Miembro	6,59	MRG	H	Española	<50
Alfonso García	Secretario	7,59	MRG	H	Española	<50
Jan Matthijs Lakerveld	Presidente	1,08	PGGM	H	Neerlandesa	<50
Yingqi Liu	Miembro	0,88	EDF Invest	H	China	<50

<sup>1</sup> A fecha 31 de diciembre de 2024

## Comité de Auditoría y Riesgos

En el Comité de Auditoría y Riesgos (ARC), constituido por miembros del Consejo de Administración con representación de las cuatro empresas inversoras, el CEO y el jefe del dpto. de Gestión de Riesgos se hace un seguimiento de los riesgos corporativos, así como de la identificación, análisis y evaluación de sus impactos sobre la economía, el medio ambiente y las personas. Alineado con la nueva incorporación de nuevos consejeros, se han designado dos nuevos miembros al Comité ARC.

A propuesta de los participantes en el Comité de Dirección, cualquier amenaza con potenciales impactos sobre la economía, el medio ambiente y las personas puede ser objeto de análisis para determinar la probabilidad y la magnitud del impacto, así como para definir el correspondiente plan de mitigación.

En Madrileña Red de Gas, se ha definido e implantado un proceso para la determinación de la doble materialidad de los aspectos relacionados con la sostenibilidad que involucra y pro-

mueve la participación de las partes interesadas y en el que se recopila la percepción sobre el desempeño de la organización en cada uno de los aspectos materiales. En esta memoria de sostenibilidad se incluyen los resultados de este análisis desde la perspectiva de la doble materialidad que cuenta con el respaldo y aprobación del Consejo de Administración.

Según lo establecido en el Reglamento de funcionamiento interno, el Comité de Auditoría y Riesgos reporta directamente al Consejo de Administración y opera de acuerdo a lo establecido en el reglamento, en el que se definen sus objetivos, funciones y composición. Dicho comité está integrado por representantes del Consejo de Administración de cada uno de los cuatro accionistas, varios integrantes del Comité de Dirección y el Departamento de Gestión de Riesgos.

Los contenidos de la agenda se tratan en reuniones periódicas del comité, cuya celebración se realiza previamente a cada reunión del Consejo de Administración, y son consensuados internamente al inicio de cada nuevo ejercicio fiscal.

## A propuesta de los participantes

en el Comité de Dirección,  
cualquier amenaza con potenciales  
impactos sobre la economía,  
el medio ambiente y las personas  
puede ser objeto de análisis

El Comité de Auditoría y Riesgos es el encargado de:

- Supervisión y control de los procesos, canalizado a través del Comité SIG.
- Presentación de resultados de la auditoría de cuentas y de la verificación externa.
- Seguimiento de la eficacia del sistema interno de control y de gestión de riesgos.
- Seguimiento de la política de prevención de delitos penales y la monitorización del sistema de Compliance.
- Desarrollo y actualización de la Misión, Visión, Valores, políticas, que son aprobadas posteriormente por el Director General y presentadas al Consejo de Administración.
- Desarrollo y seguimiento del Plan director de Sostenibilidad.
- Seguimiento de los asuntos relevantes y objetivos relacionados con el Desarrollo Sostenible, así como la debida diligencia de la organización para abordar y gestionar los impactos.

- Elaboración y presentación del informe en materia de sostenibilidad que es presentada y validada por el Comité de Dirección y el Consejo de Administración.

Entre las materias más recurrentes se encuentran el seguimiento del mapa de riesgos corporativo (entre otros los operativos, tecnológicos, regulatorios, económicos, sociales, ambientales y los derivados por el cambio climático, ciberseguridad y reputacionales), los controles y planes de mitigación establecidos o propuestos, la auditoría de cuentas, auditorías del sistema integrado de prevención, medio ambiente, calidad y seguridad de la información, asuntos relevantes para la sostenibilidad, desarrollo y seguimiento del Plan Director de Sostenibilidad, cuadro de indicadores ESG, adecuación a las nuevas necesidades de Reporting en materia de sostenibilidad, seguimiento anual de la política de prevención de delitos penales y la monitorización del sistema de Compliance. El resultado de dichas actividades permite emitir recomendaciones destinadas a la gestión de riesgos y/o al Consejo de Administración.

## Composición y diversidad del Comité de Retribuciones

Componentes	Cargo	Antigüedad <sup>1</sup>	Pertenencia	Sexo	Nacionalidad	Rango de edad
Simon George Davy	Presidente	4,59	LPPI	H	Inglesa	≥50
Carmen Gómez de Barreda	Miembro	0,25	Independiente	M	Española	≥50
María Vázquez Galatas	Secretaria	6,59	MRG	M	Española	<50
Kai Chen	Miembro	1,53	Ginkgo Tree	H	China	<50
Jan Matthijs Lakerveld	Miembro	1,26	PGGM	H	Neerlandesa	<50
Alexandre Edouard Jean Pierre	Miembro	1,79	EDF Invest	H	China	<50

<sup>1</sup> A fecha 31 de diciembre de 2024

## Comisión de Retribuciones

La involucración de los accionistas en la remuneración de los altos ejecutivos se realiza a través del Comisión de Retribuciones, integrada por la presidenta del Consejo y hasta cuatro miembros del mismo. Al igual que en otros Comités, dada el cambio de consejeros de parte de los sus accionistas en 2024, esta Comisión también ha incorporado un nuevo miembro, manteniendo una diversidad de género 2:1.

En las reuniones participa el Director General y la Directora de RR.HH. (Secretaría), excepto cuando se debata su propia remuneración. Como Alta Dirección, se entiende al CEO, y su remuneración se fija anualmente en el Comité de Remuneraciones. Los cargos de consejeros son no remunerados, conforme se establece en los Estatutos Sociales de la Sociedad.

La Comisión de retribuciones determina y recomienda al Consejo de Administración las políticas de retribución y cualquier variación de las condiciones de servicio del CEO, director Financiero y cualquier otro miembro de la Dirección que se designe apropiado considerar o de otros empleados.

Es responsable de todos los elementos de retribución de los directores de Unidad de Madrileña Red de Gas, siendo éstos:

- Remuneración fija: Es la recompensa pagada en base al nivel de responsabilidad y la trayectoria profesional. Se devenga en todo caso. Su actualización se propone y acuerda anualmente en el Comité de Remuneración.
- Remuneración variable: Es la recompensa obtenida en función de los objetivos alcanzados en un horizonte temporal de un año. Los objetivos se definen anualmente en el Comité de Remuneración y el pago se aprueba en función de los resultados el siguiente año. Los objetivos se alinean con los accionistas y con la sociedad en su conjunto (parte de los objetivos están relacionados con diferentes aspectos de sostenibilidad de la compañía).
- Bonos de contratación o pagos de incentivos por la contratación.
- Indemnizaciones por rescisión del contrato: Es la compensación monetaria que obtendría el trabajador en caso de rescisión de contrato y viene marcada en su contrato.

## En los cuatro últimos años

se ha vinculado parte de la retribución variable de la Dirección y resto de la plantilla, al resultado del desempeño ESG

- Reembolsos.
- Plan de Pensiones: Plan de previsión constituido con el objetivo de articular un sistema de prestaciones sociales complementarias a las del sistema público de pensiones, en interés de los partícipes del mismo.

La Comisión tiene la obligación de acordar los principios y estructura de la propuesta de remuneración para todos los miembros del Consejo y del Comité de Dirección no bajo Collective Bargaining Agreement (CBA), la de pensar cómo atraer, retener y desarrollar talento junto con el CEO y la de establecer planes de sucesión y su revisión. Los principios sobre los que se basa la retribución son:

- la creación de valor a largo plazo.
- la atracción, retención y motivación de los mejores profesionales.
- recompensar el nivel de responsabilidad y resultados.
- velar por la equidad interna y la competitividad externa.
- velar por la igualdad retributiva entre hombres y mujeres.

Las políticas de remuneración de todos los empleados son acordes a prácticas de buen gobierno corporativo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 7 del Real Decreto 902/2020, se ha realizado una auditoría retributiva en convivencia con el Plan de Igualdad (2022-2026). El plan de actuación está contenido en el apartado de Medidas del Plan de igualdad, específicamente en el bloque "Retribución", y es monitorizado a través del seguimiento del Plan (ver capítulo de Personas).

La Comisión de Retribuciones se reúne con la frecuencia que se considera adecuada para asegurar el correcto desempeño de sus funciones. Como norma general, se celebra un mínimo de una o dos reuniones durante el primer cuatrimestre del año, aunque el número de sesiones puede incrementarse cuando así se estime necesario. En el ejercicio 2024, la Comisión ha celebrado dos reuniones en el primer cuatrimestre del año con el objetivo de presentar y validar la propuesta de las remuneraciones, así como una reunión adicional en el segundo semestre motivada por necesidades específicas. Las propuestas de la Comisión se remiten al Consejo de Administración.

## Composición y diversidad Comité de Dirección

Componentes	Cargo	Antigüedad <sup>1</sup>	Nacionalidad	Sexo	Rango de edad
Alejandro Lafarga Ibrán	CEO	14,54	Española	H	≥50
Inés Zarauz	Finanzas	6,59	Española	M	<50
María Vázquez	RR.HH.	8,59	Española	M	<50
Rafael Fuentes	Servicios Jurídicos	14,54	Española	H	≥50
David Ortíz	Expansión	8,59	Española	H	≥50
Félix Blasco	Operaciones de Red	12,59	Española	H	≥50
Glen Lancastle	Sistemas y Op. de Clientes	14,54	Extranjera	H	≥50

<sup>1</sup> A fecha 31 de diciembre de 2024

Alineado con el compromiso con la sostenibilidad, la financiación sostenible y el requerimiento de los accionistas, en los cuatro últimos años se ha vinculado parte de la retribución variable de la de la Dirección y resto de la plantilla, al resultado del desempeño ESG, como es el índice GRESB. Además, desde 2023 se han ido incorporando nuevos elementos a evaluar en la contribución al desempeño ESG de la compañía vinculados también al cumplimiento de objetivos estratégicos, como son, entre otros:

- Implementar las medidas aprobadas en el Plan de Igualdad
- Implantación de proyectos de gases renovables
- Cero accidentes con responsabilidades civiles ni sanciones en relación con la gestión medioambiental.
- Crecimientos de puntos de suministro de GN por transformación de GLP.
- Índice de desempeño ESG de GRESB
- Índice de agencias de calificación
- Avance en el proyecto Data Driven

- Resiliencia y refuerzo de planes de ciberseguridad
- Actualización del Plan de formación de Compliance
- Alcance del cumplimiento de controles de Compliance
- Desarrollo del equipo humano.
- Fortaleza financiera

## Comité de Dirección

El Comité de Dirección es un órgano del que forman parte el Director General o CEO de la Compañía y los responsables de las seis Direcciones de Unidad. Las direcciones de Unidad, cuentan con personas con desarrollada experiencia y competencias en las principales áreas de actividad de la compañía, proponiendo en el Comité las propuestas operativas y de gestión que consideran convenientes o necesarias para sus respectivas Unidades y el para el cumplimiento del Plan Estratégico, así como actúan como canal para transmitir los intereses, necesidades y expectativas de sus grupos de interés. Las decisiones ejecutivas del Comité de Dirección, son adoptadas por el Director General o CEO de la Compañía.

## El Comité de Dirección

es un órgano del que forman parte el Director General o CEO de la Compañía y los responsables de las seis Direcciones de Unidad

Sus principales responsabilidades son:

- Definición y actualización de la Misión, Visión Valores, políticas, estrategias y objetivos, que traslada a la Dirección General, para dar cumplimiento del plan estratégico de la Compañía, y seguimiento de los mismos.
- Aprobación y seguimiento del Plan Director de Sostenibilidad, y los objetivos relacionados con el desarrollo sostenible.
- Monitorización del desempeño general y de los proyectos específicos de las áreas operativas y de negocio de la Compañía: expansión, operaciones en clientes y operaciones de red.
- Supervisión general del cumplimiento de los objetivos de desempeño económico, ambiental y social.
- Participación e implicación con los grupos de interés en el ámbito de sus competencias, delegando sobre el Área de Riesgos la identificación de intereses, necesidades y expectativas sistemática y periódica llevada a cabo por la organización.

▪ Identificación de riesgos y oportunidades, evaluando los impactos sobre la economía, el medio ambiente y las personas. Definición de políticas y planes de mitigación de riesgos, así como seguimiento de los mismos.

▪ Definición de los objetivos de desempeño por procesos y supervisión de la evolución del cuadro de mando de indicadores de gestión de la Compañía. Propuesta e implantación de acciones de mejora.

▪ Seguimiento de los diversos temas de ámbito corporativo con implicación transversal que sean considerados como relevantes (regulación y cumplimiento legal, sostenibilidad, recursos humanos, seguridad y salud, medio ambiente, protección de datos personales, prevención de delitos penales, etc.).

Los objetivos y sistemática de funcionamiento de los comités y comisiones de carácter técnico identificados en este capítulo, se recogen a lo largo de la memoria, en función de su área de trabajo o alcance.

**Pilares del Modelo de Compliance****3.3 Modelo de Compliance**

GRI 2-12 | GRI 2-13 | GRI 2-15 | GRI 2-16 | GRI 2-23  
GRI 2-24 | GRI 2-26 | GRI 2-27

La identificación sistemática de las obligaciones de cumplimiento, el análisis de riesgos y las implicaciones que éstas tienen para las actividades, productos y servicios de Madrileña Red de Gas, tanto para el cumplimiento del plan estratégico como para minimización de riesgos legales y penales, son los impulsores del desarrollo, implementación y mejora de un sólido sistema de Compliance, y fomento de una cultura de cumplimiento y debida diligencia.

El cumplimiento legal del sistema integrado de gestión se lleva a cabo a través de un proceso sistematizado de identificación, evaluación de requisitos legales, soportado sobre una herramienta informática. Adicionalmente se establecen los controles y medidas de cumplimiento, a través de la normativa interna, y se evalúan los riesgos derivados de un incumplimiento legal en todos los ámbitos de la empresa.

En Madrileña Red de Gas, pone a disposición las herramientas necesarias a todos sus integrantes y su cadena de suministro para promover los más altos estándares en materia éticos y de cumplimiento, el respeto a la legislación y normativa vigente, así como tolerancia cero hacia la realización de actividades vinculadas a la corrupción u otras actividades ilícitas.

En 2024 no existen multas o sanciones derivadas del incumplimiento legal.

**Código Ético**

El Código Ético tiene como finalidad establecer las pautas que han de guiar el comportamiento ético de todos sus empleados en su desempeño diario, en lo que respecta a las relaciones e

interacciones que mantiene con todos sus grupos de interés, esto es, los empleados, los clientes, los proveedores y colaboradores externos, los accionistas, las instituciones públicas y privadas y la sociedad en general.

Con la entrada en vigor de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, y la revisión del canal de denuncias, Madrileña Red de Gas llevó a cabo una revisión del Código Ético en 2023.

Por otra parte, la compañía promueve y fomenta entre los proveedores y empresas colaboradoras la adopción de pautas de comportamiento coherentes con las definidas en este Código Ético, para que se ha desarrollado un Código de Conducta de Proveedores. El código de Conducta se ha reflejado en las nuevas cláusulas contractuales.

La Comisión del Código Ético, es el órgano que vela por el cumplimiento del mismo, y está formada por 4 miembros designados por La Dirección General por su experiencia y conocimientos, además del responsable del Sistema Interno de Información, quienes elegirán entre ellos al Presidente de esta por votación y para un periodo bienal. El funcionamiento del mismo, viene regulado en el propio Código Ético. La Comisión del Código Ético tiene por finalidad:

- Fomentar la difusión, conocimiento y cumplimiento del Código Ético.
- Interpretar el Código Ético y orientar las actuaciones en caso de duda.
- Facilitar la resolución de conflictos relacionados con la aplicación del Código Ético.

- Facilitar y gestionar una vía de comunicación a todos los empleados, proveedores y empresas colaboradoras para la realización de buena fe y sin temor a represalias de consultas o comunicaciones de incumplimientos del Código Ético o de cualquier otra información relacionada.

- Realizar informes a los Órganos de Gobierno acerca de la difusión y cumplimiento del Código Ético, así como de las actividades de la propia Comisión, elaborando recomendaciones o propuestas oportunas para mantenerlo actualizado, mejorar su contenido y facilitar la aplicación de aquellos aspectos que requieran una especial consideración.

- Velar por el cumplimiento del Código Ético, y en su caso, analizar los indicios y las denuncias relacionadas con la posible vulneración del mismo.

La Comisión elevará sus propuestas a la aprobación del Director General.

**Marco normativo interno**

Los principios sobre los que se asienta su sistema de gobierno corporativo y su sistema de cumplimiento se materializan en un conjunto de reglamentos, políticas, normas, manuales y procedimientos.

En primer lugar, los Reglamentos responden a las mejores prácticas de gobierno corporativo, estableciendo las normas de organización y funcionamiento, normas de conducta, y los mecanismos de supervisión y control de los órganos de gobierno:

- Estatutos sociales, inscritos en el Registro Mercantil, rigen el funcionamiento general de la sociedad
- Reglamento del Consejo de Administración

**Las políticas son el reflejo de los compromisos y estrategia con una correcta conducta empresarial, reforzando su implicación en el corto, medio y largo plazo con la sostenibilidad económica, ambiental, social y de buen gobierno**

- Reglamento del Comité de Auditoría y Riesgos
- Reglamento de la Comisión de Retribuciones

La Misión, Visión, Valores de Madrileña Red de Gas, junto al Código Ético, constituye un modelo de actuación para asegurar un comportamiento adecuado en el desempeño profesional de los empleados.

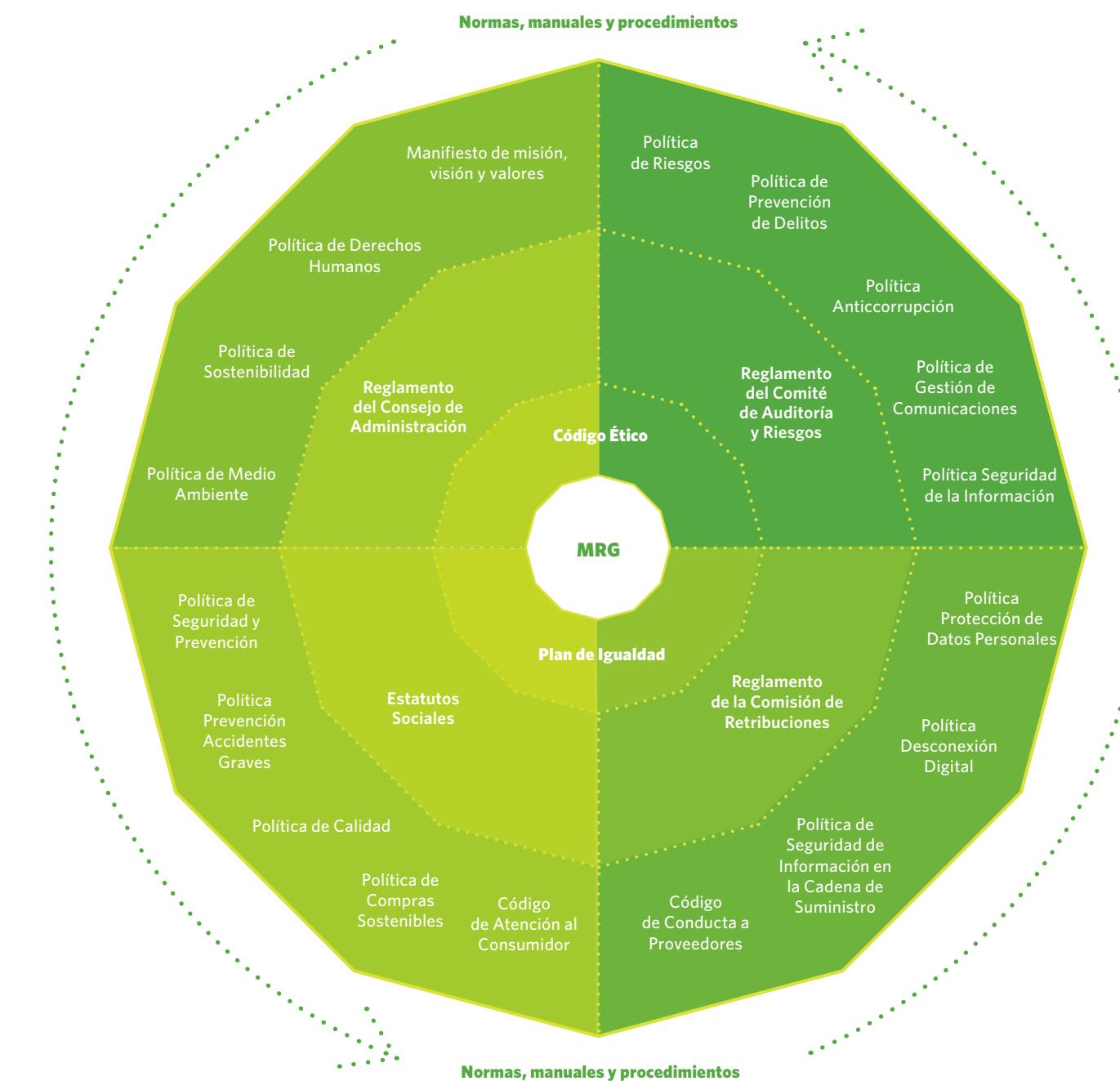
Las políticas son el reflejo de los compromisos y estrategia con una correcta conducta empresarial, reforzando su implicación en el corto, medio y largo plazo con la sostenibilidad económica, ambiental, social y de buen gobierno, y asimismo, ahondan en los impactos y riesgos relacionados con la actividad de la compañía y sentando las bases para una adecuada concienciación, implicación y gestión de los mismos, tanto por empleados y accionistas, como por la cadena de valor, y rigen la relación con los distintos grupos de interés.

Estas políticas están accesibles en la web para todos los grupos de interés: <https://madrilena.es/sostenibilidad/>.

Dichas Políticas son definidas por la Dirección competente en la materia, supervisadas por el Comité de Auditoría y Riesgos, aprobadas por el Director General y validadas en última instancia por el Consejo de Administración, para velar por su cumplimiento y supervisión.

En el gráfico se muestra el mapa de la gestión documental de la compañía, que además actúan como referencia al resto de empresas del grupo.

Mapa de la gestión documental de Madrileña Red de Gas



## Sistema de Cumplimiento penal y antisoborno

### Sistema de cumplimiento penal

En el marco del Sistema de Compliance y como resultado del análisis de riesgos en Madrileña Red de Gas, se ha definido y comunicado internamente un Protocolo de Prevención de Delitos Penales enmarcando las áreas funcionales y las actividades más sensibles donde se pueden cometer los delitos a prevenir. Madrileña Red de Gas, se compromete a la revisión permanente del protocolo en función del análisis y control.

Para ello, cuenta con un Comité de Prevención de Delitos constituido por la presidenta del Consejo de Administración, el Director General y el Compliance Officer.

Las funciones de este Comité se pueden resumir en las siguientes líneas:

- Revisar las políticas existentes y asegurar el constante cumplimiento con las novedades legislativas en materia de prevención de riesgos.
- Adaptar los controles establecidos de manera que los riesgos detectados se reduzcan lo máximo posible.
- Revisar los programas de formación de empleados contemplando novedades existentes en la materia o a modo recordatorio.
- Aprobar los planes de acción y mejoras propuesta por el Compliance Officer.

Los procesos de la organización correspondientes a la parte más operativa de la compañía son a su vez definidos por el Comité de Dirección de la empresa y se comunican al Consejo de Administración en la medida que pueda existir un cambio relevante.

Lo tratado en el Comité de Prevención de Delitos se eleva al Comité de Auditoría y Riesgos y este, a su vez, al Consejo de Administración, que es quien toma conocimiento de todos los impactos. Con este sistema de delegación se gestionan eficientemente todos los impactos que puedan afectar a la compañía en todos los ámbitos.

### Prevención de la corrupción y el fraude

GRI 2-15 | GRI 205-3

Madrileña Red de Gas mantiene un firme compromiso con la lucha contra la corrupción en todas sus formas, implementando medidas concretas orientadas a su prevención. Con este propósito, la compañía ha adoptado una Política Anticorrupción. En línea con esta política, Madrileña Red de Gas expresa públicamente su determinación de no ejercer influencia sobre la voluntad de terceros para obtener beneficios mediante prácticas no éticas. Asimismo, ningún empleado o profesional vinculado a la organización está autorizado a ofrecer ni aceptar, de forma directa o indirecta, pagos, regalos o cualquier tipo de compensación que pudiera afectar indebidamente sus relaciones comerciales, profesionales o administrativas, tanto en el ámbito público como privado.

Los riesgos asociados a cualquier índole delictiva dentro de la organización, incluyendo el delito de corrupción, fraude o conflicto de interés, es supervisado por el Consejo de Administración a través del Comité de Auditoría y Riesgos, que contribuye a prevenir o mitigar al máximo posible dicho riesgo. Hasta el momento no se han detectado casos de corrupción.

Los miembros del Consejo, ante la detección de un conflicto de intereses deben ponerlo en conocimiento del Consejo de Administración y de la propia Compañía. Esta comunicación se documenta y se incluye en la memoria de la Compañía. Asimismo, tal y como establece la Ley de Sociedades de Capital, para

aquellos casos en que se prevea a futuro un posible conflicto de interés, el art. 230 del mismo texto legal establece el procedimiento de dispensa para casos singulares, que será realizado, según los casos, por el propio Consejo o, en este caso, por el accionista único.

En 2024, no se han detectado incumplimientos por riesgos penales, ni riesgos asociados a la corrupción tanto interna como externa.

Adicionalmente, en todos los contratos con los proveedores y contratistas donde se incorporan unas cláusulas penales sobre cumplimiento legislativo y responsabilidad penal. En los contratos se les exige el cumplimiento legislativo a todos los niveles, laboral (Prevención de Riesgos Laborales, cotizaciones, formación obligatoria para la actividad, etc.) y empresarial (cumplimiento con hacienda, acreditaciones de actividad, etc.).

En la monitorización del desempeño ESG de los proveedores a través del portal de precalificación de proveedores, y siguiendo su propia metodología de riesgos, permite evaluar el estado actual de las empresas colaboradoras en diferentes marcos normativos, y en concreto en los ámbitos legal y penal.

Las verificaciones relacionadas con Ley de Blanqueo de Capitales y sanciones están reguladas por la Ley 10/2010, de 28 de abril. De acuerdo con esta ley, Madrileña Red de Gas no está obligada a realizar verificaciones de AML (Prevención del Blanqueo de Capitales) ni de sanciones. Sin embargo, en la Plataforma de evaluación de proveedores (donde se verifica las puntuaciones de auditoría ESG para los proveedores críticos, los pagos de impuestos pendientes, los cuestionarios de cumplimiento, etc.) se ha incluido un nuevo KPI que informa si una empresa, su equipo directivo o sus accionistas están incluidos en alguna lista internacional de sanciones.

### Tipología de riesgo penal y legal evaluado en la plataforma de homologación y evaluación de proveedores

¿Qué marcos de interés se van a analizar?	¿Cuál es el desglose?	¿Cómo se interpreta?
Rating Legal	Estado global de la empresa	Es la calificación obtenida por su empresa en base a su información interna e información de fuentes públicas de los distintos órganos de control.
Riesgo Penal	Amenaza	Probabilidad de ser inspeccionado y sancionado por el órgano de control.
	Vulnerabilidad	Grado de implantación de medidas que evitan o mitigan el impactado de una inspección.

**A**

Riesgo Bajo  
Las medidas implantadas son suficientemente eficaces para mitigar la amenaza actual.

**B**

Riesgo Medio  
Existen amenazas significativas que requieren revisar y añadir medidas adicionales que eviten su posible impacto.

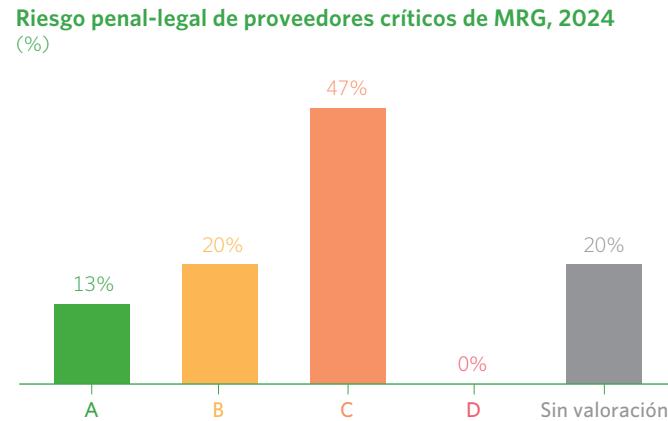
**C**

Riesgo Alto  
La alta probabilidad de sufrir impactos significativos requiere acciones inmediatas de mitigación para evitar el alto grado de impacto.

**D**

Riesgo muy alto  
Las medidas implantadas son insuficientes para evitar el alto grado de probabilidad actual de incumplimientos y/o pérdidas económicas.

**Los riesgos asociados a cualquier índole delictiva dentro de la organización, incluyendo el delito de corrupción, fraude o conflicto de interés, es supervisado por el Consejo de Administración a través del Comité de Auditoría y Riesgos**



En la evaluación de 2024, no se ha obtenido ninguna valoración con riesgo penal muy alto, destacar que se ha obtenido un porcentaje de riesgo penal alto en un 47% de los proveedores críticos, frente a los 57% del año anterior. Además, destacar con riesgo medio o bajo están el 33% de proveedores críticos y un 20% sin evaluar, bien porque no están dado de alta en la plataforma o porque no se dispone de información suficiente para evaluarlos en materia de riesgo penal.

#### Canal denuncias

Es importante destacar que, en cumplimiento de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, la compañía actualizó su canal de denuncias, operativo desde 2015 y externalizado a una empresa de prestigio en el sector, con el objetivo de fortalecer las garantías de confidencialidad, protección y no represalia para las personas que comuniquen posibles irregularidades a través de este mecanismo.

En este sentido, y tras la correspondiente consulta con los representantes de los trabajadores, el Consejo de Administración aprobó en 2023 una serie de medidas adicionales para adecuar el sistema interno de información a la nueva normativa, entre las que destacan:

1. Nombramiento del responsable del Sistema Interno de Información de la compañía, encargado de la gestión del canal y del cumplimiento de los requisitos legales.
2. Aprobación de la Política de Gestión de la Información, estableciendo los principios rectores y criterios de actuación en la recepción, tratamiento y seguimiento de las comunicaciones.

3. Aprobación del Procedimiento de Gestión de la Información, regulando el proceso de tramitación de las denuncias y garantizando la debida diligencia en su gestión.
4. Actualización del Código Ético de la compañía, reforzando los compromisos en materia de integridad, transparencia y cumplimiento normativo.

Estas actualizaciones garantizan que el canal de denuncias continúe siendo una herramienta eficaz para la detección y prevención de conductas irregulares, alineándose con los más altos estándares de buen gobierno corporativo, cumplimiento normativo y ética empresarial.

Las denuncias recibidas a través del Canal de Denuncias se discuten y analizan en la Comisión del Código Ético y se distribuyen en función de su contenido al área correspondiente con las consideraciones acordadas.

Este canal está disponible en internet [<https://www.canalde-denuncias.com/es/madrilena> ]. En el año 2024, ha estado disponible y operativo el 100% del tiempo.

No ha habido casos significativos de incumplimiento de la legislación y las normativas, ni se han pagado multas como consecuencia de resoluciones judiciales firmes durante el periodo objeto del informe.

Durante el pasado ejercicio no se ha registrado ninguna denuncia a través del canal de denuncias respecto a posibles casos de corrupción, o al Código Ético. Asimismo, la compañía no ha sido investigada o condenada por ningún tribunal de justicia sobre incumplimientos relacionados con casos de corrupción, al igual que en ejercicios anteriores.

**Durante el pasado ejercicio no se ha registrado ninguna denuncia a través del canal de denuncias respecto a posibles casos de corrupción, o al Código Ético**

**Sistema del monitoreo de Compliance. Marco de control.**

En el año 2024, se han recibido a través del canal 12 consultas o quejas relacionadas con el ámbito de la operativa normal de la empresa, que se han canalizado por la vía adecuada para su gestión, ninguna de ellas vinculada al sistema de Compliance, y, por tanto, no categorizadas como denuncias.

**Marco de control**

GRI 205-1

Durante el desarrollo de las actividades y de forma continua se realiza una monitorización y evaluación del programa de cumplimiento, dando un nivel de seguridad razonable. La actividad de seguimiento del control ha sido delegada desde la función de Riesgos a los ejecutores y responsables de los controles.

Durante 2024, se ha realizado nuevamente una evaluación del estado de cumplimiento en la organización, analizando su grado de implantación y efectividad, para analizar y comprender

las medidas de cumplimiento implantadas y medidas de control, prevenir y detectar los riesgos penales. Las evaluaciones de los controles se han gestionado a través de la herramienta específica de gestión de riesgos de Compliance que permite enviar evaluaciones de controles a los ejecutores y propietarios de los controles.

El alcance específico de la actividad de supervisión incluye un listado de infracciones que pueden tener impacto para Madrileña Red de Gas.

**Hitos relevantes:**

- Al igual que en 2023, los 124 controles evaluados en 2024 (con el 100% de los procesos finalizados), se clasificaron como "Adecuados", sin que ninguno se calificara como "Parcialmente Adecuado" o "No Adecuado". Esta consistencia en los resultados refuerza la solidez del marco de

control interno de la empresa, la alineación continua de las actividades de monitoreo con los objetivos de evaluación de riesgos ha garantizado la eficacia de las medidas implementadas para mitigar los riesgos de incumplimiento.

- En cuanto a los "Delitos contra los derechos de los trabajadores", un riesgo potencial clave para Madrileña Red de Gas, la mejora continua de los controles en los últimos años ha sido tan significativa que la brecha previa entre el riesgo potencial y la solidez de los controles se ha cerrado por completo. Entre estos controles, destacar:
  - Firme cumplimiento de la legislación vigente en materia de seguridad y salud.
  - Existencia de unas condiciones de trabajo seguras y saludables.
  - Sostenido proceso de evaluación y mejora, a través de los procesos de auditoría.
- En lo que respecta a las potenciales infracciones relacionadas con la ciberseguridad, en 2023 se implementaron ya mejoras significativas en los controles. En 2024, estos controles se mantienen vigentes, garantizando el cumplimiento continuo y la resiliencia en materia de ciberseguridad. La solidez de estos controles se ve reforzada por el mantenimiento del sistema de gestión 27001 y las iniciativas de formación continua en ciberseguridad implementadas en Madrileña Red de Gas en los últimos años
- Como continuación de las medidas implementadas en años anteriores, tras la promulgación de la Ley Orgánica 10/2022 de garantía integral de la libertad sexual, el delito de trato degradante y acoso sexual se incorporó a la Matriz de Control en 2022. En 2024, estos controles siguen plenamente operativos y se siguen aplicando eficazmente, sin que se haya registrado ningún incidente hasta la fecha.

• Como todos los años, se ha realizado una revisión para la actualización y evaluación del riesgo de cumplimiento relacionado con los delitos incluidos en el mapa de riesgos de la Compañía, con el fin de reflejar su exposición actual al riesgo de verificación de comportamientos y conductas que puedan suponer una vulneración de la normativa correspondiente y que pueda conllevar una responsabilidad para Madrileña Red de Gas.

• Como parte de la metodología, se ha establecido un Plan de Acciones para próximo año, haciendo como siempre hincapié en la sensibilización y formación en materia de Compliance.

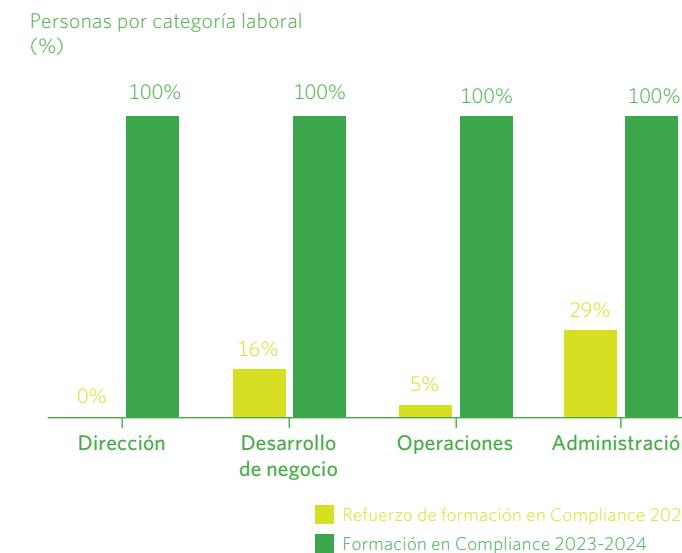
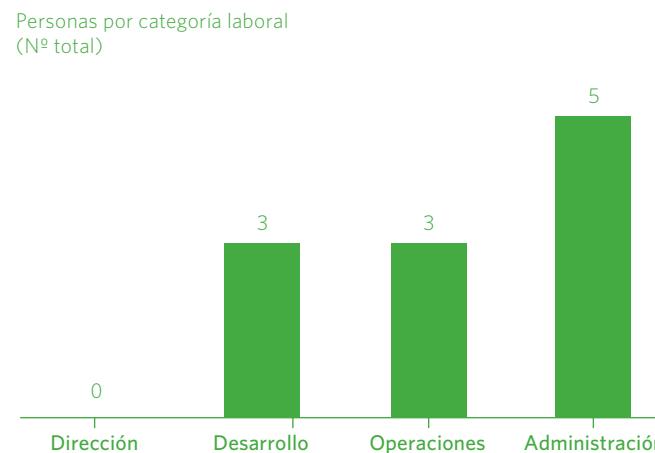
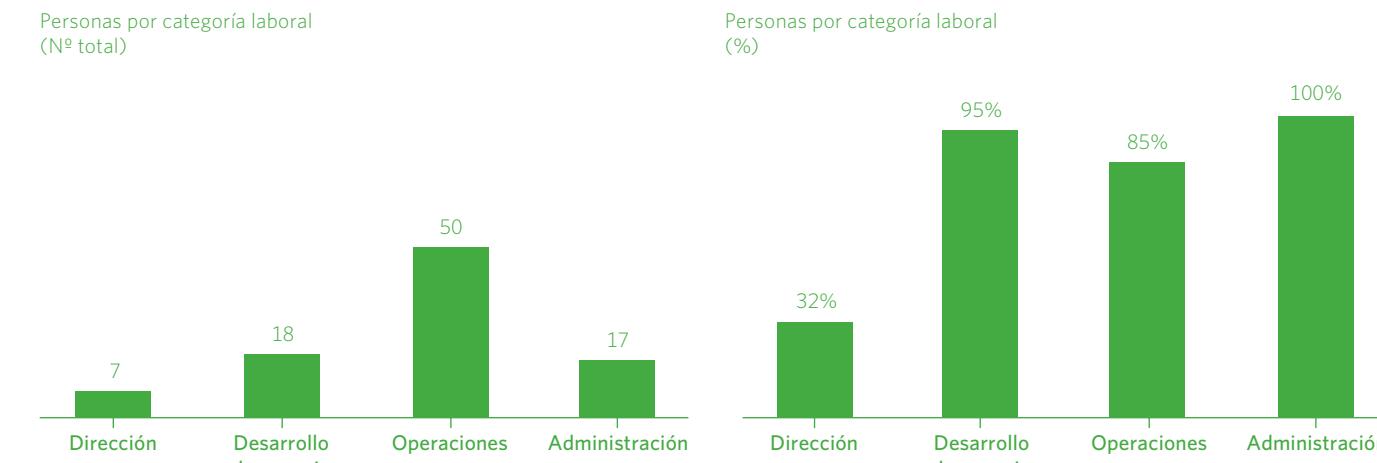
La información y acciones a llevar a cabo de este proceso se ha valorado por el Comité de Auditoría y Riesgos, así como por el Consejo de Administración en el capítulo de Gobierno, Ética y Cumplimiento.

**Cultura de cumplimiento, sensibilización y formación**

GRI 205-2

El Comité de Delitos Penales, como órgano encargado de aprobar las políticas de prevención de delitos y anticorrupción, el protocolo de prevención de delitos, el informe de revisión anual de Compliance y los planes anuales de acción con las necesidades detectadas, entre otras, se encarga también del despliegue en su caso de las acciones formativas generales y específicas en materia de prevención de delitos penales, destinadas a los órganos de gobierno ejecutivos de la compañía (Director general, Directores de área y Jefes de departamento), así como para el resto de empleados.

Durante el año 2024 se ha continuado impartiendo el Plan anual de concienciación y formación sobre la cultura de cumplimiento a través de diferentes acciones de comunicación entre las que destacan: el sistema de denuncia de irregularidades,

**Formación en Compliance en 2024****Formación en violencia y acoso laboral en 2024**

difusión de píldoras formativas e informativas sobre aspectos clave del Sistema de cumplimiento. Para el equipo de cumplimiento de Madrileña Red de Gas es muy importante que todos los empleados conozcan el sistema de denuncia de irregularidades y esto requiere una comunicación continua. A los nuevos empleados, por ejemplo, se les informa sobre el sistema de denuncia de irregularidades en la sesión de bienvenida, y también realizan campañas de información periódicas (por ejemplo, correos electrónicos, carteles) a lo largo del año.

En 2024, se ha impartido la siguiente formación específica:

- Formación básica en Compliance: formación básica de prevención de delitos penales facilitada a todo el personal independientemente de su categoría profesional y nivel jerárquico, que actualmente se imparte con la incorporación a la compañía como parte del plan de acogida. El curso es de 1 hora de duración y se imparte en modalidad online quedando registrada la eficacia de la formación mediante la superación de un cuestionario de preguntas sobre los cono-
- Formación en Compliance penal. En 2023 se realizó un curso externo de refuerzo y actualización relativo a la Prevención de Delitos Penales, que ha alcanzado el 92% de la plantilla. En 2024 se ha vuelto a impartir, para aquellas personas, que, por circunstancias diversas, no pudieron realizarlo en 2024. El curso se ha impartido en modalidad online quedando registrada la eficacia de la formación mediante la superación de un cuestionario de preguntas sobre los conocimientos adquiridos. Cabe destacar que el 100% de la plantilla ha realizado este curso durante el periodo 2023-2024. Está prevista una nueva formación para el 2025.
- Formación en prevención y sensibilización en materia de violencia y acoso laboral: este año se ha llegado a impartir la formación a 92 personas (79% de la plantilla), durante el

cimientos adquiridos. En 2024, se ha impartido esta formación a 5 personas (4% de la plantilla), no pertenecientes al Comité de Dirección.

mes de noviembre de 2024, reforzando la ya realizada en 2023, de una hora de duración con modalidad online.

- Los miembros del Consejo, además de disponer formación en materia de Prácticas de Buen Gobierno (ver gráficas de evaluación de competencias del Consejo), son informados sistemáticamente en las reuniones del Comité de Auditoría y Riesgos, tanto las políticas, la evaluación de riesgos de cumplimiento y la revisión anual del sistema. Los nuevos miembros que se ha incorporado en el último trimestre de año, han sido partícipes de la información en la reunión del último trimestre 2024, en el capítulo Gobierno, ética y cumplimiento.
- Refuerzo de comunicación en las jornadas de equipo a lo largo del año.

Igualmente, a todos los proveedores y contratistas se les informa y exige el cumplimiento legal a todos los niveles, a través de las cláusulas sobre cumplimiento legislativo y responsabilidad penal.

**Para el equipo de cumplimiento de Madrileña Red de Gas es muy importante que todos los empleados conozcan el sistema de denuncia de irregularidades y esto requiere una comunicación continua**

## Modelo de debida diligencia de Derechos Humanos en Madrileña Red de Gas

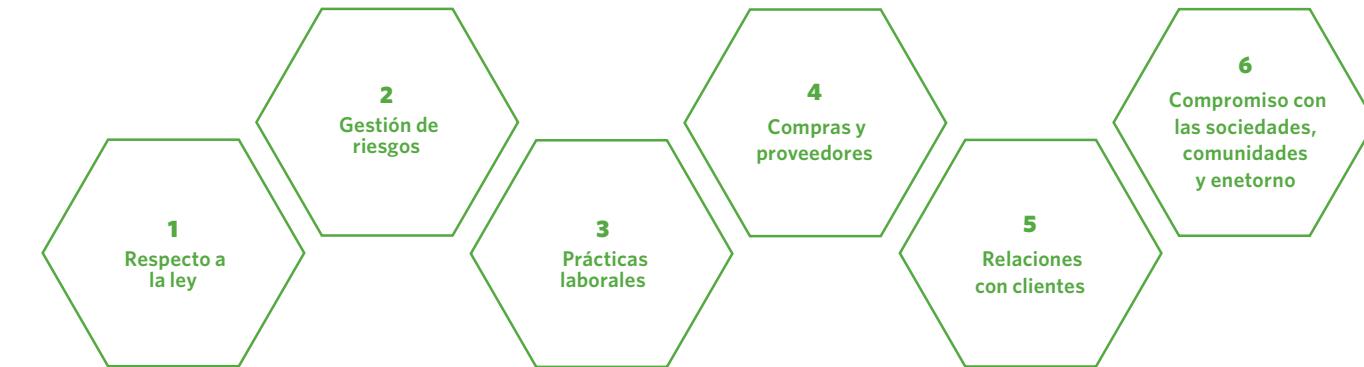


## Diligencia Debida de Derechos Humanos

Para Madrileña Red de Gas, la Diligencia Debida en materia de sostenibilidad, se entiende como el conjunto de acciones o medidas que toma la organización para identificar y actuar para identificar los impactos negativos, prevenirlos y mitigarlos, realizar un seguimiento de la implementación y los resultados e informar sobre cómo se abordan los impactos negativos con respecto a las personas y el medio ambiente, tanto sobre sus propias actividades como las de sus proveedores y clientes.

El modelo de diligencia debida definido en Madrileña Red de Gas se puede sintetizar en cuatro grandes etapas. En 2024 ha empezado a estructurar el modelo y las actuaciones de diligencia debida que se venían haciendo en la organización, para implementarlo y sistematizarlo paulatinamente en los próximos años, con carácter voluntario, ya que no le aplica los requisitos de diligencia debida de la Directiva CSRD en materia de Reporting, como la directiva CSDDD en materia de diligencia debida.

## Compromisos. Política de Derechos Humanos



## **Incorporar la conducta empresarial responsable en materia de diligencia debida**

Desde 2021 Madrileña Red de Gas cuenta con una Política de Derechos Humanos, basada en los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de la ONU que plasma los comportamientos y afianza los compromisos de la compañía con el respeto y promoción de los Derechos Humanos en todas sus operaciones y todas las comunidades donde desarrolla su actividad, con especial atención a los grupos vulnerables, tal como se establece también en su código ético. Este compromiso se amplía a los proveedores a través de la Política de Compras Sostenibles y el Código de Conducta para proveedores, así como las especificaciones contractuales en materia de Derechos Humanos y cumplimiento legal, extendiendo su compromiso de la debida diligencia hacia su cadena de suministro.

La política es de aplicación a todos los empleados, directivos y Consejo de Administración y alcanza a todas las actividades

desarrolladas por la compañía. Se asegura su cumplimiento a través de los mecanismos de evaluación del sistema de cumplimiento.

Por otro lado, Madrileña Red de Gas cuenta con una Política de Gestión de la Información, estableciendo los principios rectores y criterios de actuación en la recepción, tratamiento y seguimiento de las comunicaciones de irregularidades, y la aprobación del Procedimiento de Gestión de la Información, regulando el proceso de tramitación de las denuncias y garantizando la debida diligencia en su gestión.

Madrileña Red de Gas, además dispone de una estructura de órganos de gobierno que facilitan supervisión y seguimiento de las actuaciones en materia de debida diligencia sobre las personas como el medioambiente promoviendo los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre empresas y derechos humanos, tanto en las operaciones propias de Madrileña Red de Gas como de sus proveedores.

#### Mapear

El Modelo de Diligencia Debida está basado en el modelo de gestión de riesgos y en el análisis de impactos en el proceso de doble materialidad, donde se identifican los impactos reales o potenciales sobre el cumplimiento de los principios de respeto de los Derechos Humanos o sobre el medio ambiente.

Esta sistemática permitirá a Madrileña Red de Gas la evaluación y priorización del impacto negativo en base a su severidad o gravedad del impacto (escala, alcance y remediación) y la probabilidad de ocurrencia, así como los riesgos asociados al mismo. En 2024, se han identificado una serie de riesgos asociados a la debida diligencia de Derechos Humanos, que serán evaluados en el próximo ejercicio de doble materialidad.

#### Implementar, evaluar y reparar

Este Modelo se fundamenta en los principios de protección, respeto y remediación, orientados al cumplimiento de los compromisos establecidos en esta política y a los comportamientos establecidos en el propio Código Ético. Para ello tiene establecido los siguientes mecanismos de revisión:

- El Consejo de Administración tiene atribuida la competencia de aprobar y supervisar la estrategia general de

Derechos Humanos de la Compañía, y de la que deriva la presente Política.

- El Gestor de Riesgos, es el responsable de realizar la evaluación de riesgos en materia de Derechos Humanos, reportando al Comité de Auditoría y Riesgos.
- El Comité de Auditoría y Riesgos es informado periódicamente sobre la implementación y desempeño de la presente Política y el Código Ético por parte del conjunto de la Organización, con el objetivo de realizar el seguimiento y evaluar el grado de implantación y efectividad de la Política para gestionar la protección de los Derechos Humanos.
- En Madrileña Red de Gas se ha implementado un canal ético implementado canales de comunicación y denuncia, para asegurar el tratamiento y remediación de posibles irregularidades, incluidas vulneraciones o abusos sobre los Derechos Humanos.
- Cualquier amenaza con potenciales impactos sobre la economía, el medio ambiente y las personas puede ser objeto de análisis en el Comité de Dirección para determinar la probabilidad y la magnitud del impacto, así como para definir el correspondiente plan de mitigación.

Dada la actividad regulada y el entorno geográfico en el que se sitúa, no existe un riesgo elevado de incumplimiento, no obstante, en Madrileña Red de Gas, se pone a disposición las herramientas disponibles para todos sus grupos de interés (ver capítulo de estrategia de sostenibilidad), con especial hincapié en el entorno laboral de la cadena de suministro y el suministro de gas a personas vulnerables por pobreza energética, siguiendo la normativa vigente en este sentido.

El resultado del análisis, le permitirá a Madrileña Red de Gas la implementación de medidas de mitigación o remediación y su integración en los propios procesos de la compañía.

#### Informar

A través del proceso de transparencia y rendición de cuentas con la publicación de la memoria de sostenibilidad, Madrileña Red de Gas dará a conocer su modelo de gestión debida diligencia, y los posibles impactos generados a todos sus grupos de interés.

A nivel interno, se realizará un reporte interno a través de los diferentes Comités involucrados.

En 2024, no se ha materializado ningún riesgo de derechos humanos en las operaciones de Madrileña Red de Gas.

**En 2024, no se ha materializado ningún riesgo de derechos humanos en las operaciones de Madrileña Red de Gas**

# 4

*Compromiso con  
la Sostenibilidad*

## 4.1 Estrategia ESG

GRI 2-24 | GRI 3-3

Madrileña Red de Gas trabaja a diario con un fuerte compromiso hacia la sostenibilidad, integrándola de manera transversal en todos los niveles de la organización.

Consciente del impacto de sus actuaciones sobre el desarrollo sostenible, en 2024 Madrileña Red de Gas publicó su Política de Sostenibilidad, cuya finalidad es establecer los principios de actuación y compromisos asumidos por la compañía en materia de sostenibilidad, con un claro objetivo de generación de valor compartido con sus grupos de interés, ahora y a largo plazo, y una indudable responsabilidad ante los posibles impactos vinculados a su actividad como distribuidor de gas.

Por otro lado, la transición energética, aunque pueda representar un reto, es también una valiosa oportunidad para el futuro de la empresa y para el planeta. El objetivo de la compañía es ser un referente en la lucha contra el cambio climático, apostando decididamente por el impulso de alternativas energéticas renovables, tales como el biometano y el hidrógeno, que permitan avanzar hacia un modelo energético más limpio y eficiente.

La transición energética, aunque pueda representar un reto, es también una valiosa oportunidad para el futuro de la empresa y para el planeta.

Además, Madrileña Red de Gas quiere estar plenamente preparada para los cambios regulatorios y de mercado que están por venir, garantizando siempre el acceso a una energía fiable y continua. A través de su acción constante, busca no solo fortalecer su posición en el sector, sino también contribuir a la construcción de ciudades más limpias y sostenibles, logrando así la confianza y el reconocimiento de la ciudadanía.

Por otro lado, Madrileña Red de Gas enfoca su estrategia e integra los principios de sostenibilidad en todas las áreas de la compañía, alineando sus operaciones, productos y servicios con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Para ello, Madrileña Red de Gas ha evaluado y contribuye directamente a aquellos ODS más alineados con su misión, visión, valores y operaciones, con el objetivo de generar impactos reales y positivos.

### ODS prioritarios para Madrileña Red de Gas



**Madrileña Red de Gas enfoca su estrategia e integra los principios de sostenibilidad en todas las áreas de la compañía, alineando sus operaciones, productos y servicios con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**

### Contribución de Madrileña Red de Gas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible prioritarios para la compañía

<p><b>Salud y bienestar</b></p>	<p>Madrileña Red de Gas garantiza la seguridad y el bienestar de sus trabajadores, proveedores, usuarios y clientes. Para ello, implementa sistemas de gestión de salud y seguridad, políticas de bienestar, así como, condiciones laborales dignas a sus proveedores, capacita a su personal en temas de seguridad y adopta protocolos que minimicen los riesgos propios y en toda su cadena de valor.</p> <p>Para más información sobre la contribución a este objetivo, consulte el Capítulo 10 de este informe.</p>
<p><b>Energía asequible y no contaminante</b></p>	<p>Madrileña Red de Gas contribuye a este objetivo promoviendo la eficiencia energética, invirtiendo en energías renovables y desarrollando tecnologías limpias, impulsando una transición energética más sostenible y accesible para todos.</p> <p>Puede encontrar más información sobre esta contribución, en los Capítulos 5 y 9 de este informe.</p>
<p><b>Trabajo decente y crecimiento económico</b></p>	<p>Madrileña Red de Gas contribuye a este objetivo creando empleos de calidad, garantizando condiciones laborales justas y promoviendo la igualdad de oportunidades. También impulsa la innovación, el emprendimiento y la sostenibilidad a lo largo de su cadena de valor.</p> <p>Para más detalles sobre esta contribución, puede consultar los Capítulos 6, 7 y 10 de este informe.</p>
<p><b>Ciudades y comunidades sostenibles</b></p>	<p>Madrileña Red de Gas contribuye a este objetivo a través mediante la construcción y el mantenimiento de infraestructuras de gas sostenibles, el acceso a alternativas energéticas eficientes y la promoción de la movilidad ecológica urbana.</p> <p>Para más información sobre la contribución a este objetivo, consulte los Capítulos 5, 6 y 9.</p>
<p><b>Acción por el clima</b></p>	<p>Madrileña Red de Gas contribuye reduciendo sus emisiones de carbono, adoptando energías renovables y mejorando la eficiencia energética. También implementa prácticas sostenibles en su empresa extendida, invierte en innovación verde y promueve la economía circular.</p> <p>Para más detalles sobre esta contribución, puede consultar los Capítulos 5 y 8 de este informe.</p>
<p><b>Paz, justicia e instituciones sólidas</b></p>	<p>Madrileña Red de Gas contribuye adoptando principios de ética y transparencia, combatiendo la corrupción y respetando los derechos humanos en todas sus actividades. También fomenta la inclusión, la diversidad y la equidad en el trabajo.</p> <p>Para más información sobre la contribución a este objetivo, consulte el Capítulo 3, 7 y 10.</p>

Resultado de Madrileña Red de Gas en la evaluación *GRESB Infrastructure Asset Benchmark* en 2024



**GRESB: un sello de liderazgo en sostenibilidad**

Tras un arduo trabajo y compromiso con la sostenibilidad, Madrileña Red de Gas ha logrado alcanzar el primer puesto a nivel mundial, europeo y español según el reconocido índice Global Real Estate Sustainability Benchmark (GRESB).

Tras nueve años de participación continua y con una destacada puntuación en las tres ediciones anteriores (93, 96 y 100), Madrileña Red de Gas ha vuelto a asegurar su liderazgo sectorial con la máxima calificación posible: 100 puntos sobre 100. Este logro le permite renovar, por cuarto año consecutivo, la prestigiosa calificación de 5 estrellas, que solo se otorga al 20% de las compañías con mejores puntuaciones en la evaluación GRESB.

**Madrileña Red de Gas ha logrado alcanzar el primer puesto a nivel mundial, europeo y español según el reconocido índice Global Real Estate Sustainability Benchmark (GRESB)**

En su edición de 2024, en las evaluaciones de infraestructuras de GRESB han participado 720 compañías de todos los sectores en 81 países, lo que hace que el reconocimiento otorgado a Madrileña Red de Gas sea aún más significativo dentro de un contexto global altamente competitivo.

Asimismo, estos resultados permiten tener una visión tanto de la evolución de la compañía respecto de ejercicios anteriores como de su grado de madurez en las buenas prácticas en materia de ESG (Environmental, Social and Governance), y en comparación con otras empresas pertenecientes al mismo sector.

Para Madrileña Red de Gas, ser el número uno en GRESB es un logro crucial que refleja un compromiso ejemplar con la sostenibilidad. No solo mejora la reputación y confianza con inversores y clientes, sino que también abre oportunidades comerciales, facilita el acceso a financiación verde y atrae inversores comprometidos con la sostenibilidad. En un mercado enfocado en la responsabilidad ambiental, liderar en GRESB se convierte en una ventaja competitiva clave.

**Premio a la Sostenibilidad en los Corporate Awards 2024**

Reforzando el logro de alcanzar la máxima calificación en el Índice GRESB en 2024 y junto con su estrategia de alcanzar la meta de Net Zero para 2050, Madrileña Red de Gas ha sido distinguida con el Premio a la Sostenibilidad otorgado por la revista Corporate, destacando su liderazgo en la implementación de prácticas sostenibles.

Madrileña Red de Gas ha sido distinguida con el Premio a la Sostenibilidad otorgado por la revista Corporate, destacando su liderazgo en la implementación de prácticas sostenibles.

Los Premios Corporate, organizados por la revista Corporate desde 2021, reconocen a personalidades y empresas que han

impulsado significativamente el desarrollo económico y empresarial del país en el siglo XXI.

Este premio reafirma el compromiso de Madrileña Red de Gas con la sostenibilidad y su enfoque en estrategias que promueven la reducción de emisiones contaminantes y mejoran la eficiencia energética, generando beneficios para las comunidades a las que sirve.

**Madrileña Red de Gas participa en el Congreso Nacional de Medioambiente 2024**

El pasado jueves 5 de diciembre, Madrileña Red de Gas participó en una nueva edición del Congreso Nacional de Medio Ambiente (CONAMA). El responsable de Gestión de Riesgos, Alfonso García Juncal, intervino en la sesión técnica dedicada a estándares y marcos de reporte de sostenibilidad.

Junto a compañías como Ilunion Hoteles o Sacyr, Madrileña Red de Gas compartió su experiencia en el ámbito de la sostenibilidad, destacando los avances conseguidos hasta la fecha y su enfoque para afrontar los retos que plantea la nueva normativa en materia de reporte, especialmente en relación con la entrada en vigor de la Directiva CSRD.

Esta participación reafirma el compromiso de Madrileña Red de Gas con la transparencia, la mejora continua y el liderazgo en sostenibilidad corporativa.

**Proyecto Turing: decisiones impulsadas por datos**

En un entorno empresarial cada vez más dinámico y competitivo, ser una organización data-driven no es una opción, sino una necesidad. Madrileña Red de Gas apuesta por una cultura donde los datos son el eje central de cada decisión, de su estrategia y de su operación.

A través del proyecto Turing, un proyecto estratégico puesto en marcha durante 2024, MRG apuesta por convertirse en una organización orientada al dato o data-driven. Respaldado desde la alta dirección, el objetivo es formar a un equipo interno especializado en impulsar el uso de los datos en la toma de decisiones.

Este equipo actuará como motor del cambio cultural y tecnológico dentro de la organización, promoviendo buenas prácticas, identificando oportunidades de mejora basadas en datos y acompañando a las distintas áreas en su transformación hacia una gestión más analítica, eficiente y proactiva.

La esponsorización directa desde la dirección, garantiza el alineamiento con los objetivos estratégicos de la compañía y reforza el compromiso con una visión basada en la evidencia, la transparencia y la mejora continua.

Como parte del proyecto, ya se está desarrollando el Datalake, un repositorio centralizado donde se almacena la información clave de la compañía. Este entorno continúa creciendo con datos relevantes para cada área de negocio. Ya se ha incorporado información histórica y se ha publicado un glosario de términos para unificar criterios y facilitar la comprensión de los datos. En una siguiente fase, cada unidad de negocio dispondrá de acceso estructurado a sus propias tablas.

Asimismo, se ha diseñado un plan director a tres años que incluye la formación del equipo en estrategia y análisis de datos, con el objetivo de fomentar una cultura basada en el uso de los datos en toda la organización. Este plan también aborda el gobierno y la calidad de los datos, la estandarización de informes, y la toma de decisiones fundamentadas en datos.

Además, se contempla la identificación posibles usos de la inteligencia artificial y el análisis predictivo, con el fin de optimizar y hacer más eficientes los procesos de negocio.

En resumen, Madrileña Red de Gas es una organización que no solo recopila datos, sino que los analiza, los pone en acción y los transforma en una ventaja competitiva a largo plazo.

#### Cumplimiento de los nuevos estándares de sostenibilidad

Durante el año 2024, Madrileña Red de Gas ha realizado un importante esfuerzo en ir preparándose y adaptándose a la Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD), en un proceso meticuloso y estratégico para cumplir con los nuevos requisitos de sostenibilidad y transparencia establecidos por la Unión Europea.

Esta directiva, que busca mejorar la calidad, la coherencia y la comparabilidad de la información relacionada con la sostenibilidad, requiere que las empresas brinden informes más detallados sobre sus prácticas medioambientales, sociales y de gobernanza.

El primer paso en este proceso fue un estudio exhaustivo de los requisitos de la CSRD, analizando con detenimiento las nuevas directrices, alcances y la posible influencia de la directiva en las políticas internas.

Una vez comprendidos los requisitos, el siguiente paso fue la realización de un gap análisis, con el objetivo de evaluar la brecha existente entre las prácticas actuales de la empresa en cuanto a la sostenibilidad y los nuevos requisitos establecidos por la CSRD.

Para realizar dicho gap, se analizaron meticulosamente todos los requisitos de divulgación de información de las ESRS (European Sustainability Reporting Standards) que son el conjunto de normas técnicas desarrolladas por EFRAG (European Financial Reporting Advisory Group) para regular la información de sostenibilidad que las empresas deben divulgar para implementar la CSRD. La CSRD establece la obligación para las empresas de divulgar información sobre sostenibilidad, mientras que las ESRS proporcionan los detalles sobre qué debe ser reportado y cómo debe ser presentado.

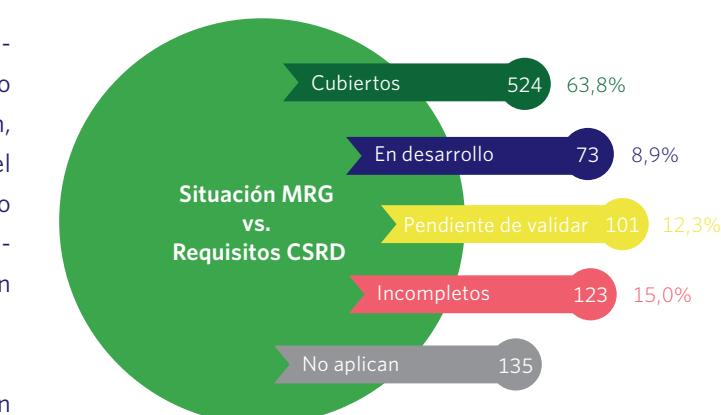
De este modo, Madrileña Red de Gas ha evaluado su grado de cumplimiento frente a dichos estándares e identificado la información que cumple y qué áreas necesitan mejoras o ajustes.

En paralelo, Madrileña Red de Gas participó en la fase piloto del servicio de Global Reporting Initiative (GRI) de apoyo para la alineación GRI-ESRS. A través de esta colaboración, GRI Report Services analizó el Índice de Contenidos GRI del informe de sostenibilidad del ejercicio anterior, con el objetivo de proporcionar a Madrileña Red de Gas una revisión de alineación personalizada de los requisitos de una organización que informa GRI.

Como resultado, Madrileña Red de Gas obtuvo orientación sobre recursos útiles que puede utilizar para respaldar sus futuros informes ESRS, así como un resumen de cómo las divulgaciones GRI se alinean con los requisitos ESRS, además de notas/comentarios adicionales sobre la información proporcionada. También se recibió una lista de puntos de datos ESRS que no estaban alineados con las divulgaciones GRI de la compañía.

**Durante el año 2024, Madrileña Red de Gas ha realizado un importante esfuerzo en ir preparándose y adaptándose a la Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD)**

**Situación de Madrileña Red de Gas frente a los requisitos de cumplimiento de las ESRS (Resultados del GAP análisis)**



**Los resultados del análisis de materialidad permiten a Madrileña Red de Gas enfocar sus esfuerzos en los temas que tienen mayor relevancia (son materiales), tanto para su desempeño, como para la sostenibilidad a largo plazo**

#### Reporte SFDR

Por segundo año consecutivo y durante el primer trimestre del año, Madrileña Red Gas ha facilitado la información solicitada por su accionista PGGM, en base a los requisitos de información SFDR.

El SFDR (Sustainable Finance Disclosure Regulation) es un reglamento de la Unión Europea que busca mejorar la transparencia en las inversiones sostenibles. Exige que las entidades financieras y gestores de activos divulguen información sobre cómo sus productos y servicios afectan a la sostenibilidad, específicamente en relación con los factores ambientales, sociales y de gobernanza (ESG). El objetivo es facilitar que los inversores puedan tomar decisiones informadas sobre las implicaciones sostenibles de sus inversiones, promoviendo así un sector financiero más responsable y alineado con los objetivos climáticos y sociales globales.

#### Madurez en Sostenibilidad: análisis comparativo

Durante el último cuatrimestre de 2024, se llevó a cabo un nuevo análisis comparativo del nivel de madurez en sostenibilidad

de las principales empresas distribuidoras del país. El estudio se centró en los tres pilares fundamentales de la sostenibilidad: gobierno corporativo, medioambiente y el ámbito social.

Para su elaboración, se utilizó información pública disponible de las compañías líderes del sector. Esta comparativa tiene como objetivo principal identificar oportunidades de desarrollo y mejora en cada uno de los vectores analizados, permitiendo así visibilizar tanto las fortalezas como las brechas existentes en materia de sostenibilidad.

Además, los resultados ofrecen un punto de referencia para promover las mejores prácticas, fomentar la transparencia y apoyar la toma de decisiones estratégicas orientadas hacia una transición sostenible y responsable del sector.

#### 4.2 Análisis de materialidad

GRI 2-29 | GRI 3-1 | GRI 3-2

La doble materialidad es un concepto clave en la nueva directiva de reporte CSRD, la cual exige a las empresas no solo informar sobre los impactos ambientales, sociales y de gobernanza de sus actividades, sino también sobre cómo estos factores pueden afectar a su desempeño financiero.

Es por ello que durante 2024 se ha trabajado en el análisis de doble materialidad, siguiendo las recomendaciones establecidas por la EFRAG, para garantizar que el reporte de sostenibilidad se ajuste a los nuevos requerimientos de la directiva. Este enfoque, que integra tanto la perspectiva financiera como la ambiental y social, permitirá identificar los temas más relevantes y que tienen un impacto significativo, tanto para el desempeño de la empresa como para la sociedad y el medio ambiente.

Dado que el proceso todavía no ha finalizado, para el presente informe se mantiene el análisis de materialidad del ejercicio anterior. Dicho análisis, fue realizado en base a los criterios establecidos por el estándar GRI, en concreto el GRI 3 Temas Materiales 2021, considerando los temas del estándar temático GRI 11 Sector Petróleo y Gas 2021.

Los asuntos o temas materiales se obtuvieron mediante un proceso participativo en el que se identificaron y priorizaron los aspectos más relevantes para la organización y sus grupos de interés. Este proceso implicó evaluar el impacto sobre la economía, las personas y el medioambiente originado por la actividad de Madrileña Red de Gas, positivo y negativo, real y potencial (evaluación hacia fuera) y el impacto que los temas podían tener sobre los resultados y la evolución empresarial de la compañía (impacto hacia dentro).

En este sentido, en el año 2024 se aprobó el procedimiento interno para llevar a cabo el análisis de materialidad, el cual establece las directrices y pasos necesarios para evaluar y determinar los aspectos más relevantes para la organización. Este procedimiento garantiza un enfoque sistemático y estructurado en la identificación y evaluación de los elementos clave que impactan de manera significativa en las decisiones y operaciones de Madrileña Red de Gas. Para más información acerca del proceso de análisis de materialidad de Madrileña Red de Gas puede consultar la información incluida en el informe relativo al ejercicio anterior (<https://sostenibilidad-2023.madrilena.es/nuestro-compromiso-con-la-sostenibilidad/>).

Los resultados del análisis de materialidad permiten a Madrileña Red de Gas enfocar sus esfuerzos en los temas que tienen mayor relevancia (son materiales), tanto para su desempeño, como para la sostenibilidad a largo plazo.

#### Listado de asuntos y temas materiales para MRG

Asuntos	Temas
Buen gobierno, ética y transparencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ética y cumplimiento legal</li> <li>• Gobierno de la sostenibilidad</li> </ul>
Gestión de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptación al clima, resiliencia y transición</li> <li>• Integridad de los activos y gestión de incidentes críticos</li> <li>• Ciberseguridad</li> <li>• Riesgos económico-financieros</li> <li>• Riesgo regulatorio</li> </ul>
Desarrollo de negocio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación de valor económico y financiero</li> <li>• Desarrollo y extensión de la red de distribución</li> </ul>
Cadena de suministro	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Extensión de los criterios ESG hacia la cadena de suministro</li> </ul>
Impacto ambiental	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emisiones, contaminación y lucha contra el cambio climático</li> </ul>
Impacto social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso a la energía e impacto económico</li> <li>• Fiabilidad, continuidad del suministro y orientación al cliente</li> </ul>
Personas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad y salud laboral</li> </ul>

### 4.3 Plan director de Sostenibilidad 2023-2026

GRI 2-13 | GRI 2-24 | GRI 3-3

Partiendo del análisis de contexto y el análisis de doble materialidad, Madrileña Red de Gas definió para el periodo 2023-2026, un Plan director de Sostenibilidad con el objetivo de abordar los retos de la transición energética y cambio climático, a través de un negocio sostenible basado en la creación de valor a largo plazo y compromiso con las personas y sus clientes.

El Plan se ha estructurado en ejes estratégicos y líneas de actuación, que a su vez se despliegan en un conjunto de acciones y metas para los cuatro años de trabajo. Las metas están alineadas con los objetivos y estrategia de la compañía considerando:

- Las principales tendencias en sostenibilidad.
- Temas y subtemas materiales para la compañía.
- Requisitos requeridos por el índice GRESB y la iniciativa OGMP 2.0.
- Compromisos adquiridos con los grupos de interés.
- Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible prioritarios.

El Plan director de Sostenibilidad de Madrileña Red de Gas es un plan para abordar los retos de la transición energética y cambio climático, a través de un negocio sostenible basado en la creación de valor a largo plazo y compromiso con las personas y sus clientes.

Se han establecido 8 ejes estratégicos, que se corresponden con los 7 asuntos materiales identificados y un eje de actuación transversal, común a todos ellos.

#### Ejes estratégicos del Plan director de Sostenibilidad

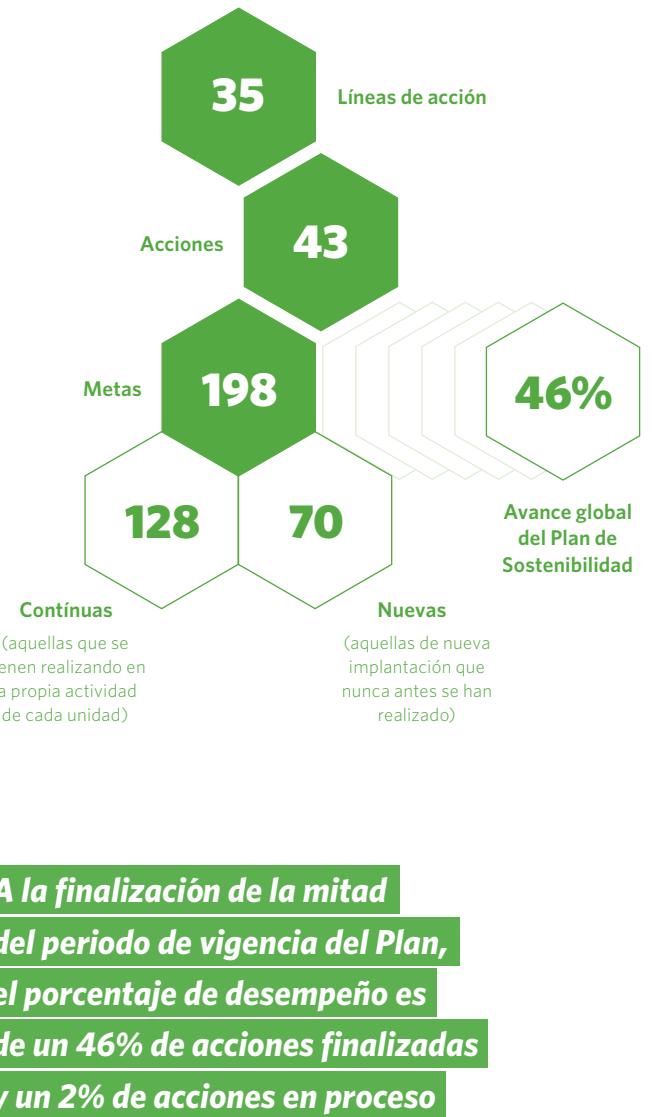


**El Plan director de Sostenibilidad de MRG es un plan para abordar los retos de la transición energética y cambio climático, a través de un negocio sostenible basado en la creación de valor a largo plazo y compromiso con las personas y sus clientes**

#### Líneas de Acción del Plan director de Sostenibilidad

<b>Buen Gobierno, Ética y Transparencia</b>	1. Compliance 2. Gobernanza de la Sostenibilidad 3. Comunicación y Transparencia	<b>Cadena de Suministro</b>	20. Compras sostenibles 21. Compras locales 22. Adaptación al cambio 23. Impulso de criterios ESG en la cadena de suministro
<b>Gestión de Riesgos</b>	4. Gestión de Riesgos y continuidad de negocio 5. Ciberseguridad 6. Protección de datos 7. Riesgos Regulatorios 8. Riesgos económicos y financieros 9. Riesgos y oportunidades climáticas	<b>Impacto Social</b>	24. Acceso a la energía 25. Impacto social 26. Compromiso con la sociedad
<b>Desarrollo de Negocio</b>	10. Crecimiento y creación de valor 11. Garantía de Suministro 12. Mejoras tecnológicas 13. Orientación al cliente	<b>Personas</b>	27. Diversidad, equidad e igualdad (DEI) 28. Gestión del talento 29. Clima, bienestar y salud
<b>Impacto Ambiental</b>	14. Net Zero 15. Lucha contra el cambio climático 16. Gases Renovables 17. Eficiencia energética 18. Biodiversidad 19. Economía Circular	<b>Eje Transversal de Desempeño Sostenible</b>	30. Grupos de interés 31. Reporting 32. ODS 33. Reconocimiento 34. Sistemas de Gestión 35. Evaluación y seguimiento

## Progreso en 2024 del Plan Director de Sostenibilidad



Las líneas y acciones ligadas a cada eje tienen propósitos claros para afrontar los retos en sostenibilidad que se presentan, tanto para afrontar los impactos como los riesgos y oportunidades.

Según lo indicado, las líneas se despliegan en 43 acciones y estas a su vez 198 metas. Para todas ellas están identificados los departamentos responsables de su ejecución y el tema material o relevante, para el que contribuyen principalmente.

Para planificar el trabajo dentro del periodo 2023-2026, se han considerado como factores clave el nivel actual de desempeño, el impacto vs. esfuerzo para abordar la acción, la necesidad de recursos para ejecutar las actividades y se trataba de un requisito obligatorio. En todos los casos, se ha buscado mantener un equilibrio en la distribución de responsabilidades entre los distintos departamentos encargados de llevar a cabo las acciones y la alineación con otros planes y acciones estratégicas.

La priorización de los temas materiales, el nivel de desempeño actual, la existencia o no de requisitos legales o normativos a cubrir y la necesidad de recursos para la realización de las actividades, han sido los elementos fundamentales para priorizar y planificar el trabajo en los cuatro años de alcance del Plan. En todos los casos se procuró que existiera un equilibrio en las cargas para los diferentes departamentos responsables de ejecutar las acciones, durante el horizonte 2023-2026.

La Unidad de Gestión de Riesgos es la responsable de la elaboración del Plan y de su seguimiento. Al menos anualmente se lleva a cabo la evaluación global del avance de actividades y metas, y con frecuencia al menos semestral se evalúan las principales acciones para reportar y supervisar desde el Comité de Riesgos y Auditoría, partiendo de la información facilitada por las distintas Unidades de la Organización.

El Comité de Auditoría y Riesgos, como Órgano de Gobierno que asume la responsabilidad de integrar la sostenibilidad en la estrategia de la Compañía, respalda la ejecución del Plan y su seguimiento, emitiendo las recomendaciones que sean necesarias, transmitiendo la información al Consejo de Administración, para su aprobación e inclusión en la toma de decisiones.

A la finalización de la mitad del periodo de vigencia del Plan, el porcentaje de desempeño es de un 46% de acciones finalizadas y un 2% de acciones en proceso. Cabe señalar que, debido

en primer lugar, a la evaluación y aplicación paulatina de requisitos de la directiva CSRD y los estándares ESRS, tanto para Madrileña Red de Gas, como posteriormente para el Grupo Madrileña, y, en segundo lugar, su posible no aplicación tras la aparición de la ley Ómnibus, ha provocado alguna paralización de alguna de las acciones que bien se han pospuesto para la segunda mitad del Plan, o bien se están replanteando. Por este motivo, durante 2025, se hará una revisión de acciones, con el nuevo contexto de sostenibilidad y los compromisos voluntarios adquiridos por la compañía.

Asuntos	Propósito	Principales avances 2024
Buen gobierno, ética y transparencia  <b>86%</b>	Mejorar el desempeño de Madrileña Red de Gas en materia de Compliance, garantizando el cumplimiento de toda aquella legislación emergente en materia de sostenibilidad, incrementar la incorporación de criterios ESG en el modelo corporativo, mejorar la transparencia y comunicación, así como favorecer la financiación sostenible.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adaptación del Modelo de Compliance a los nuevos requisitos legales.</li> <li>Formación sistemática en materia de Compliance a todo el personal.</li> <li>Evaluación de la matriz de competencias y experiencia del Consejo de Administración.</li> <li>Alineación de los objetivos de las direcciones de negocio con el desempeño en sostenibilidad.</li> <li>Definición y sistematización de las responsabilidades y funciones en materia de sostenibilidad del Comité de Auditoría y Riesgos y del Consejo de Administración.</li> </ul>
Gestión de riesgos  <b>67%</b>	Mejorar la capacidad de Madrileña Red de Gas para identificar, evaluar y hacer frente a los riesgos, abordando una estrategia de desarrollo y apoyo a la transición energética española, adaptándose a los nuevos cambios regulatorio y financieros y manteniendo su robusto sistema integrado de gestión, y con todo ello, garantizando la confianza del mercado y de sus accionistas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguimiento y actualización del Mapa de Riesgos 2024 de la compañía.</li> <li>Desarrollo y cumplimiento de los objetivos y metas anuales del Plan director de Ciberseguridad.</li> <li>Adecuado seguimiento y adaptación a los cambios regulatorios europeos y españoles en materia energética.</li> <li>Medición y reporte de los indicadores de inversión en los proyectos y actuaciones llevadas a cabo para la lucha contra el cambio climático.</li> </ul>

#### 4. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD

Asuntos	Propósito	Principales avances 2024
Desarrollo de negocio  <b>100%</b>	Garantizar un correcto desempeño financiero y la sostenibilidad económica de la compañía, participando en proyectos de innovación y transformación del sector, manteniendo la fiabilidad, garantía y continuidad del suministro, así como, impulsando día a día, la orientación al cliente, con procesos de comunicación ágiles, eficientes y resolutivos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantenimiento del Capex-Inversiones 2024 destinado a la expansión de la red de distribución de gas natural.</li> <li>Desarrollo y cumplimiento de los objetivos y metas anuales 2024 del Plan director de Datos, aumentando la madurez del uso de datos hacia una organización "Data Driven".</li> <li>Evaluación del Plan de implantación de contadores inteligentes.</li> <li>Mejoras de espacios digitales de comunicación con clientes.</li> <li>Fortalecimiento de la iniciativa "Viaje al cliente".</li> <li>Mantenimiento y mejora del nivel de satisfacción de clientes.</li> </ul>
Impacto ambiental  <b>100%</b>	Convertir el actual riesgo que puede suponer el cambio climático y la transición energética en una oportunidad; estar preparados para los cambios regulatorios y de mercado, y ganar reputación entre la ciudadanía, consiguiendo ciudades más limpias e invertiendo en alternativas de energías renovables, como puede ser el hidrógeno o el biometano, además de fomentar la economía circular y la conservación de la biodiversidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecimiento y divulgación de metas NET ZERO 2024.</li> <li>Despliegue del programa y compromisos de la certificación GOLD estándar de OGMP 2.0 de Naciones Unidas relativa a la reducción voluntaria de emisiones de metano.</li> <li>Desarrollo de nuevas pruebas piloto extraordinarias para la identificación de fugas de gas y adecuación al nuevo Plan de Reseguimiento.</li> <li>Verificación de la Huella de Carbono. Alcance 1,2, y 3.</li> <li>Determinación de posibles riesgos de las instalaciones ubicadas en espacios protegidos, manteniendo medidas preventivas y protocolos de actuación en todo el ciclo de vida de las instalaciones.</li> <li>Restauración de áreas.</li> </ul>
Cadena de suministro  <b>67%</b>	Convertir las prácticas éticas y sostenibles de la cadena de suministro en una prioridad mayor e inmediata, asegurando la integración de criterios ESG en los procesos de compras y gestión de proveedores, siendo decisivos en la homologación y selección de los mismos, así como en el establecimiento de los contratos y en las actividades de seguimiento de los trabajos, evitando con todo ello impactos negativos que puedan dañar la imagen y reputación de Madrileña Red de Gas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión, aprobación y difusión de las nuevas cláusulas contractuales en materia de ESG.</li> <li>Mantenimiento del porcentaje medio de proveedores locales de los últimos 3 años.</li> </ul>

Asuntos	Propósito	Principales avances 2024
Impacto social  <b>86%</b>	Avanzar en la involucración de la organización en necesidades sociales movilizando recursos propios (donaciones y/o proyectos de colaboración con empresas de carácter social o ambiental) o impulsando iniciativas de voluntariado corporativo o iniciativas individuales, alineadas con su razón de ser (acceso a la energía, formación, impulso de becas, donación de equipos) o impulsando iniciativas orientadas a grupos vulnerables.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tramitación de nuevos permisos con la Administración para llegar a nuevos municipios.</li> <li>Continuación de los Planes de mantenimiento preventivo y planes de autoprotección y emergencias.</li> <li>Mejoras del Centro de Control de Urgencias (CCAU).</li> </ul>
Personas  <b>75%</b>	Identificar capacidades futuras y nuevos perfiles para abordar los nuevos retos de la transición ecológica, la digitalización y la ciberseguridad. Por otro lado, el Plan de igualdad, ha de marcar objetivos y nuevas alternativas, cada vez más ambiciosas, considerando todos los vectores de la diversidad: género, edad, cultura, colectivos vulnerables etc. en lo que respecta a la salud laboral, la salud mental debe considerarse como un pilar fundamental para garantizar un óptimo ambiente de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización del manual de acogida, incluyendo requisitos de Compliance y sostenibilidad.</li> <li>Actualización del código de formación.</li> <li>Creación y puesta en marcha de iniciativas que reduzcan el impacto de relevo generacional.</li> <li>Plan de acción derivado de la última encuesta de clima.</li> </ul>
Eje Transversal de Desempeño Sostenible  <b>92%</b>	Reforzar la estrategia de sostenibilidad, el modelo de gobernanza, consolidar las iniciativas ya iniciadas, cumplir con las nuevas regulaciones en materia de sostenibilidad, poner en valor y dar visibilidad a las acciones de MRG, dar respuesta a los intereses, necesidades y expectativas de los grupos de interés, y en particular a sus accionistas, mantener un desempeño excelente en materia de sostenibilidad, favorecer la sostenibilidad de la compañía tanto económica, ambiental y social, y en definitiva, continuar con su compromiso con el desarrollo sostenible.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Memoria anual de sostenibilidad.</li> <li>Ánalysis de doble materialidad.</li> <li>Gap Análisis CSRD-ESRS.</li> <li>Ánalysis de contribución de ODS.</li> <li>Incremento de la puntuación obtenida en el índice GRESB (primer puesto).</li> <li>Adaptación de nuevos requisitos GRESB.</li> <li>Mantenimiento y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión.</li> <li>Actualización del SIG, integrando nuevos documentos en materia de sostenibilidad al sistema.</li> <li>Identificación de nuevos KPI de desempeño ESG.</li> </ul>

#### 4.4 Modelo de grupos de interés

GRI 2-13 | GRI 2-16 | GRI 2-23 | GRI 2-26 | GRI 2-29

Madrileña Red de Gas dispone de un Modelo de Grupos de Interés que se rige por los siguientes principios:

- Creación de valor: aportación de valor a los grupos de interés, mediante el desarrollo de un modelo de negocio sostenible.
- Identificación de necesidades y expectativas, incorporando las más relevantes en la estrategia de la compañía.
- Comunicación de la estrategia de sostenibilidad, de comportamientos en materia de responsabilidad social y los compromisos adquiridos con los grupos de interés.
- Canales y diálogo: Desde Madrileña Red de Gas se pone a disposición de sus grupos de interés los canales necesarios para gestionar las solicitudes de información, opiniones, quejas, reclamaciones, y se establecen mecanismos de diálogo para dar respuesta a los requerimientos y expectativas.
- Mejora continua: Dentro del sistema de gestión de responsabilidad social se establecen mecanismos periódicos de evaluación y revisión del modelo de gestión de sus grupos de interés.

Para cubrir y dar respuesta a las necesidades y expectativas de los Grupos de interés, Madrileña Red de Gas ha desarrollado su Modelo de relación con los Grupos de interés que persigue, entre otros objetivos, sistematizar las relaciones con los mismos y crear una cultura corporativa respecto a la relevancia del diálogo y la transparencia hacia los grupos de interés.

Este año, no ha habido cambios sustanciales en cuanto al inventario y priorización de grupos de interés en relación a años

anteriores. Cabe señalar la revisión de los impactos sobre las personas y el medio ambiente en el marco de los diferentes grupos de interés, así como los riesgos y oportunidades en el contexto del proceso de doble materialidad bajo requisitos CSRD-ESRS.

Alineado con la estrategia de colaboración y engagement con los grupos de interés se ha trabajado en diferentes líneas de actuación que se desarrollan a lo largo de la memoria en los diferentes capítulos.

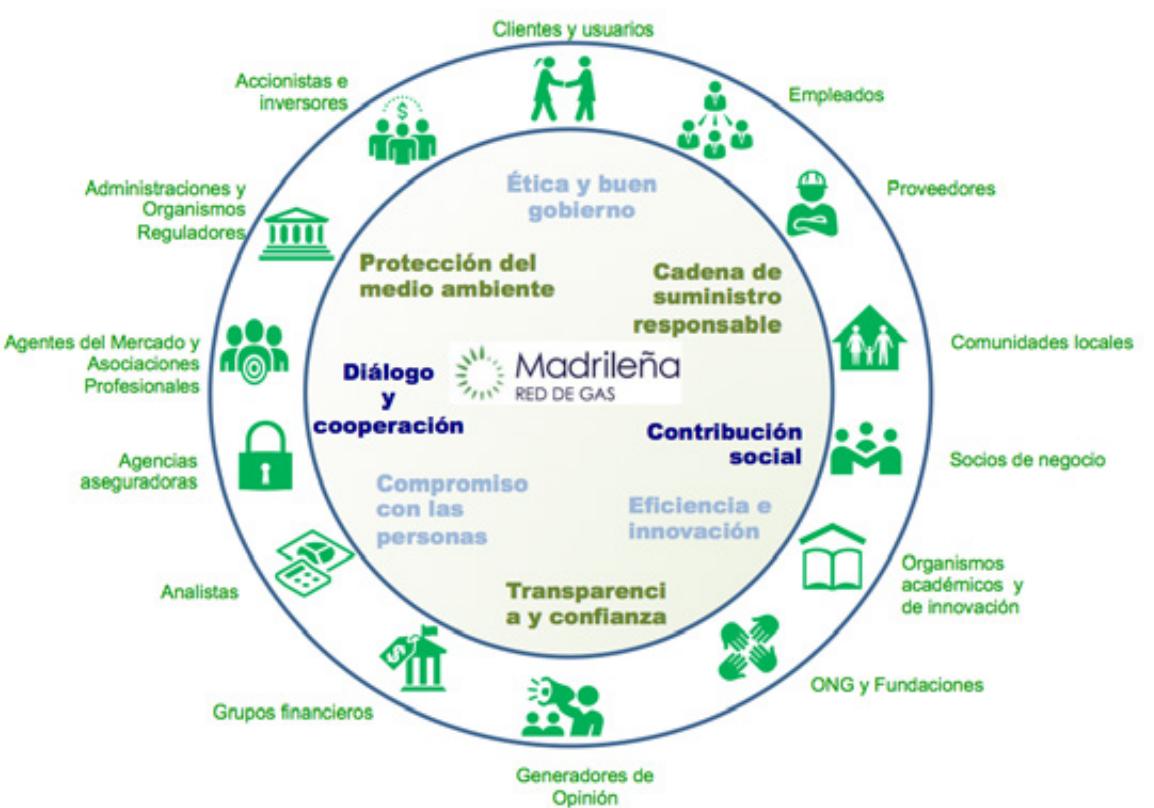
##### «Engagement» y canales de comunicación

Dentro del compromiso de diálogo, transparencia y rendición de cuentas, Madrileña Red de Gas ha construido un marco de confianza con sus grupos de interés potenciando y maximizando los canales de comunicación establecidos, asegurando la transparencia en las relaciones, y compartiendo información veraz, adecuada, relevante, clara y útil, sin menoscabar la integridad de la información dada su actividad regulada.

La detección de los intereses, necesidades y expectativas, se realiza de forma continua a través de la comunicación y diálogo por los canales establecidos entre las distintas unidades organizativas de Madrileña Red de Gas y los grupos de interés con los que tienen relación. Más allá del día a día, periódicamente, desde la Unidad de Riesgos, se lleva a cabo un análisis más profundo con entrevistas internas para analizar la relación con los grupos y revisar el modelo.

La periodicidad marcada es de tres años; el próximo estudio se realizará en 2025, junto con la revisión más profunda de la materialidad, aprovechando también dicho proceso para realizar entrevistas en profundidad con los grupos de interés y evaluar sus preocupaciones en la relación con la Compañía, las expectativas y necesidades, así como la valoración del desempeño.

#### Ecosistema grupos de interés Madrileña Red de Gas



**Dentro del compromiso de diálogo, transparencia y rendición de cuentas, Madrileña Red de Gas ha construido un marco de confianza con sus grupos de interés potenciando y maximizando los canales de comunicación establecidos**

#### 4. COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD

##### Principales canales y espacios de diálogo con sus grupos de interés

Grupos de interés	Canales y espacios de Diálogo
Clientes y Usuarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficina virtual</li> <li>Call Center</li> <li>WhatsApp e-mail, teléfono, cartas</li> <li>Web</li> <li>Redes sociales</li> <li>Reuniones grandes comercializadoras</li> <li>Canal de denuncias</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>Google my business</li> <li>Visitas en campo</li> <li>Canal ATR (IOGAS)</li> <li>Red Inkolan.</li> <li>Ticketing</li> <li>Acciones de Marketing.</li> <li>Encuestas de Satisfacción</li> </ul>
Accionistas e inversores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consejos y Comités</li> <li>E-mail, teléfono, reuniones telemáticas</li> <li>Site Investors</li> </ul>
Administraciones y Organismos Reguladores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Visitas y reuniones presenciales</li> <li>Reuniones telemáticas</li> <li>WhatsApp, e-mail, teléfono, cartas</li> <li>Portales administraciones</li> </ul>
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones presenciales y telemáticas</li> <li>Comités y grupos de trabajo, especialmente: Comité de Empresa, Comisión del Código Ético, Comisión de Seguimiento del Plan de Igualdad; Comisión de Control del Plan de Pensiones y el Comité de Seguridad y Salud</li> <li>Reuniones telemáticas</li> <li>WhatsApp, e-mail, teléfono</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>Canal interno empleados:</li> <li>Manual de acogida</li> <li>INCAWEB</li> <li>Portales de formación online.</li> <li>Aplicación JIRA.</li> <li>Portal del empleado.</li> <li>Encuestas</li> <li>Jornadas anuales y eventos</li> </ul>
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>WhatsApp, e-mail, teléfono, teams, cartas</li> <li>Web site proveedores</li> <li>Sharepoint documental</li> <li>Plataforma Achilles (homologación y seguimiento)</li> <li>Reuniones presenciales y telemáticas</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>Comités y grupos de trabajo</li> <li>Jornadas, foros</li> <li>Convenios y acuerdos contractuales</li> <li>Plataforma AERCE</li> <li>Canal de denuncias</li> <li>Canal IOGAS (ATR)</li> </ul>

Grupos de interés	Canales y espacios de Diálogo
Agentes del Mercado y Asociaciones Prof.	<ul style="list-style-type: none"> <li>WhatsApp, e-mail, teléfono, teams, cartas</li> <li>Web Madrileña Red de Gas</li> <li>Plataformas de las asociaciones</li> <li>Reuniones presenciales y telemáticas</li> <li>Comités y grupos de trabajo</li> <li>Jornadas, foros, asambleas</li> </ul>
Comunidades Locales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Portales Administración</li> <li>Oficina Atención al Consumidor</li> <li>Web Madrileña Red de Gas</li> <li>Redes sociales</li> <li>Gabinetes de prensa</li> <li>Red Inkolan.</li> </ul>
Agencias aseguradoras	<ul style="list-style-type: none"> <li>WhatsApp, e-mail, teléfono, teams,</li> <li>Reuniones presenciales y telemáticas</li> <li>Web Madrileña Red de Gas</li> </ul>
Grupos Financieros	<ul style="list-style-type: none"> <li>WhatsApp, e-mail, teléfono, teams,</li> <li>Reuniones presenciales y telemáticas</li> <li>Web Madrileña Red de Gas</li> </ul>
Socios de Negocio	<ul style="list-style-type: none"> <li>WhatsApp, e-mail, teléfono, teams, cartas</li> <li>Redes sociales</li> <li>Web Madrileña Red de Gas</li> <li>Reuniones presenciales y telemáticas</li> <li>Grupos de trabajo</li> </ul>
ONG y Fundaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>E-mail, teléfono, teams, WhatsApp,</li> <li>Redes sociales</li> <li>Web Madrileña Red de Gas</li> <li>Reuniones presenciales y telemáticas</li> </ul>
Organismos Académicos y de Innovación	<ul style="list-style-type: none"> <li>E-mail, teléfono, teams</li> <li>Redes sociales</li> <li>Web Madrileña Red de Gas</li> <li>Portales de formación online</li> <li>Portales de empleo universidades y centros académicos</li> </ul>

**Basado en el análisis de demandas del cliente y el comportamiento de navegación, en 2024 se ha lanzado una nueva página web enfocada a facilitar el acceso a la información, una mayor transparencia y accesibilidad (diseño “Mobile first”)**

Más allá del día a día y de los estudios de materialidad, especialmente con los grupos de interés de importancia crítica, se realizan encuestas de satisfacción periódicas. En 2024, se realizó la última encuesta de clima laboral a los empleados con resultados sobresalientes, mejorando los de años anteriores. En 2025 se llevará a cabo el despliegue del Plan de acción derivado de la misma.

El marco relacional con los accionistas se realiza a través del Consejo de Administración, y en reuniones no sistemáticas donde se trasladan sus inquietudes, intereses y necesidades, asimismo, se utilizan como vehículo para comunicar y evaluar el despliegue de la estrategia y el desempeño de la compañía. Cabe señalar que durante el 2024 se realizaron dos reuniones fuera del marco regularmente establecido, principalmente alineadas con los requerimientos de PGGM en materia de sostenibilidad y la Due Diligence realizada por estos.

Basado en el análisis de demandas del cliente y el comportamiento de navegación, en 2024 se ha lanzado una nueva página web enfocada a facilitar el acceso a la información, una mayor transparencia y accesibilidad (diseño “Mobile first”), y actuar como divulgador de noticias y principales demandas de información que pueden tener los diferentes grupos de interés, poniendo el foco en las necesidades de los clientes y los compromisos que Madrileña adquiere con ellos, dando la posibilidad de interactuar a través de la web y la oficina virtual para las operaciones, reclamaciones y demandas de información.

Asimismo, destacar la actualización del sitio web de inversores, donde se encuentra información relevante en inglés en relación a organización y documentación y eventos relevantes que pueda ser relevantes tanto a inversores de deuda, analistas como los propios accionistas, o instituciones reguladoras clave.

En el 2024, se ha potenciado aún más el contenido de comunicación de la web de Madrileña Red de Gas en el sitio de sostenibilidad (<https://madrilena.es/sostenibilidad/>) divulgando su compromiso con el buen gobierno, con el medio ambiente y con las personas. Asimismo, divulga las principales políticas en relación con el desarrollo sostenible.

Adicionalmente, se publica anualmente en esta web tanto los informes de cuentas anuales como las Memoria de Sostenibilidad según el estándar del “Global Reporting Initiative - GRI (es) (en)” donde queda recogida toda la información más relevante en materia no financiera de la compañía, inclusive la relativa a los requisitos específicos para las empresas del sector del petróleo y gas, y que completa la información recogida en el Informe Anual. La memoria de sostenibilidad ha sido verificada por una tercera parte independiente. Además, se difunde las principales certificaciones y reconocimientos en estos ámbitos.

Asimismo, se da respuesta a las inquietudes sobre la conducta empresarial a través del canal de denuncias o el canal de irregularidades.

Por otro lado, y alineado con el compromiso con la sostenibilidad, se da respuesta a los intereses, necesidades y expectativas de los grupos de interés, a través de su participación en el proceso de materialidad y las encuestas de satisfacción que se realizan de manera sistemática a sus principales grupos de interés.

El canal web con colaboradores, a través del área de instaladores, facilita de manera sencilla los cups, gestionar solicitudes de clientes e información de sobre campañas comerciales.

Otro canal de comunicación y divulgación a todos los grupos de interés, y en particular a los líderes de opinión es el sitio

web noticias, y la participación activa en redes sociales (LinkedIn, Facebook, grupos de WhatsApp...) donde se difunden noticias relativas a los avances de la compañía, a la transición energética, gases renovables, proyectos e iniciativas relevantes, recomendaciones para clientes, etc.

Por otro lado, todos los canales de comunicación y espacios de diálogo con los grupos de interés son espacios donde estos pueden plantear reclamaciones, asesoramiento e inquietudes acerca la conducta empresarial y el impacto de las actividades, como, por ejemplo, el diálogo con las comunidades para mejorar licencia social, el call center y la oficina virtual, la intranet, el canal de irregularidades o el canal de denuncia para cualquier incumplimiento legal o de debida diligencia. Los mecanismos que regulan estos canales se han reflejado en sus respectivos capítulos de la memoria.

El grupo de interés Clientes, como razón de ser de la compañía, continúa siendo el eje central de las estrategias y compromisos de Madrileña Red de Gas. Este colectivo sigue siendo la prioridad en los proyectos de mejora desarrollados por la organización.

Entre las iniciativas destacadas, la compañía ha seguido trabajando en la mejora de la oficina virtual, con el objetivo de facilitar el acceso a los trámites y agilizar la disponibilidad de la documentación necesaria para clientes e instaladores. Estas mejoras han contribuido a una reducción significativa en los tiempos de respuesta de los servicios ofrecidos.

Asimismo, con el foco puesto en la mejora de la atención al cliente en el proceso de puesta en gas, Madrileña Red de Gas ha implementado una medida proactiva: la subsanación, durante la misma visita de alta, de pequeños defectos en instalaciones antiguas. Esta acción evita que los clientes tengan que

asumir costes imprevistos, ya que es la propia distribuidora quien asume el importe correspondiente. A su vez, esta práctica permite reducir el coste operativo, al minimizar el número de visitas necesarias para la puesta en servicio. Asimismo, se ha ampliado y fortalecido los canales de interacción con el cliente, siendo el canal de WhatsApp un canal en continuo crecimiento y aceptación por parte de los usuarios.

En el capítulo 9 de Impacto Social se detallan de forma ampliada todos los esfuerzos realizados por la compañía en 2024 para atender las necesidades de sus clientes y mejorar su satisfacción.

La transición energética representa para Madrileña Red de Gas, en su rol de distribuidora, un desafío de gran envergadura que requiere la adaptación progresiva de sus redes y servicios para la distribución de gases renovables, está trae consigo un mayor acercamiento y fortalecimiento de las relaciones con sus socios de negocio y agentes del mercado.

Como socio de asociaciones sectoriales como SEDIGAS, AGRE-MIA, GASNAM y OGMP, la empresa colabora estrechamente,

a través de su membresía y participación activa en comisiones y grupos de trabajo, en la defensa de los intereses del sector gasista, impulsando iniciativas que promuevan un entorno regulatorio favorable y alineado con los objetivos de sostenibilidad europeos. Además, a través de esta participación, Madrileña Red de Gas contribuye activamente a la transición energética, fomentando el uso de gases renovables y tecnologías limpias (aplicaciones del gas, movilidad, etc.) y posicionándose como un agente comprometido con la descarbonización y la eficiencia energética en el ámbito regional, nacional y europeo.

Por otro lado, la compañía participa desde hace años, de forma activa, en iniciativas promovidas por entidades públicas y asociaciones profesionales, como FENERCOM y la propia Comunidad de Madrid (mesas del hidrógeno), así como de otros ámbitos estratégicos como el inmobiliario, fabricantes e instaladores (ANFAC y CONAE). Estas colaboraciones tienen como objetivo común avanzar hacia la materialización de una transición energética sostenible y eficiente, impulsando el tejido empresarial de la región, y posicionando el gas como un vector fundamental para conseguir la transición energética.

La consolidación y el desarrollo de estos proyectos reflejan el valor esencial del trabajo en equipo. Los resultados obtenidos hasta la fecha, así como su contribución a una gestión eficaz de los desafíos futuros, se analizan en profundidad en el capítulo de Gestión de Riesgos.

Enmarcado también en las alianzas establecidas para afrontar el proceso de transición energética, en los últimos años se ha fortaleciendo la relación con "Organismos académicos y de innovación". Se mantiene un convenio de colaboración con la Universidad Francisco de Vitoria, entidad para poder desarrollar, poner en marcha y posteriormente mantener y explotar de forma conjunta una infraestructura de almacenamiento y suministro de hidrógeno renovable en uno o varios edificios de la Universidad.

En el capítulo 5, se recoge con mayor detalle los acuerdos y convenios con estos colectivos. Otro ejemplo destacable es la colaboración con el Instituto de Ingeniería del Conocimiento (IIC), experto en análisis de datos y tecnología Big Data, con el que se colabora con el objetivo de predecir la distribución anual de gas y gestionar mejor el servicio.

**MRG contribuye activamente a la transición energética, fomentando el uso de gases renovables y tecnologías limpias, posicionándose como un agente comprometido con la descarbonización y la eficiencia energética en el ámbito regional, nacional y europeo**

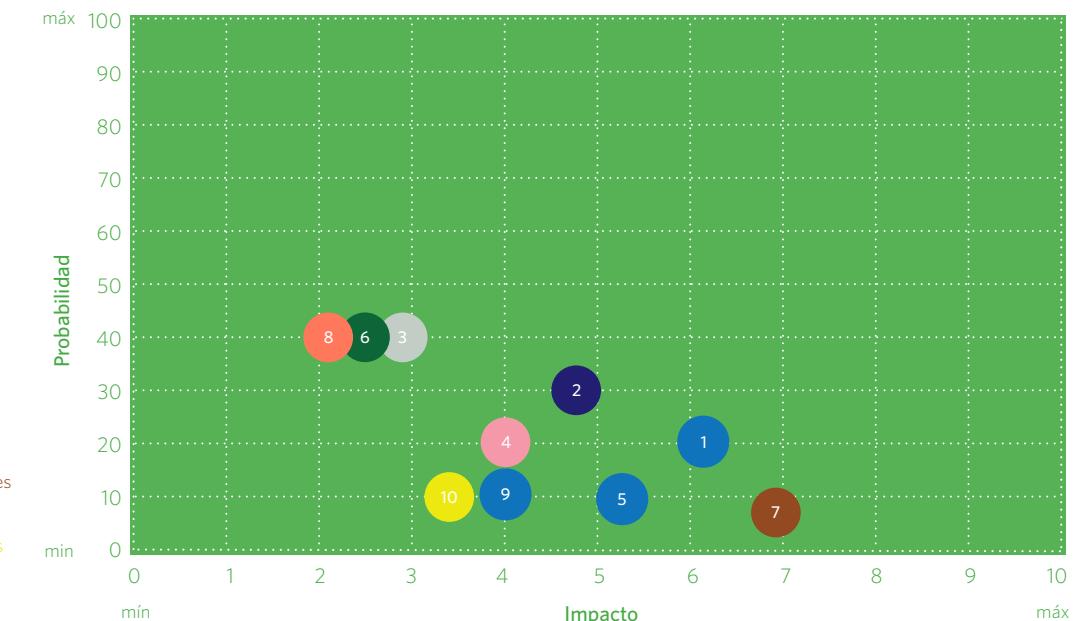
# 5

*Gestión de  
Riesgos*

Top 10 riesgos Informe de Riesgos Globales 2024. Foro Económico Mundial (WFE)



Mapa de riesgos corporativos, 2024



## 5 Gestión de Riesgos

El Informe sobre Riesgos Globales 2024 del Foro Económico Mundial (WFE), destaca una creciente complejidad e interconexión entre los principales riesgos que enfrenta el mundo, tanto a corto como a largo plazo. En el corto plazo, predominan amenazas como la desinformación impulsada por inteligencia artificial, los fenómenos meteorológicos extremos, la polarización social, la crisis del costo de vida y los ciberataques. A largo plazo, los riesgos se intensifican en torno al cambio climático, con eventos climáticos severos, la alteración de ecosistemas, la pérdida de biodiversidad y la escasez de recursos naturales como amenazas críticas.

Madrileña Red de Gas gestiona sus riesgos de manera integral, sistemática y anticipativa, incorporando la gestión de riesgos

en su estrategia corporativa y en la toma de decisiones diarias. Para ello identifica, evalúa y prioriza los riesgos potenciales —ya sean financieros, operativos, climáticos, tecnológicos, reputacionales o regulatorios— y diseña planes de acción para prevenirlos, mitigarlos o adaptarse a sus impactos.

De este modo, para cada uno de los objetivos de la organización, se determinan los riesgos más relevantes que podrían dificultar su cumplimiento, analizando para cada uno de ellos, la probabilidad de que ocurran y su impacto total (incluyendo tanto el impacto económico como el reputacional).

Como se ha comentado en el Capítulo 3, el Comité de Auditoría y Riesgos depende directamente del Consejo de Administración y actúa conforme a lo dispuesto en su reglamento interno, el cual

establece sus objetivos, funciones y estructura. Está conformado por representantes del Consejo de Administración de cada uno de los cuatro accionistas, miembros del Comité de Dirección, así como por el equipo del departamento de gestión de riesgos.

El mapa de riesgos corporativo de Madrileña Red de Gas abarca una amplia gama de riesgos, con un enfoque prioritario en los diez riesgos más relevantes, los cuales pueden representar una amenaza significativa, para el logro de sus objetivos o para su reputación.

La evaluación de estos se ha llevado a cabo aplicando un enfoque basado en dos criterios principales:

- La probabilidad de ocurrencia de cada riesgo.

**MRG gestiona sus riesgos de manera integral, sistemática y anticipativa, incorporando la gestión de riesgos en su estrategia corporativa y en la toma de decisiones diarias**

- El impacto resultante de la combinación entre la afectación al valor actual neto y el impacto reputacional. La afectación al valor actual neto incluye tanto el impacto económico directo proyectado a veinte años como las posibles sanciones asociadas.

El mapa contempla los riesgos emergentes mediante actualizaciones periódicas de sus contenidos. Además, establece nuevos controles de alto nivel que se suman a los ya existentes. Los planes de acción implantados contribuyen a mitigar las consecuencias de dichos riesgos.

En comparación con ejercicios anteriores, en el 2024 se ha perfeccionado la definición y evaluación de varios riesgos mediante unos análisis más detallados de sus condiciones de contexto y de las potenciales consecuencias que se puedan llegar a producir en caso de materialización de los mismos. Asimismo, en paralelo se ha ido desarrollando una estrategia destinada a prevenir y mitigar los potenciales impactos asociados a dichos riesgos.

## 5.1 Riesgo legal y regulatorio

GRI 3-3

### Actividad Regulada

La actividad de distribución de gas natural en España es una actividad regulada, es decir, está sujeta a regulación por parte del Estado, para garantizar un suministro seguro, eficiente y no discriminatorio.

La distribución se remunera mediante un sistema de retribución regulada, que reconoce los costes de inversión, operación y mantenimiento asociados a los activos puestos en servicio, calculada anualmente por la Comisión Nacional de

los Mercados y la Competencia (CNMC) conforme a metodologías establecidas en la normativa sectorial. Las tarifas de acceso a las redes de distribución, conocidas como peajes, son fijadas también por el regulador y deben ser abonadas por todos los usuarios con independencia de la comercializadora contratada.

Es por ello que uno de los principales riesgos a los que se expone Madrileña Red de Gas es hacer frente a los continuos cambios legislativos y restricciones del mercado, así como modificaciones en el modelo de distribución.

En este sentido, en Madrileña Red de Gas se realiza un seguimiento continuo y detallado de las publicaciones realizadas por la CNMC, adaptándose a los nuevos requisitos y/o cambios regulatorios establecidos.

### Políticas de descarbonización y transición energética

El objetivo común de la Unión Europea y los estados miembros es el de alcanzar la descarbonización total de la economía para el año 2050, representando uno de los mayores desafíos —y al mismo tiempo oportunidades— de transformación estructural a nivel continental. Este compromiso se enmarca dentro del Pacto Verde Europeo (European Green Deal), que establece una hoja de ruta para convertir a Europa en el primer continente climáticamente neutro, lo que implica reducir drásticamente las emisiones de gases de efecto invernadero y promover un modelo de desarrollo sostenible e inclusivo.

En este contexto, tanto la Comisión Europea como los gobiernos nacionales, incluyendo el de España, están adoptando una serie de medidas cada vez más ambiciosas a nivel regulatorio. Estas acciones abarcan desde la implementación de normativas vinculantes sobre eficiencia energética, energías renovables y movilidad sostenible, hasta reformas fiscales verdes,

incentivos económicos para la innovación y la digitalización del sistema energético, y restricciones progresivas a las actividades con alto impacto ambiental.

### Paquete del gas

Entre las iniciativas legislativas claves que la Comisión Europea ha presentado, destaca el denominado "paquete del gas" (también conocido como el Hydrogen and Decarbonised Gas Market Package). El Consejo de la Unión Europea adoptó en mayo de 2024, tanto el Reglamento (UE) 2024/1789 como la Directiva (UE) 2024/1788, los cuales establecen normas comunes para los mercados interiores del gas renovable, del gas natural y del hidrógeno.

Este conjunto de propuestas, forma parte integral del proceso de revisión del mercado energético europeo y busca sentar las bases para la descarbonización progresiva del sistema gasista, adaptándolo a los nuevos desafíos climáticos y tecnológicos.

El paquete del gas tiene como principales objetivos:

- Facilitar la integración del hidrógeno renovable y otros gases bajos en carbono en las infraestructuras existentes, permitiendo una transición gradual desde el gas natural hacia energías más limpias.
- Reformar el diseño del mercado del gas para hacerlo más flexible, competitivo y compatible con los objetivos climáticos. Esto incluye normas de acceso no discriminatorio a redes, tarifas transparentes y condiciones equitativas para nuevos actores del mercado.
- Proteger a los consumidores y garantizar una transición justa, con especial atención a los hogares vulnerables y a los impactos sociales del cambio de modelo energético.

**El Consejo de la Unión Europea adoptó en mayo de 2024, tanto el Reglamento (UE) 2024/1789 como la Directiva (UE) 2024/1788, los cuales establecen normas comunes para los mercados interiores del gas renovable, del gas natural y del hidrógeno**

En España, este paquete europeo también implica una profunda transformación del papel que juega el gas en la economía. Aunque actualmente sigue siendo una fuente importante para la generación de electricidad y el suministro industrial, las estrategias nacionales —como el Plan Nacional Integrado de Energía y Clima (PNIEC)— contemplan una reducción progresiva del uso de gas fósil, en favor de tecnologías como el biometano, el hidrógeno verde y la electrificación.

Madrileña Red de Gas está trabajando para alinearse con el nuevo marco regulatorio del gas en la Unión Europea. Esto incluye proyectos para adaptar sus redes a energías más limpias como el hidrógeno y el biometano, modernización de sus sistemas con herramientas digitales y colaboración con el sector público en iniciativas financiadas con fondos europeos para impulsar la transición energética, tal como se recoge en el apartado 5.2 Adaptación al clima, resiliencia y transición de este informe.

#### Emisiones de metano

Otro de los cambios normativos que afectan de manera significativa a Madrileña Red de Gas es el Reglamento (UE) 2024/1787 aprobado en junio de 2024, relativo a la reducción de las emisiones de metano en el sector energético y por el que se modifica el Reglamento (UE) 2019/942.

Este nuevo reglamento establece medidas para reducir las emisiones de metano en el sector energético de la Unión Europea, abarcando actividades como la producción de petróleo y gas, el transporte de gas natural y las minas de carbón. Exige que las empresas midan y notifiquen las emisiones de metano, implementen campañas periódicas de detección y reparación de fugas (LDAR), y cumplan con normativas de verificación. El objetivo es mejorar la precisión de los inventarios de emisiones, garantizar la transparencia y reducir significativamente

las emisiones de metano, alineándose con los objetivos climáticos de la UE.

Ante el riesgo que supone esta modificación, en Madrileña Red de Gas se ha valorado su potencial impacto económico, a través de proyectos piloto para la identificación de fugas de gas. Además, durante este ejercicio, y a la espera de su transposición al estado español, se han llevado a cabo reuniones con grupos de las distribuidoras europeas, con el objetivo de aunar criterios en los reportes que serán próximamente obligatorios.

Madrileña Red de Gas lleva varios años trabajando activamente en la reducción de dichas emisiones a través de la adhesión voluntaria al programa OGMP 2.0 de Naciones Unidas, cuyo objetivo es lograr la reducción de emisiones de metano, tal y como se detalla en el 5.2 Adaptación al clima, resiliencia y transición. De hecho, el proyecto OGMP 2.0 ha servido como marco a la Comisión Europea para la elaboración del Reglamento (UE) 2024/1787 comentado anteriormente.

#### Reporting

En relación al Reporting de información en materia de sostenibilidad, otro de los cambios a los que Madrileña Red de Gas debía hacer frente, es el marco normativo en materia de Información Corporativa de Sostenibilidad establecido por la Directiva 2022/2464 (Directiva CSRD, por sus siglas en inglés). Esta nueva legislación europea, la cual entró en vigor el 6 de enero de 2023, busca homogeneizar la información de sostenibilidad generada por las empresas.

Los requisitos en materia de Reporting establecidos por la Directiva aplicarán a Madrileña Red de Gas a partir del año 2026, cuando publicará su Informe de Sostenibilidad correspondiente al año 2025.

Durante el año 2024, Madrileña Red de Gas ha centrado sus esfuerzos en adaptar sus procesos de sostenibilidad a los requerimientos de la CSRD, en particular a través del gap análisis de las Normas Europeas de Información sobre Sostenibilidad (ESRS) y la incorporación del concepto de doble materialidad (materialidad financiera y materialidad de impacto), tal y como se ha comentado en el apartado 4.1 Estrategia ESG.

Sin embargo, actualmente, Madrileña Red de Gas se encuentra a la espera de la aprobación definitiva del paquete legislativo Ómnibus, cuyo contenido será clave para determinar cómo se transponen y aplican en España los requisitos de la CSRD. Esta normativa podría introducir ajustes significativos en los criterios de reporte de sostenibilidad, especialmente en lo relativo al alcance de las obligaciones, siendo posible que deje de ser un requisito legal para la compañía.

Por ello, MRG sigue de cerca su evolución para adaptar de forma adecuada sus procesos de reporte y asegurar el cumplimiento con los futuros marcos regulatorios nacionales y europeos.

## 5.2 Adaptación al clima, resiliencia y transición

GRI 3-3 | GRI 2-28

#### Riesgos y oportunidades climáticas

En el contexto actual, Madrileña Red de Gas identifica y gestiona sus riesgos y oportunidades climáticas como parte fundamental de su estrategia corporativa. Comprender cómo el cambio climático puede afectar sus operaciones, cadena de suministro, finanzas o reputación le permite anticiparse, adaptarse y tomar decisiones informadas.

Al mismo tiempo, detectar oportunidades relacionadas con la descarbonización, la innovación sostenible o la eficiencia

**Durante el año 2024, Madrileña Red de Gas ha centrado sus esfuerzos en adaptar sus procesos de sostenibilidad a los requerimientos de la CSRD**

#### Riesgos y oportunidades asociados al cambio climático



**Evaluar los riesgos y oportunidades mediante el uso de diferentes escenarios climáticos es fundamental, ya que permite a las organizaciones anticiparse a los posibles impactos del cambio climático**

energética puede generar ventajas competitivas, acceso a financiación verde y una mejora en la percepción de sus grupos de interés. Esta identificación no solo responde a las demandas del entorno, sino que es clave para asegurar la resiliencia y sostenibilidad del negocio a largo plazo.

Para identificar y gestionar sus riesgos y oportunidades climáticas, MRG se apoya en las recomendaciones de la TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures), las cuales ofrecen un marco estructurado y reconocido internacionalmente para integrar el cambio climático en la estrategia empresarial.

Para la evaluación de los riesgos y oportunidades climáticas se han considerado dos escenarios establecidos por el IPCC (Panel Intergubernamental sobre Cambio Climático).

- Escenario de altas emisiones: el RCP 8.5 es un escenario pesimista de altas emisiones, donde no se aplican políticas climáticas significativas, el uso de combustibles fósiles sigue creciendo y las temperaturas globales podrían aumentar más de 4°C hacia el año 2100, con graves impactos ambientales y sociales.

- Escenario de bajas emisiones: el RCP 2.6 es un escenario optimista que plantea una reducción rápida y sostenida de las emisiones, logrando limitar el calentamiento global entre 1,5 °C y 2,0 °C, alineándose con los objetivos del Acuerdo de París mediante la adopción de energías limpias, eficiencia energética y tecnologías de captura de carbono.

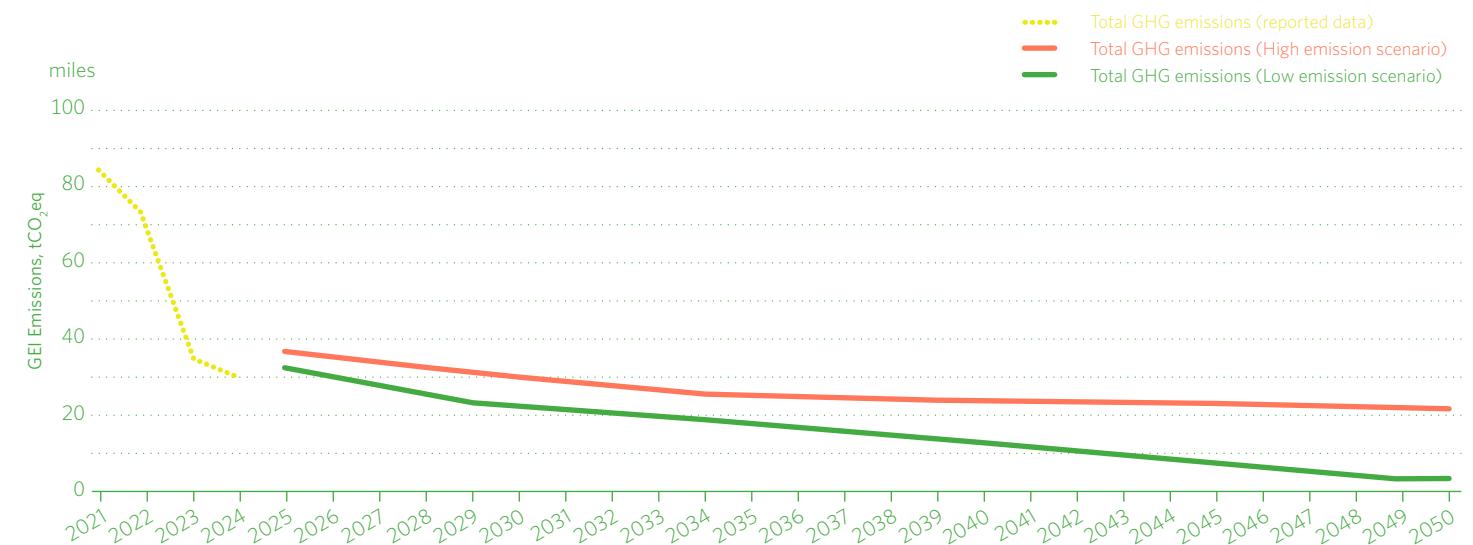
Evaluar los riesgos y oportunidades mediante el uso de diferentes escenarios climáticos es fundamental, ya que permite a las organizaciones anticiparse a los posibles impactos del cambio climático, tanto físicos como de transición, en sus operaciones, cadenas de suministro y estrategias a largo plazo. Al considerar distintos escenarios, incluyendo aquellos que implican un calentamiento limitado, las empresas pueden identificar vulnerabilidades, adaptar sus modelos de negocio y descubrir oportunidades de innovación, así como ventajas competitivas.

**Camino de la neutralidad climática**

Para lograr la neutralidad climática europea hasta conseguir un balance neto de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) de cero para 2050, Madrileña Red de Gas ha definido una estrategia propia a largo plazo para reducir dichas emisiones, con el fin de cumplir los compromisos de reducción establecidos a nivel europeo, así como los demás objetivos comunitarios vinculados al cambio climático.

Para los escenarios climáticos anteriormente descritos (RCP 8.5 y RCP 2.6), Madrileña Red de Gas ha realizado una proyección de reducción de emisiones de GEI hacia el objetivo Net Zero, lo cual es fundamental para que una compañía defina una estrategia climática coherente y alineada con la ciencia, especialmente al considerar los diferentes escenarios climáticos propuestos por el IPCC.

**Proyección de reducción de emisiones de GEI en Madrileña Red de Gas (2021-2050)**

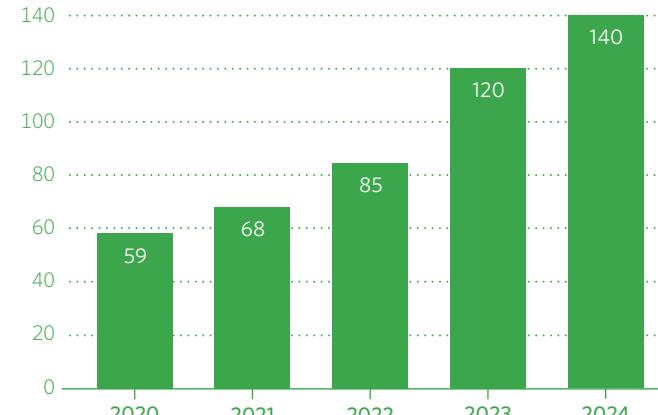


Así, este pronóstico no sólo sirve de guía en decisiones de inversión y mitigación, sino que también permite anticipar riesgos, cumplir con regulaciones emergentes, atraer financiamiento sostenible y mantener la competitividad en un mercado que valora cada vez más el compromiso climático.

Madrileña Red de Gas basa estas proyecciones en aspectos como la desaparición definitiva del negocio del GLP, el aumento de la flota de vehículos eléctricos, el reemplazo (o no) del gas natural por hidrógeno o el aumento de proporción de la energía de fuentes renovables, entre otros.

La base de esta estrategia de reducción es la medición anual de la Huella de Carbono en los Alcances 1, 2 y 3, junto con el compromiso firme de reducirla, tal y como se detalla en el Capítulo 8 de este informe. Asimismo, otro pilar fundamental de su estrategia, se basa en la reducción de sus emisiones de metano, como se puede ver a continuación.

**Madrileña Red de Gas ha definido una estrategia propia a largo plazo para reducir dichas emisiones, con el fin de cumplir los compromisos de reducción establecidos a nivel europeo**

**Evolución del número de miembros de OGMP 2.0**

Fuente: Informe anual IMEO An Eye on Methane 2024

**Emisiones de metano en la distribución de gas: un reto clave para la sostenibilidad**

El metano, principal componente del gas natural, es un gas de efecto invernadero con un potencial de calentamiento global más de 80 veces superior al del CO<sub>2</sub> en un horizonte de 20 años. En el contexto del cambio climático, la reducción de las emisiones de metano se ha convertido en una prioridad internacional, ya que representa una de las formas más eficaces y de bajo coste para mitigar el calentamiento global a corto plazo.

Dentro de la cadena de valor del gas natural, el sector de distribución juega un papel clave. Aunque sus emisiones no suelen ser tan elevadas como las de los segmentos de producción o transporte, las fugas de metano en redes de distribución representan una fuente significativa de emisiones difusas. Bajo este contexto, en 2023, Madrileña Red de Gas se adhirió al programa OGMP.

OGMP (Oil and Gas Methane Partnership) es una iniciativa liderada por el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) a través de su coalición Climate and Clean Air Coalition (CCAC). Su objetivo principal es reducir las emisiones de metano en el sector del petróleo y el gas.

Promueve la medición, reporte y reducción transparente de emisiones de metano en toda la cadena de valor, desde la producción hasta la distribución. En 2020, se lanzó el OGMP 2.0, una versión mejorada que establece el estándar más riguroso a nivel internacional para la cuantificación y notificación de emisiones de metano. Hasta la fecha, se han sumado a la alianza más de 140 empresas con activos en los cinco continentes, que representan más del 40% de la producción mundial de petróleo y gas.

Madrileña Red de Gas participa en las reuniones quincenales del grupo de distribuidoras de europeas, donde se debate la

guía para alcanzar la certificación del nivel 5 "Gold Estándar", así como la forma de unificar los criterios de cuantificación de las emisiones. Madrileña Red de Gas también estuvo presente en la reunión técnica celebrada en Utrecht en el mes de noviembre, donde se presentaron los estudios realizados por la universidad y se puso en común el análisis de los datos del grupo de distribuidoras.

En línea con los objetivos de OGMP, Madrileña Red de Gas se ha propuesto reducir sus emisiones de metano en un 10% para el año 2028, tomando como referencia los niveles reportados en el año 2022. Para lograr este objetivo, Madrileña Red de Gas ha establecido un plan a seis años (2023-2028) donde se contemplan acciones y metas concretas a alcanzar.

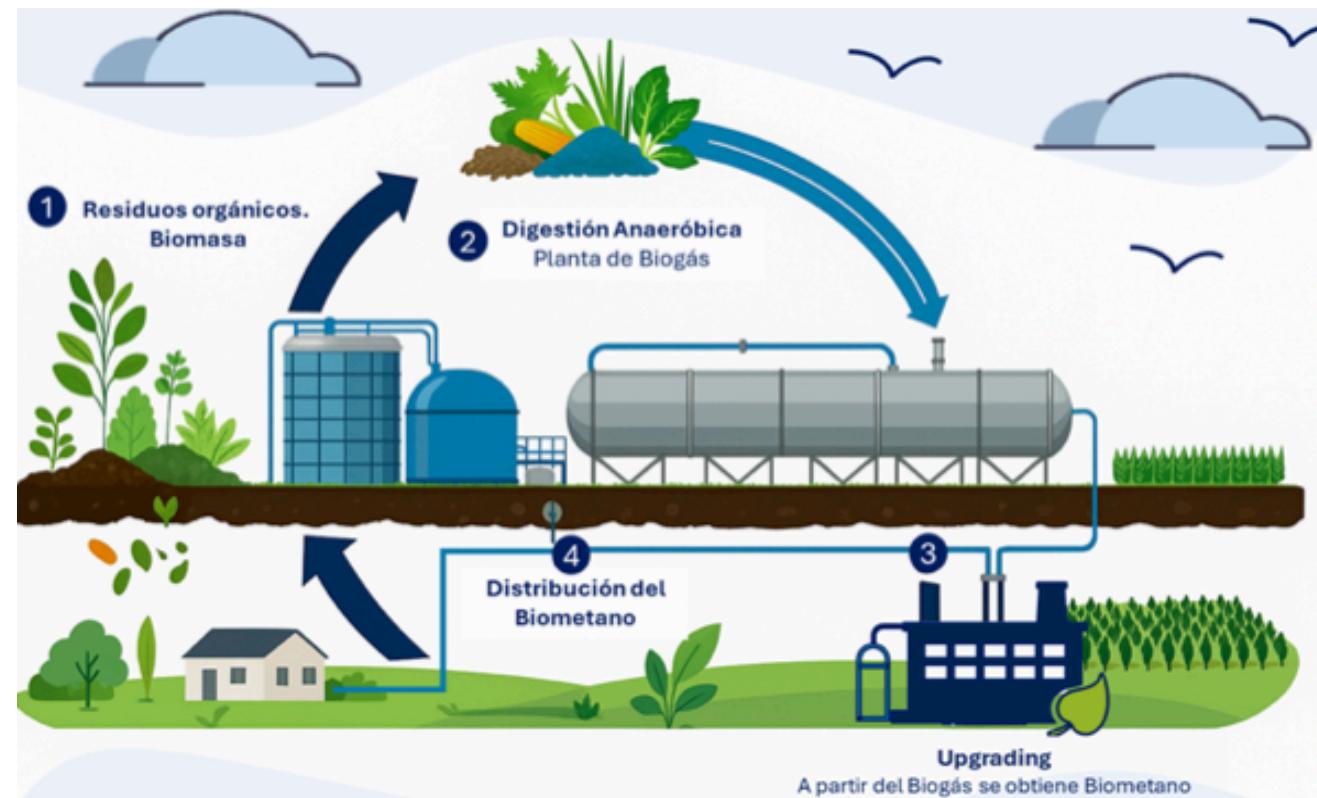
En el contexto actual, se puede asumir que las emisiones podrían reducirse ligeramente con la aplicación del nuevo reglamento europeo 2024/1787 para la reducción de emisiones de metano, mediante la aplicación de tecnologías que se consideran las más prometedoras por consenso técnico, dentro de los grupos de trabajo de OGMP2.0, Marcogaz y Sedigas.

Sin embargo, existe el riesgo de que la aplicación de nuevas tecnologías de detección de metano y la mejora de los cálculos de ingeniería hagan aflorar más fugas de gas de las que se están detectando hasta ahora, ya que el Observatorio Internacional de Emisiones de Metano (IMEO) ha indicado que las emisiones de metano detectadas por satélites son un 90% superiores a las reportadas por la industria.

En relación con el distintivo otorgado por OGMP 2.0, en el año 2024 MRG ha obtenido el distintivo "Gold Standard Pathway". Este reconocimiento refleja el compromiso de Madrileña Red de Gas en la elaboración e implantación de un plan de acción firme, detallado y confiable, enfocado en lograr el nivel más alto de monitoreo de emisiones de metano en un plazo de tres años.

**En el contexto del cambio climático, la reducción de las emisiones de metano se ha convertido en una prioridad internacional, ya que representa una de las formas más eficaces y de bajo coste para mitigar el calentamiento global a corto plazo**

**En línea con los objetivos de OGMP, Madrileña Red de Gas se ha propuesto reducir sus emisiones de metano en un 10% para el año 2028**



### Impulsando la transición energética: innovación y compromiso con las energías verdes

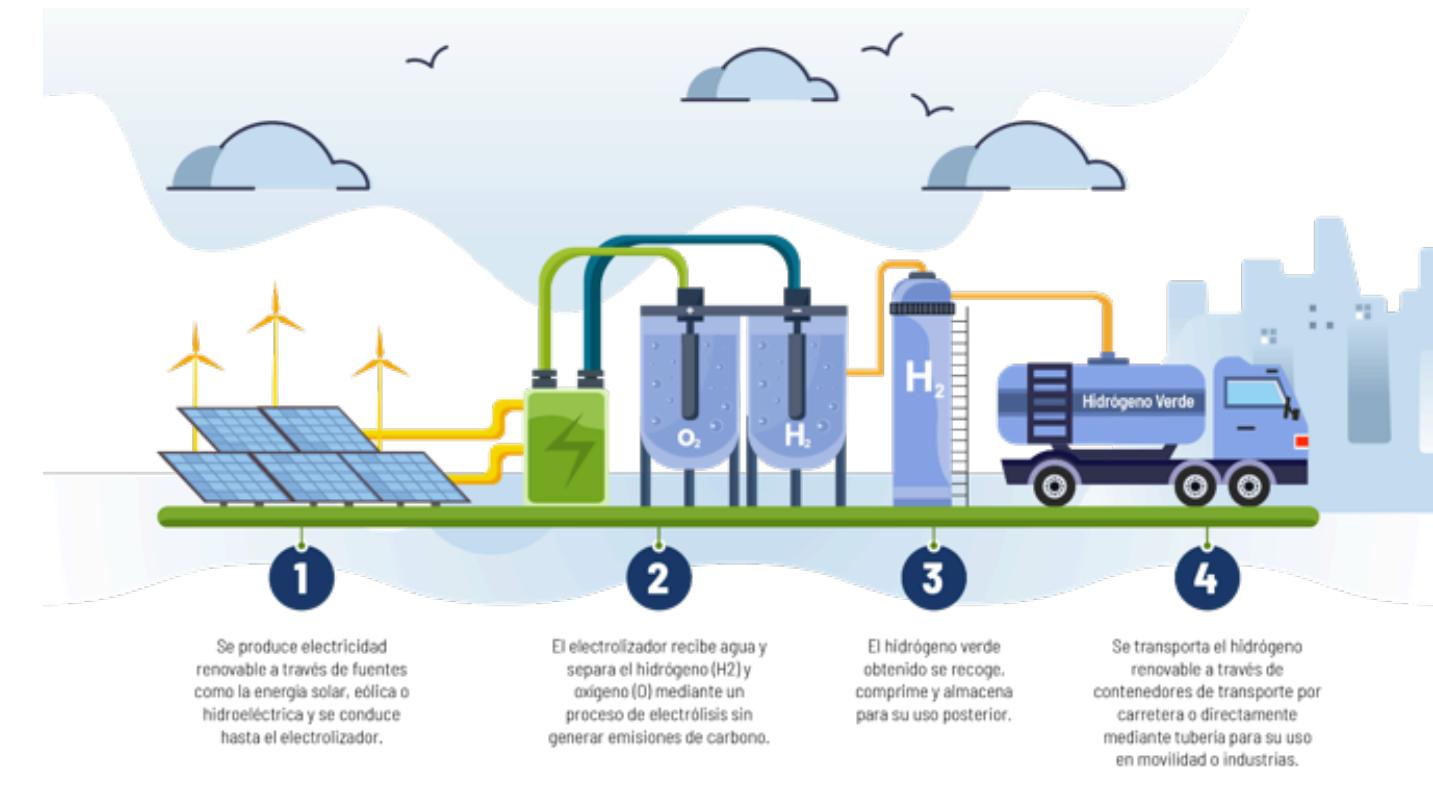
La descarbonización de la economía, es decir, eliminar progresivamente el uso de combustibles fósiles, es esencial para alcanzar el objetivo de cero emisiones netas. En este proceso, energías limpias como el biometano y el hidrógeno juegan un papel fundamental.

El biometano es un gas renovable que se obtiene a partir de la purificación del biogás, producido por la digestión anaeróbica de residuos orgánicos (como desechos agrícolas, estiércol, lodos de depuradoras o residuos alimentarios). Su principal ven-

taja es que puede inyectarse directamente en las redes de gas existentes y utilizarse en calderas, vehículos o procesos industriales sin necesidad de grandes modificaciones.

Por otro lado, el hidrógeno verde, producido mediante electrólisis del agua utilizando electricidad procedente de fuentes renovables, representa una solución clave. Al no emitir CO<sub>2</sub> durante su uso y al ser un vector energético versátil, el hidrógeno tiene un enorme potencial para reemplazar combustibles fósiles.

Ambos vectores energéticos no solo permiten reducir las emisiones directas, sino que también impulsan la economía



circular, promueven la innovación tecnológica y refuerzan la seguridad energética al reducir la dependencia de recursos fósiles importados. Su desarrollo es, por tanto, una apuesta estratégica para alcanzar los compromisos climáticos del Acuerdo de París y garantizar un futuro energético sostenible.

En resumen, el biometano y el hidrógeno son pilares clave en la transición energética. Su integración progresiva en los sistemas energéticos actuales permitirá avanzar con mayor solidez hacia un modelo descarbonizado, resiliente y justo, compatible con el objetivo net zero y con la protección del planeta para las futuras generaciones. [ <https://www.madrilena.es/nuevas-energias/> ]

### El biometano y el hidrógeno son pilares clave en la transición energética

### Show Room H<sub>2</sub>: uso de hidrógeno en instalaciones de Madrileña Red de Gas

Con el objetivo de demostrar la utilización de hidrógeno como fuente de energía para calefacción y agua caliente sanitaria (ACS), en el año 2023, Madrileña Red de Gas firmó un acuerdo con el fabricante de calderas Vaillant para instalar un prototipo de caldera preparada para hidrógeno.

Este equipo, del mismo tamaño que su equivalente comercial de gas natural, es capaz de generar agua caliente a partir de hidrógeno. La caldera se instaló en una habitación destinada a zona de descanso para los trabajadores, aportando tanto calefacción como agua caliente a la estancia. Supone la primera caldera de hidrógeno en funcionamiento en la Comunidad de Madrid, la segunda en España.

El montaje de la instalación se ha realizado como si se tratase de una caldera de gas natural, siguiendo la legislación vigente y manteniendo los mismos materiales y procedimientos de instalación.

La caldera utiliza un 100% de hidrógeno proveniente de un almacenamiento externo, donde, tras una etapa de regulación de la presión el hidrógeno, llega a la caldera a una presión de 22 mbar. Con esto se demuestra que las instalaciones actuales son capaces de vehicular hidrógeno, abriendo la puerta a descarbonizar la calefacción mediante el uso de hidrógeno renovable. Si bien aún no es capaz de utilizar mezclas de hidrógeno y gas natural, el fabricante trabaja en esa dirección.

Durante el año 2024, la instalación ha sido visitada por técnicos del MITECO, representantes de la CNMC, asociaciones, como CONAIF o AGREMIA, así como diferentes promotores de viviendas e instaladores.

### Proyecto Inspira Madrid

A lo largo de 2024, se ha continuado impulsando el proyecto de generación de hidrógeno Inspira Madrid, desarrollado en consorcio por tres empresas: Aliara Energía, Fotowatio Renewable Ventures Servicios España (FRV) y el Grupo Ruiz.

### Obtención de ayudas europeas

Durante el año 2023, se trabajó en la presentación de Inspira Madrid a la convocatoria de ayudas del Mecanismo Conectar Europa (CEF, por sus siglas en inglés), en la parte relativa al sector del transporte. Este mecanismo se configura como un instrumento financiero creado por la Comisión Europea para el desarrollo de la Red Transeuropea, poniendo el foco en la infraestructura de combustibles alternativos (AFIF).

Tras valorar las propuestas, la Agencia Europea del Clima, Infraestructura y Medioambiente (CINEA, por sus siglas en inglés) seleccionó 42 proyectos para la convocatoria de 2023, con una ayuda propuesta de 424 M€. En esta convocatoria, el CEF AFIF de la Unión Europea apoyará la construcción de 4.200 puntos de recarga eléctricos y 48 estaciones de recarga de hidrógeno. De los 4 proyectos españoles seleccionados por el CEF AFIF, Inspira Madrid se posicionó como el único destinado a infraestructuras de generación y recarga de hidrógeno en España.

En base al cumplimiento de los criterios de prioridad y urgencia, madurez, calidad e impacto y escalabilidad, Inspira Madrid cuenta con hasta 7,3 M€ de ayuda de fondos europeos del programa CEF Transport. Junto a la aprobación de financiación adicional del Instituto de Crédito Oficial (ICO), a mediados de año se firmó el acuerdo de ayudas con la Agencia Ejecutiva Europea de Clima, Infraestructuras y Medio Ambiente (CINEA), dando confirmación a la concesión de las ayudas.

### Estado actual del proyecto

El apoyo de la Unión Europea con la concesión de ayudas del programa CEF, ha impulsado al proyecto a avanzar en nuevas fases de desarrollo, arrancando junto con Sacyr Proyecta la preparación de la Ingeniería Básica Avanzada previa a la fase de construcción. En paralelo, se trabaja con la Comunidad de Madrid en el avance de los permisos y la autorización ambiental de la planta de generación de hidrógeno.

Asimismo, la búsqueda de consumidores de hidrógeno para movilidad en la Comunidad de Madrid se refleja en los numerosos contactos y reuniones mantenidos por el equipo de desarrollo del proyecto. La correcta ubicación de las estaciones de repostaje de hidrógeno es crucial para el éxito del proyecto, buscando unificar demanda y localizaciones accesibles desde las principales vías de comunicación.

Así mismo, cabe destacar la intensa colaboración de Inspira Madrid con la marca Toyota, en forma de acuerdos para facilitar el acceso a los vehículos de hidrógeno, concretamente al Toyota Mirai. El acuerdo alcanzado permitirá tener un descuento promocional en el precio del vehículo, acercando la movilidad con hidrógeno al mayor número de usuarios durante el arranque del proyecto.

### Proyecto Pryconsa

En 2022 se formalizó el acuerdo entre Pryconsa, una de las principales promotoras de vivienda en España y Madrileña Red de Gas, con el objetivo de suministrar hidrógeno a un edificio de nueva construcción para cubrir las necesidades de calefacción y agua caliente sanitaria, marcando un avance significativo en la descarbonización del sector residencial español a través del uso de hidrógeno verde.

**En base al cumplimiento de los criterios de prioridad y urgencia, madurez, calidad e impacto y escalabilidad, Inspira Madrid cuenta con hasta 7,3 millones de euros de ayuda de fondos europeos del programa CEF Transport**

**La correcta ubicación de las estaciones de repostaje de hidrógeno es crucial para el éxito del proyecto, buscando unificar demanda y localizaciones accesibles desde las principales vías de comunicación**

**En 2024, se firmó el primer contrato de conexión de una planta de producción para la inyección de biometano en la red de Madrileña Red de Gas**

**A lo largo del año 2026, se espera que comience la inyección de este gas renovable en la red de Madrileña Red de Gas**

La construcción de la promoción de viviendas, donde se instalará la caldera preparada para hidrógeno, comenzó durante 2024. El equipo que se instalará finalmente será una caldera central de la marca Bosch.

Esta caldera, la primera de su clase instalada en España, puede adaptarse y funcionar con diferentes mezclas de hidrógeno y gas natural. Partiendo de un 100% de gas natural, la caldera tiene la capacidad de modularse y operar con diferentes mezclas de ambos gases, teniendo posibilidad de utilizar un 100% de hidrógeno y un 100% de biometano.

Conectada a la red de distribución, la caldera iniciará su operación utilizando gas natural y, al estar habilitada para el uso de hidrógeno, tendrá la capacidad de utilizar hidrógeno verde cuando se requiera.

#### Biometano

Durante el año 2024, se publicó la resolución de 19 de abril de 2024, de la CNMC, por la que se establece el procedimiento de gestión de conexiones de plantas de generación de biometano con la red de transporte o distribución.

Este procedimiento tiene por objeto la gestión de las conexiones de plantas de generación de biometano con la red de transporte y distribución de gas natural. En cumplimiento de esta resolución, durante el 2024 se puso en marcha en la web de Madrileña Red de Gas, la herramienta de gestión de estas solicitudes. Desde el apartado de nuevas energías, los usuarios pueden informarse sobre biometano e hidrógeno, solicitar información para inyección de gases renovables en la red de distribución y desmitificar las ideas sesgadas y preconcebidas que rodean al hidrógeno y al biometano, entre otros contenidos.

Por otro lado, en 2024, se firmó el primer contrato de conexión de una planta de producción para la inyección de biometano

en la red de MRG. La producción del biometano provendrá de un vertedero clausurado en el municipio de Alcalá de Henares, donde el biogás que genera el vertedero se someterá a un proceso de upgrading para inyectar el biometano resultante en la red.

Este hito supone un primer paso en la descarbonización de la red de distribución de la compañía, permitiendo vehicular biometano directamente a los consumidores actuales de gas natural. A lo largo del año 2026, se espera que comience la inyección de este gas renovable en la red de Madrileña Red de Gas.

[ <https://www.madrilena.es/injectar-energia-a-la-red/> ]

#### Colaboración con la Universidad Francisco de Vitoria

En el marco del convenio de colaboración que se estableció con la Universidad Francisco de Vitoria (UFV), orientado a desarrollar la tecnología de hidrógeno verde, desde su investigación hasta su puesta en marcha y desarrollo, se han realizado diferentes acciones en base a dicho objetivo.

A finales de año, se organizó una conferencia para los alumnos de ingeniería de la UFV. Abordando los retos en la distribución y el suministro para la transición energética, se pudo compartir con los futuros ingenieros los retos a los que se enfrenta el desarrollo de proyectos de hidrógeno, la situación actual del sector y responder sus dudas e inquietudes sobre esta energía. El éxito de participación y la buena acogida son pruebas del interés de los futuros ingenieros por el hidrógeno verde, reforzando con ello las actividades que se llevan a cabo dentro del convenio de colaboración.

A su vez, este convenio de colaboración ha permitido que dos alumnos de último año de ingeniería de la UFV se unan al equipo de Expansión de Madrileña Red de Gas como alumnos en prácticas, dando apoyo al departamento y permitiendo que tengan su primer contacto con proyectos de biometano e hidrógeno.

**Controlar los riesgos económicos, financieros y fiscales es esencial para la estabilidad y sostenibilidad de Madrileña Red de Gas**

### 5.3 Riesgo económico, financiero y fiscal

GRI 2-12

Controlar los riesgos económicos, financieros y fiscales es esencial para la estabilidad y sostenibilidad de Madrileña Red de Gas. Los riesgos económicos pueden afectar la rentabilidad; los riesgos financieros ponen en peligro la operatividad diaria y los riesgos fiscales, derivados del incumplimiento tributario, pueden acarrear sanciones y dañar la reputación de la compañía.

Una gestión adecuada de estos riesgos permite a MRG anticipar problemas, tomar decisiones informadas y cumplir con las obligaciones legales, lo que fortalece la posición competitiva de la empresa y asegura su crecimiento a largo plazo.

Los riesgos económicos, financieros y fiscales con mayor impacto para Madrileña Red de Gas durante 2024, y, por tanto, incluidos en su mapa de riesgos corporativo, son los siguientes:

#### 1. Inspecciones fiscales

Este riesgo se basa en los posibles flujos de salida de efectivo como resultado de procedimientos judiciales y administrativos en curso, así como, en la auditoría fiscal. La evaluación de riesgos resulta de considerar el impacto en la tesorería en caso de que todos los procedimientos abiertos se resuelvan desfavorablemente.

Madrileña Red de Gas ha procedido a la contratación de un asesor fiscal con el fin de contar con el debido acompañamiento técnico en materia tributaria. Actualmente, se está a la espera de las resoluciones judiciales correspondientes, las cuales resultan determinantes para el avance y la definición del curso de las acciones a llevar a cabo.

2. Variaciones de la demanda y el consumo de gas natural  
El riesgo de demanda se calcula partiendo del supuesto de que la demanda se mantendrá en un valor determinado durante el periodo 2024-2032, es decir, hasta el final del siguiente periodo regulatorio, considerando que la disminución afecta al sector doméstico.

En este sentido, Madrileña Red de Gas cuenta con una metodología para actualizar las proyecciones anualmente con base en la demanda promedio de los últimos 10 años, a través de:

- La actualización de la base de puntos de conexión con la última información de pronóstico.
- La actualización del consumo unitario de los puntos de conexión activos con base en los datos históricos de los últimos 10 años del último año cerrado.
- En base a lo anterior, la demanda proyectada se ha actualizado con base en los datos históricos de Madrileña Red de Gas para el periodo 2014-2023. Las perspectivas de crecimiento se mantienen según lo previsto en el Plan de Negocios aprobado en diciembre de 2023.

### 3. Devaluación de la calificación de la deuda

El riesgo de devaluación de la calificación de la deuda se refiere a la posibilidad de que las agencias calificadoras re-

duzcan la nota crediticia asignada a Madrileña Red de Gas, lo cual puede tener importantes repercusiones financieras. Una rebaja en la calificación suele traducirse en un aumento en el costo de financiamiento, debido a la percepción de mayor riesgo por parte de los inversores, además de una posible pérdida de confianza del mercado, restricciones en el acceso a crédito y efectos negativos sobre el valor de los instrumentos de deuda emitidos. Asimismo, puede activar cláusulas contractuales desfavorables en acuerdos financieros previamente suscritos, afectando la liquidez y estabilidad de la compañía.

Madrileña Red de Gas realiza va ajustando y actualizando este riesgo en base al contexto de cada momento, calculando el porcentaje de costo de financiamiento adicional sobre la deuda total si se devaluara su calificación.

### 4. Pérdidas permanentes en el balance del gas

Este riesgo está asociado a las pérdidas estructurales de gas comercial asociadas a los clientes domésticos, principalmente debido a la sustracción de gas y la dificultad para detectar medidores de gas defectuosos.

El impacto financiero de este riesgo se basa tanto en el volumen de pérdidas de gas, como en el precio del gas. Desde el año 2021, los precios del gas han experimentado una tendencia al alza, con mayor volatilidad y afectados por un escenario geopolítico más desfavorable, por lo que el impacto de este riesgo es elevado, incluso si las pérdidas de gas vayan disminuyendo.

Desde la inclusión de este riesgo en el mapa de riesgos corporativos, Madrileña Red de Gas ha logrado avances significativos en la mitigación del impacto mediante campañas

de detección de fraude, inicialmente sobre el terreno, pero también utilizando herramientas informáticas para detectar posibles casos.

Asimismo, la auditoría anual financiera de Madrileña Red de Gas también cumple un papel crucial en la gestión de riesgos. A través de la revisión detallada de su estado financiero y los controles internos, permite identificar áreas vulnerables, irregularidades o posibles deficiencias en los procesos contables y operativos que podrían representar riesgos financieros, operativos o legales. Al detectar estas amenazas de forma temprana, la auditoría contribuye a prevenir pérdidas económicas, sanciones regulatorias o daños a la reputación. Además, proporciona Madrileña Red de Gas una visión clara y objetiva de los riesgos existentes, facilitando la implementación de estrategias más eficaces para su mitigación.

## 5.4 Ciberseguridad

GRI 3-3 | GRI 2-29

La seguridad de la información y la ciberseguridad son pilares fundamentales en las empresas modernas, ya que protegen uno de sus activos más valiosos: los datos. En un entorno digital cada vez más expuesto a amenazas y vulnerabilidades, Madrileña Red de Gas garantiza la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, lo cual es esencial mantener la confianza de sus clientes, sus accionistas y su plantilla.

Además, una adecuada gestión de la ciberseguridad permite a Madrileña Red de Gas cumplir con obligaciones legales, como el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), evitar sanciones económicas, mitigar riesgos reputacionales y asegurar la continuidad del negocio frente a ciberataques o incidentes de seguridad.

Invertir en medidas de protección y concienciación no solo minimiza el impacto de posibles amenazas, sino que también fortalece la resiliencia y la competitividad de las empresas en el mercado actual.

### Protección de la información: una prioridad permanente

En 2024, Madrileña Red de Gas culminó con éxito el nuevo ciclo de certificación de su Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) conforme al estándar internacional ISO/IEC 27001, fortaleciendo así su compromiso con la seguridad, la confidencialidad y la integridad de la información. Esta certificación se ha integrado plenamente en el sistema de gestión ya existente, lo que permite una visión unificada de los procesos y refuerza la cultura de cumplimiento dentro de la organización.

Dentro del alcance del SGSI se ha incorporado también el modelo de gestión de protección de datos personales, consolidando así una estrategia integral de seguridad que abarca tanto la información corporativa, como los datos de carácter personal.

Asimismo, se ha iniciado el proceso de transición hacia la nueva versión de la norma, ISO/IEC 27001:2022. En esta línea, se han llevado a cabo revisiones y actualizaciones en la documentación del sistema, así como en los controles definidos en la Declaración de Aplicabilidad (SoA). Estas acciones se encuentran actualmente en fase de evaluación y ajuste final, con el objetivo de asegurar una adecuada alineación con los nuevos requisitos normativos y mantener los más altos estándares de gestión en materia de seguridad de la información.

### Análisis de la Directiva NIS2 (UE) 2022/2555

Aunque MRG no ha sido designada formalmente como infraestructura crítica, considerando los sectores cubiertos por la Directiva (UE) 2022/2555, del Parlamento Europeo y del

## 5. GESTIÓN DE RIESGOS

### Modelo de protección de datos



Consejo, de 14 de diciembre de 2022, conocida como Directiva NIS2, está trabajando para cumplir con esta normativa.

Esta normativa actualiza y sustituye a la anterior Directiva NIS1, con el objetivo de establecer un nivel común elevado de ciberseguridad en toda la Unión Europea, adaptándose a un entorno digital cada vez más complejo y expuesto a riesgos.

El estudio constituye el primer paso hacia la adecuación progresiva al nuevo marco regulatorio, y servirá de base para definir un plan de acción que asegure la implementación efectiva de las medidas requeridas por la NIS2, anticipándose a su futura transposición al ordenamiento jurídico nacional. Para ello, se ha llevado a cabo un análisis de más de 100 actividades relevantes para la implementación de la directiva, y se calcula que la conformidad alcanza aproximadamente el 70%.

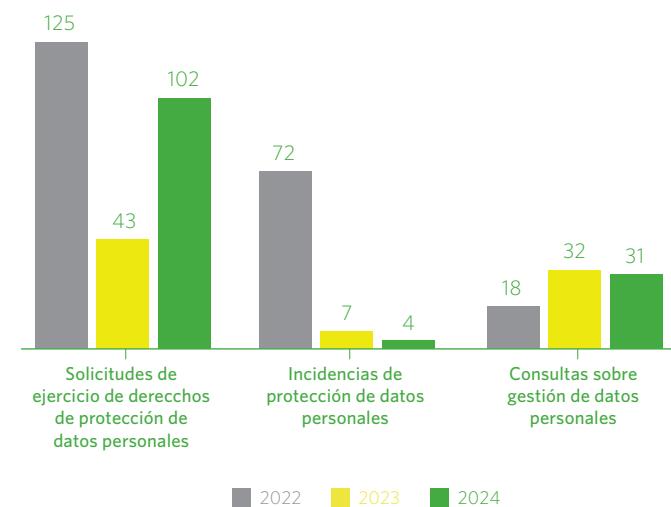
### Protección de datos personales

El RGPD, o Reglamento General de Protección de Datos, es una ley europea que regula el tratamiento de datos personales de las personas dentro de la Unión Europea (UE). Su objetivo es fortalecer los derechos de privacidad de los individuos y modernizar las normas de protección de datos. El GDPR entró en vigor el 25 de mayo de 2018, y se aplica tanto a organizaciones dentro de la UE como a aquellas fuera de la UE que procesan datos de personas dentro del espacio europeo.

En el RGPD existen dos niveles de sanciones administrativas en función de la gravedad de la infracción, pudiendo llegar hasta los 20 millones de euros, o el 4% del volumen de negocio global, si la infracción es grave.

MRG, en cumplimiento del RGPD, cuenta con un robusto modelo de gestión de protección de datos, a través de cual lleva a cabo todas las medidas organizativas, técnicas y legales necesarias para garantizar la protección de los datos personales.

### Comunicaciones recibidas en relación a la protección de datos

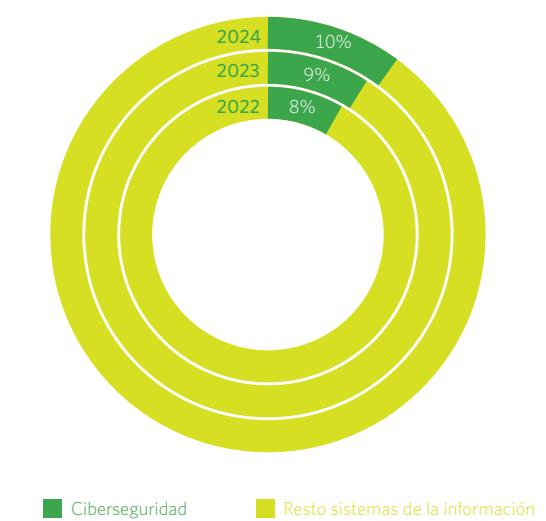


Un año más, en el ámbito de la gestión de protección de datos personales, las actividades más relevantes se han centrado fundamentalmente en la gestión de los derechos de los interesados, gestión de incidencias y resolución de consultas; muchas de estas, relacionadas con la interpretación de la legislación vigente y con el ejercicio de los derechos de protección de datos personales de los interesados.

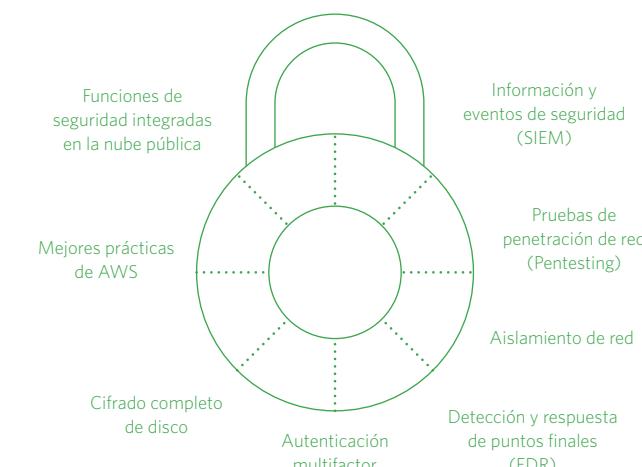
Durante el 2024, se han recibido diferentes comunicaciones relacionadas con la protección de datos dirigidas al delegado de prevención de datos.

En general, los datos reflejan una mejora en la gestión y protección de datos personales, con menos incidencias y una demanda más moderada de intervención directa por parte de los usuarios, aunque el interés en el tema sigue alto. Esto sugiere que las medidas adoptadas en estos años están dando resultados.

### Evolución del gasto en ciberseguridad como proporción del presupuesto total destinado a Sistemas de Información



### Escudo digital de MRG en materia de ciberseguridad



### El escudo de Madrileña Red de Gas: ciberseguridad integral

La ciberseguridad ha aumentado su relevancia en los últimos años, convirtiéndose en uno de los riesgos más relevantes en 2024. Como se ha visto anteriormente, el Foro Económico Mundial (WEF), incorpora el riesgo de ciberataque en el Top 10 de riesgos desde 2018, y se mantiene hasta el momento como uno de los riesgos más probables y con mayor impacto.

Madrileña Red de Gas considera la ciberseguridad como un pilar clave de su estrategia corporativa. En respuesta a los nuevos desafíos que plantea la digitalización, la gestión abierta de datos, el uso de tecnologías en la nube y la necesidad de proteger sus operaciones, durante 2024 se ha intensificado el esfuerzo en materia de ciberseguridad, mediante acciones que refuerzan la capacidad de prevención, detección y respuesta frente a amenazas digitales.

En este sentido, la inversión en ciberseguridad durante 2024 alcanzó el 10% del gasto total de Sistemas de la Información, reflejando la creciente importancia estratégica de proteger los activos digitales y garantizar la continuidad operativa frente a amenazas cibernéticas.

Madritelña Red de Gas ha establecido un verdadero "escudo" digital dentro de la compañía, diseñado para analizar, detectar y prevenir posibles ciberataques que pudieran comprometer los distintos sistemas utilizados en sus operaciones.

#### Gestión de contingencias y resiliencia tecnológica en Madritelña Red de Gas

- Política de BackUp (copias de seguridad). En Madritelña Red de Gas, las políticas de copias de seguridad son esenciales para proteger los datos y garantizar su recuperación en caso de pérdida. Para ello, se ha definido qué datos deben respaldarse y con qué frecuencia. Actualmente, se realizan diferentes tipos de copias de seguridad, según se trate de una copia de seguridad del sistema o de la base de datos. Además, se realiza una tercera copia de seguridad de SAP en otra cuenta y en otra región independiente de AWS.
- Plan de continuidad de negocio. Su objetivo es recuperar la capacidad productiva de la empresa y, al mismo tiempo, garantizar el cumplimiento de las normas tras la interrupción de las actividades en caso de un ciber incidente. Se revisa anualmente en colaboración con las diferentes unidades de negocio.
- Plan de recuperación ante desastres. Se establece un plan de recuperación ante desastres para cada uno de los sistemas críticos de la empresa. Se realizan simulacros de re-

cuperación ante desastres anualmente para garantizar el correcto funcionamiento de los sistemas.

- Póliza de ciberseguridad. El seguro cibernético contratado con una compañía especializada, ayuda a cubrir los costes asociados a la cobertura contratada y proporciona apoyo legal y técnico para intentar recuperarse del impacto lo antes posible de un posible problema de seguridad. Sin embargo, no protege a la empresa de sufrir ciberataques.

#### Plan director de ciberseguridad 2024-2026

El Plan director de ciberseguridad de Madritelña Red de Gas 2024-2026, permite establecer una estrategia clara y estructurada para proteger sus activos digitales, garantizar la continuidad del negocio y minimizar los riesgos frente a amenazas cibernéticas cada vez más sofisticadas. Este alinea la ciberseguridad con los objetivos corporativos, facilitando la toma de decisiones informadas y la asignación eficiente de recursos. Además, contribuye al cumplimiento normativo y mejora la confianza de clientes y accionistas al demostrar un compromiso serio con la protección de la información.

En esta línea, el Plan director de ciberseguridad establece el conjunto de acciones que se deben llevar a cabo en Madritelña Red de Gas con el objetivo de aumentar progresivamente el nivel de madurez en esta materia. El plan se ha organizado siguiendo un criterio de priorización, dividiéndose en tres olas sucesivas a lo largo del citado periodo. Cada una de estas olas incluye proyectos distribuidos entre los cuatro dominios definidos por el marco CISF de Deloitte v2.0.

A lo largo de 2024 se ha completado la primera ola del Plan, llevándose a cabo ocho iniciativas clave que han permitido fortalecer la postura de seguridad de la compañía.

#### Evolución de los hitos más relevantes de Madritelña Red de Gas en materia de ciberseguridad



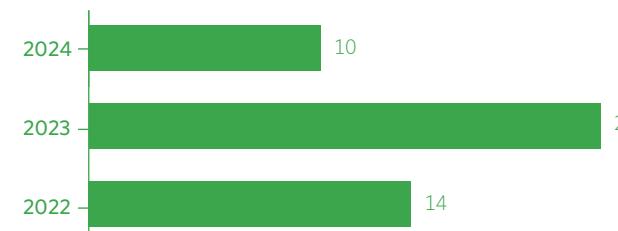
#### Dominios del marco CISF de Deloitte 2.0



**El Plan director de ciberseguridad de Madritelña Red de Gas 2024-2026, permite establecer una estrategia clara y estructurada para proteger sus activos digitales, garantizar la continuidad del negocio y minimizar los riesgos frente a amenazas cibernéticas**

**Auditorías de ciberseguridad realizadas por MRG**

	2022	2023	2024
Norma ISO 27001	✓	✓	✓
Cybersecurity Capability Maturity Model (C2M2)	✓		OT
Deloitte CISF	✓	✓	✓

**Evolución del nivel de madurez de Madrileña Red de Gas en ciberseguridad****Número de eventos de ciberseguridad registrados****Auditorías de ciberseguridad**

La realización de auditorías es un componente fundamental en la gestión de la seguridad de la información y la infraestructura tecnológica de una empresa. En este contexto, Madrileña Red de Gas realiza auditorías en áreas clave como en seguridad de la información (auditorías según ISO 27001), tecnologías de la información (auditorías IT) y tecnologías operacionales (auditorías OT), lo cual se ha vuelto esencial para identificar vulnerabilidades, mitigar riesgos y asegurar que las organizaciones operen de manera eficiente y segura.

Estas auditorias permiten a Madrileña Red de Gas:

- Evaluar su nivel de madurez en ciberseguridad según el Marco de Estrategia Industrial Cibernética (CISF) v2.0 de Deloitte.
- Realizar un análisis comparativo del posicionamiento actual de la compañía en el sector.
- Identificar el nivel de madurez objetivo, fortalezas y oportunidades de mejora.

**Vigilancia: evolución de los eventos de ciberseguridad**

Madrileña Red de Gas mantiene un control riguroso y constante de todos los eventos relacionados con la ciberseguridad, lo que le permite evaluar tendencias, anticiparse a posibles amenazas y mejorar continuamente sus defensas. Durante el año 2024, se ha registrado un descenso en la cantidad de eventos detectados en comparación con años anteriores.

Esta disminución es un indicio positivo que refleja tanto la efectividad de las medidas preventivas implementadas, como el creciente compromiso de los equipos con las buenas prácticas de seguridad digital.

La mejora en la formación, el uso de herramientas más avanzadas y la mayor concienciación general han contribuido a reducir significativamente los eventos, fortaleciendo así la postura de Madrileña Red de Gas frente a los riesgos cibernéticos.

**Control y seguridad en la cadena de suministro**

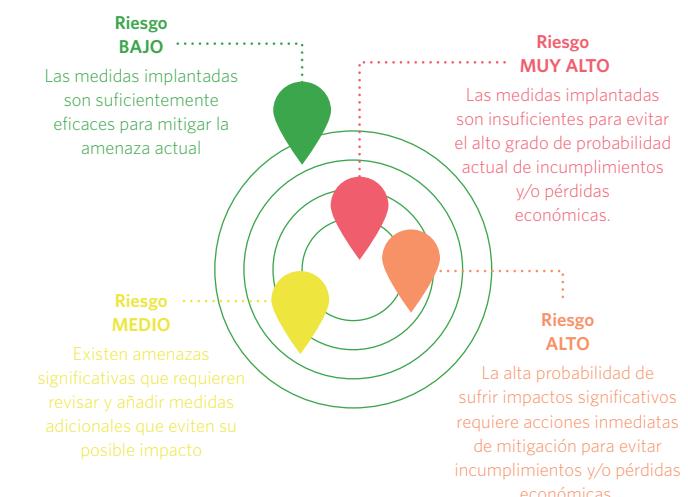
Madrileña Red de Gas, tal como se detalla en el Capítulo 7 sobre la Cadena de Suministro de este informe, colabora con un gran número de proveedores y contratistas para la ejecución de diversos servicios y actividades, tales como operativas, de desarrollo y mantenimiento, entre otras.

Mediante la Política de Seguridad de la Información en la Gestión de Proveedores, Madrileña Red de Gas establece los principios y compromisos que los proveedores deben cumplir respecto al tratamiento de la información durante la ejecución de sus actividades.

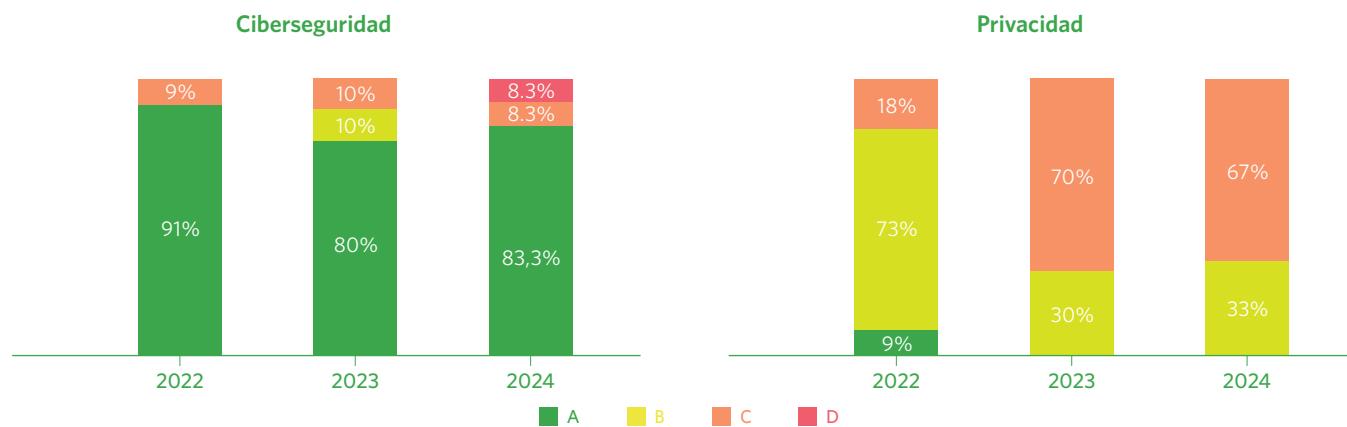
Madrileña Red de Gas integra en su modelo de gestión diversos mecanismos para garantizar la seguridad de la información y la protección de datos en su relación con proveedores. Entre ellos se incluyen: cláusulas contractuales específicas, acuerdos de confidencialidad, un portal de compras para la gestión operativa, la identificación de proveedores críticos en materia de seguridad, así como acciones coordinadas con encargados de tratamiento.

Asimismo, el análisis de riesgos llevado a cabo mediante la herramienta de precalificación de proveedores permite evaluar la situación actual de los proveedores en función de un conjunto de marcos normativos relevantes, presentando los resultados a través de un rating legal. Este análisis se enfoca principalmente en aspectos relacionados con la privacidad y la ciberseguridad, valorando el riesgo existente bajo ambas perspectivas.

**Madrileña Red de Gas**  
**integra en su modelo de**  
**gestión diversos mecanismos**  
**para garantizar la seguridad**  
**de la información y la**  
**protección de datos en**  
**su relación con proveedores**

**Clasificación del riesgo según resultado de la evaluación**

## Evolución calificación del riesgo de los proveedores críticos de MRG



A lo largo del año 2024, la gran mayoría de los proveedores críticos de Madrileña Red de Gas (ver Capítulo 7 para más información sobre proveedores críticos) fueron evaluados conforme a los ejes previamente mencionados.

## Ciberseguridad colaborativa: unidos frente a las amenazas

Desde el año 2022, Madrileña Red de Gas mantiene una activa colaboración con el Instituto Nacional de Ciberseguridad (INCIBE), a través de la suscripción a diversos servicios estratégicos orientados a la prevención, detección y respuesta ante amenazas en el ámbito digital. Esta cooperación ha permitido reforzar sus capacidades de protección y gestión de riesgos en ciberseguridad, y se articula mediante los siguientes servicios:

- Servicio de alerta temprana de nuevas vulnerabilidades detectadas a nivel nacional e internacional.
- Intercambio de información sobre ciberamenazas, facilitando una respuesta coordinada y eficaz.
- Acceso a contenidos técnicos especializados en ciberseguridad, que permiten la formación y actualización continua de los equipos.

Como parte de esta colaboración, se ha establecido un canal permanente de intercambio de información técnica, complementado con la participación en reuniones periódicas y eventos sectoriales organizados por el INCIBE. Entre ellos, destaca la presencia de MRG en el Encuentro Internacional de Seguridad de la Información (ENISE), celebrado en León del 21 al 23 de octubre de 2024, un foro clave en la promoción del conocimiento y la cooperación en materia de ciberseguridad.

Adicionalmente, se han iniciado conversaciones para la realización de ciberejercicios que permitan evaluar y fortalecer la capacidad de respuesta de Madrileña Red de Gas ante incidentes de ciberseguridad, tanto desde una perspectiva técnica como organizativa. Estos ejercicios también buscan mejorar la coordinación con organismos públicos y entidades colaboradoras, consolidando así una estrategia integral de prevención y resiliencia digital.

## 5.5 Integridad de los activos y gestión de accidentes críticos

GRI 3-3

Para Madrileña Red de Gas, como distribuidora de gas, es claramente material la integridad de los activos, la prevención y gestión de incidentes y accidentes que pueden dañar gravemente, tanto la salud y el medio ambiente, como la economía.

Por otro lado, las características del negocio suponen la obligatoriedad de cumplir con la legislación nacional y autonómica, planteada para dar seguridad en torno a las instalaciones y a sobre los propios trabajadores. En este sentido:

- La Red de canalización para la distribución de gas, está obligada a disponer de las medidas de emergencia establecidas en el artículo 20 de la Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales y en el apartado 6.2. del punto 6 de la ITC-ICG 01 "Instalaciones de distribución de combustibles gaseosos por canalización del R.D. 919/2006 (Reglamento técnico de distribución y utilización de combustibles gaseosos y sus instrucciones técnicas complementarias)
- El Real Decreto 393/2007, de 23 de marzo, establece la Norma Básica de Autoprotección de los centros, establecimientos y dependencias dedicados a actividades que puedan dar origen a situaciones de emergencia.
- Y, además, aunque con objetivo de eliminación de las plantas de GLP a través de la transformación hacia el gas natural, en 2024 Madrileña Red de Gas ha contado aún con tres plantas de GLP sobre las que es de aplicación la directiva SEVESO III.

La compañía ha documentado y mantenido siempre actualizados los sistemas de gestión necesarios para la identificación, prevención de riesgos y actuación en caso de emergencia, de acuerdo con las diferentes normas UNE-EN ISO para los Sistemas de Gestión y las exigencias reglamentarias.

Entre los trabajos destacados en 2024, es necesario señalar la elaboración e implantación del Plan de Autoprotección de la Planta de GNL de Miraflores de la Sierra. Se trata de una planta que cuenta con un depósito de 80 m<sup>3</sup>, y a la que por tanto aplica el Real Decreto R.D. 393/07. La instalación está ubicada en la misma parcela donde anteriormente estaba la planta de GLP Los Lagunazos. Esta planta de GNL dispone de una tecnología y medidas de seguridad muchísimo más avanzadas que la instalación a la que reemplaza.

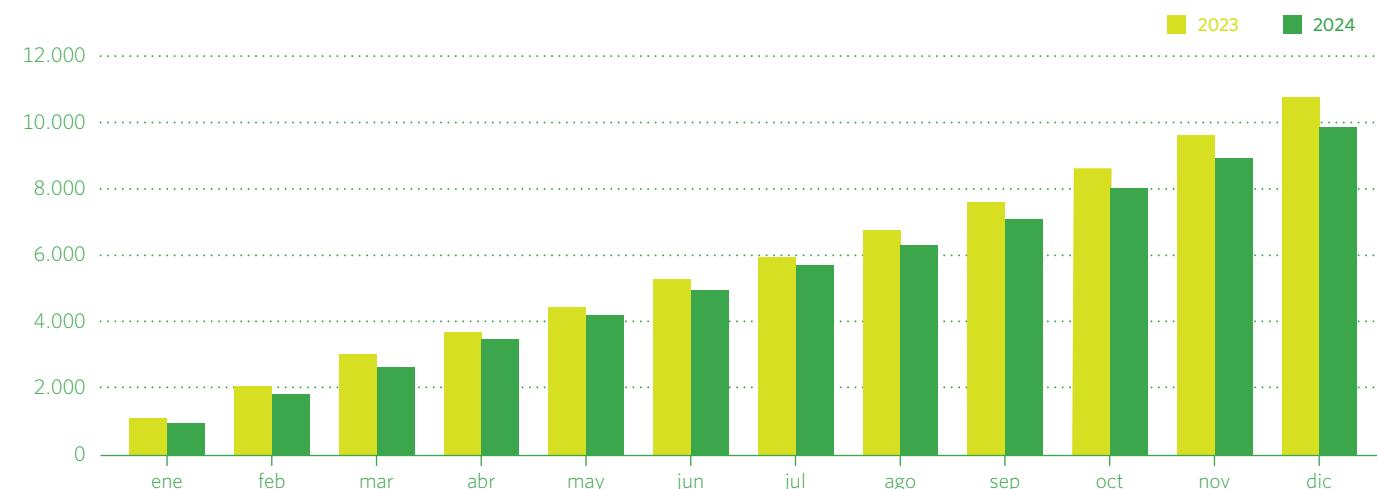
Durante este año 2024 en el ámbito de los activos afectados por SEVESO se llevó a cabo la revisión de los Planes de Emergencia Interior, introduciendo modificaciones para alinear sus contenidos en consonancia con el resto del modelo de gestión de autoprotección y emergencias. En concreto se revisaron dos Planes de Emergencia Interior, que pasaron el trámite de evaluación por OCA durante 2024, y que en 2025 se han comunicado a la Comunidad Autónoma de Madrid.

Ambas plantas de GLP van a ser desmanteladas, de acuerdo con el objetivo de eliminación de este tipo de plantas, en línea con la seguridad y la reducción de emisiones. Los planes revisados fueron los siguientes:

- Conjunto Zarzaquemada (posteriormente esta instalación se inertizó pasando a desmantelamiento). Esta instalación estaba relativamente cerca del núcleo urbano de Leganés y su eliminación supone una menor componente de riesgo para la población que reside en su proximidad.
- Villanueva de la Cañada: en conjunto cuenta con dos plantas de GLP (una de ellas afectada por SEVESO). Actualmente ya se ha comenzado la transformación de los puntos de suministro de GLP a gas natural en el municipio, y está previsto que culmine este proceso a lo largo de 2025. Una vez finalizado se procederá al inertizado y desmantelamiento de estas dos instalaciones.

## Avisos de urgencias

(Total por mes)



## Atención de urgencias

## Tendencia tiempos de respuesta emergencias



Prioridad 1 (P1) Se clasifican en este nivel los avisos directamente relacionados con la seguridad, objetivo tiempo inferior a 30 minutos y nunca superior a 60 (salvo situaciones especiales).

Prioridad 2 (P2) Se clasifican así los avisos que por la información recogida no presentan riesgo inmediato, objetivo tiempo inferior a 60 minutos y nunca superior a 2 horas.

## Atención a urgencias en 2024

El Centro de Control de Urgencias (CCAU) de Madrileña Red de Gas dispone de los medios necesarios, humanos y materiales, para recibir todos los avisos de urgencias y comunicarlos de forma ágil, clara y fiable a los equipos encargados de la atención de los avisos, durante 24 horas los siete días de la semana. A través de este servicio, en el año 2024 se han gestionado 48.283 llamadas al Call Center, lo que supone una reducción del 17% con respecto al año pasado. Asimismo, se han producido y atendido 9.889 avisos de urgencia, un 7,9% menos que el pasado 2023.

La notificación de una emergencia a la línea de mando de los servicios técnicos afectados, se realiza siempre según lo indicado en el Plan de Emergencia. El CCAU dispone de un sistema telefónico para la atención de las urgencias, cuyas llamadas quedan grabadas durante dos meses. Los equipos de intervención de urgencias, cuentan con los conocimientos técnicos y operativos que permitan asegurar su correcta actuación, tanto en las acciones a desarrollar en redes de transporte y de distribución, como en instalaciones receptoras, así como las especificaciones de prevención de riesgos laborales relacionadas con dichas acciones. La prioridad de un aviso vendrá dada en función del nivel de riesgo que, a priori, se puede deducir de la información recogida en la recepción del aviso. Esta se establece en cinco niveles: 1, 2, 3, 4 y 5 que abarcan desde la actuación inmediata hasta la actuación programada, en función del nivel de riesgo o urgencia que se establezca.

Este año se han recibido 3952 avisos de Prioridad 2, y se realizaron con un tiempo medio de atención de 0:38 minutos, 1154 fueron avisos de Prioridad 1, atendidos en un promedio de 26 minutos y con cumplimiento del 99,3% en menos de 1h, superando ampliamente el objetivo de calidad establecido en 30 minutos con el 96% en menos de una hora.

Los tiempos medios de atención son de 31 minutos, 8 menos que el año pasado. La emisión de gas fugado ha alcanzado los 1,05 Gwh, recuperando los costes en prácticamente todos los casos.

Con posterioridad, realizamos siempre un análisis de resultados y elaboramos los Informes de Emergencia. Este análisis permite valorar los tiempos de respuesta y de las operaciones y sirve para detectar oportunidades de mejora. A estos informes, se suma la emisión de informes periódicos, con análisis de la actividad semanal y mensual de la atención de urgencias, calculando las ratios que permiten evaluar la calidad del servicio.

Desde Urgencias se han detectado 72 fraudes/manipulaciones encontradas en la realización de avisos de urgencia.

Como todos los años, se ha mantenido en perfectas condiciones, calibrado y revisado todo el material y utillaje necesario para el desarrollo de la actividad de urgencias.

## Emergencias y autoprotección

Es importante señalar las acciones formativas realizadas en 2024 en torno a los planes de emergencia de las instalaciones. Durante el verano de 2024 se ha realizado una nueva formación sobre los planes de emergencia de las plantas satélite de GLP, mientras que al final de año ha tenido lugar una nueva formación para los planes de la red de distribución.

En el último trimestre del año 2024, se realizó la campaña de difusión de los planes de emergencia tanto del centro de Pozuelo como de la nave, realizándose simulacros en ambos centros de trabajo, identificando posibles acciones de mejora que quedaron recogidas para su desarrollo en el informe de dichos simulacros.

# 6

***Negocio***

***Sostenible***

## Importe neto de la cifra de negocio (miles €)

	2023	2024
Retribución a la distribución	119.709	117.836
Otros Ingresos no regulados	3.256	3.068
Otros ingresos no regulados por indemnizaciones	195	119
Otros Ingresos regulados	16.762	19.343
Ingresos derivados de GLP	3.191	2.513
Ingresos derivados de GLP no regulados	16	9
	<b>143.129</b>	<b>142.888</b>

**Otros ingresos regulados** corresponden a servicios conectados a la actividad de distribución de gas natural, cuyos precios se determinan en la regulación. Estos servicios incluyen el alquiler de contadores de gas, inspecciones periódicas y servicios de conexión.

**Los ingresos no regulados** también son servicios conectados a la actividad de distribución de gas natural y cuyos precios no se encuentran regulados, tales como los derivados de las operaciones realizadas en los domicilios de los usuarios finales y otros servicios auxiliares.

## EBITDA (miles €)

	2023	2024
Resultado de explotación	4.866	2.606
Amortizaciones	108.440	108.197
Otros resultados	460	2.555
Exceso de provisiones	0	0
Pérdida, deterioro y variación de provisiones	10	-16
Indemnizaciones	0	685
Gastos por servicios bancarios	232	231
Deterioro de mercadería, materias primas y otros	0	0
Deterioro y resultado por enajenación inmovilizado	-6	-30
	<b>114.002</b>	<b>114.228</b>

## Flujo libre de caja (M€)

	2023	2024
EBITDA	114,0	114,2
Impuesto sobre sociedades	-3,7	-1,2
Capital Circulante	-11,1	-18,7
Capex	-13,3	-15,9
	<b>86,3</b>	<b>78,5</b>

## 6.1 Creando valor para el accionista

GRI 3-3 | GRI 201-1

Madrileña Red de Gas, como cada año, sigue esforzándose por obtener resultados económicos que garanticen su sostenibilidad en el tiempo. La situación sectorial no es sencilla ante los cambios actuales en el sector energético, unido a los cambios climáticos que llevan a años cada vez más cálidos, reduciendo significativamente el consumo de los hogares en invierno. El esfuerzo por procesos cada vez más eficientes, el incremento en la calidad de los servicios y una sólida estrategia de expansión, nos siguen permitiendo obtener buenos resultados y aportar el necesario valor económico para el accionista.

Los datos de Madrileña Red de Gas solo se han elaborado este año 2024 bajo la normativa española (Plan General Español) y se han dejado de elaborar cuentas anuales de la compañía bajo la normativa internacional IFRS. Por este motivo se han actualizado las cifras correspondientes de 2023, aunque no de años anteriores para el conjunto de la información financiera que presentamos, aportando en el presente informe solo los años 2023 y 2024.

El flujo de caja fue de 78,5 millones de euros, frente a los 86,3 millones del año anterior. El menor déficit generado por el sistema a 31 de diciembre de 2024 en comparación con el mismo periodo del año anterior, generó un incremento en la caja respecto a 2023. Sin embargo, este efecto fue compensado por una reducción en la caja recibida en concepto de remuneración, derivada de los ajustes a la baja realizados por la CNMC sobre las cuantías inicialmente reconocidas para el año 2023 y 2024, debido a demandas más bajas de lo estimado, consecuencia de temperaturas más elevadas.

Durante 2024, la inversión ascendió a 15,9 millones de euros, frente a los 13,3 millones ejecutados en 2023. La compañía

## Balance (miles €)

ACTIVO	2023	2024
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>547.570</b>	<b>461.987</b>
Inmovilizado intangible	202.853	123.399
Inmovilizado material	285.174	272.963
Inversiones en empresas de grupo y asociadas	-	-
Inversiones financieras a largo plazo	2.758	1.391
Activos por impuesto diferido	56.785	64.234
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>107.291</b>	<b>152.356</b>
Activos mantenidos para la venta	-	-
Existencias	1.502	1.649
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	42.501	40.713
Inversiones financieras a corto plazo	2.680	588
Periodificaciones a corto plazo	2.262	3.199
Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	58.346	106.207
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>654.861</b>	<b>614.343</b>
PATRIMONIO NETO Y PASIVO	2023	2024
<b>PATRIMONIO NETO</b>	<b>364.120</b>	<b>560.275</b>
Capital	1.048	1.048
Prima de emisión	100.354	100.354
Aportaciones de socios	207.796	420.172
Reservas	32.701	14.924
Resultado del ejercicio	3.411	1.873
Ajustes por cambios de valor - coberturas	2.716	-
Subvenciones, donaciones y legados recibidos	22.916	21.904
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>237.999</b>	<b>14.233</b>
Provisiones a largo plazo	2.578	3.496
Deudas a largo plazo	225.030	654
Deudas con empresas del grupo y asociadas a largo plazo	1.800	1.800
Pasivos por impuesto diferido	8.591	8.283
<b>PASIVO CORRIENTE</b>	<b>52.742</b>	<b>39.835</b>
Provisiones a corto plazo	1.146	608
Deudas a corto plazo	1.879	17
Deudas con empresas del grupo y asociadas al corto plazo	28	28
Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	49.689	39.182
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO</b>	<b>654.861</b>	<b>614.343</b>

## Valor ecocómico generado y distribuido (miles €)

	2023	2024
Importe neto de la cifra de negocios	143.129	142.888
Ingresos financiero	473	2.502
<b>VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO</b>	<b>143.602</b>	<b>145.390</b>
Gasto por aprovisionamientos	-3.208	-1.972
Gasto por servicios exteriores	-17.590	-17.386
Gasto por otros resultados	-460	-2.555
<b>Costes operacionales</b>	<b>-21.258</b>	<b>-21.913</b>
Salarios y beneficios de los empleados	-10.123	-11.560
Pagos a proveedores de capital	-7.849	-7.465
Gasto por tributos y pago impuesto de sociedades	-6.174	-3.691
Pagos al gobierno	-6.174	-3.691
Inversiones en la comunidad	0	0
<b>Valor económico distribuido</b>	<b>-45.404</b>	<b>-44.629</b>
<b>VALOR ECONÓMICO RETENIDO</b>	<b>98.198</b>	<b>100.761</b>

continúa invirtiendo de forma sostenida en redes propias y otros proyectos orientados al mantenimiento de la red, la prevención del fraude y el desarrollo de sistemas de información, con el objetivo de mejorar la eficiencia operativa y la calidad de servicio.

La fortaleza financiera es un pilar esencial de la estrategia de Madrileña Red de Gas. La compañía cuenta con fuertes niveles de solvencia y liquidez, consistentes en el grado de inversión.

La estructura financiera es eficiente y a largo plazo. La Sociedad cuenta además con una línea contingente de crédito, por importe de 75 millones de euros, renovada en febrero de 2024 hasta febrero de 2027, alineada con las necesidades reales de la compañía para los próximos años.

La flexibilización en la política de dividendos es otra característica fundamental que dota a la compañía de una mejor posición financiera.

La deuda del grupo está emitida por MRG Finance, B.V. en el mercado regulado de Luxemburgo bajo un programa EMTN. Dicha deuda está calificada con grado de inversión (BBB-) por la agencia Standard and Poors y BBB por la agencia de rating DBRS.

Respecto al valor generado y distribuido, las cifras se mueven en niveles muy similares a 2023. El valor económico distribuido desciende respecto a 2023, si bien esta se debe a la reducción de la cifra de pagos al gobierno, dado que para el resto de conceptos (costes operacionales, salarios y beneficios empleados y pago a proveedores) crecen frente a 2023.

## 6.2 Expansión de la red de distribución

GRI 3-3

## Principales tendencias e hitos por mercados

La expansión de negocio del último año presenta una tendencia continuista respecto a los ejercicios anteriores, Madrileña Red de Gas mantiene su tendencia aportando crecimiento neto positivo de nuevos puntos de suministro y consumo total.

De acuerdo a los informes trimestrales publicados por la CNMC correspondientes a 2024, (Madrileña Red de Gas se mantiene como la distribuidora de gas con más puntos de suministro activos en la Comunidad de Madrid, contando a cierre de 2024 con 906.763 puntos de suministro de gas natural y 3.152 de GLP, en total 909.915 clientes.

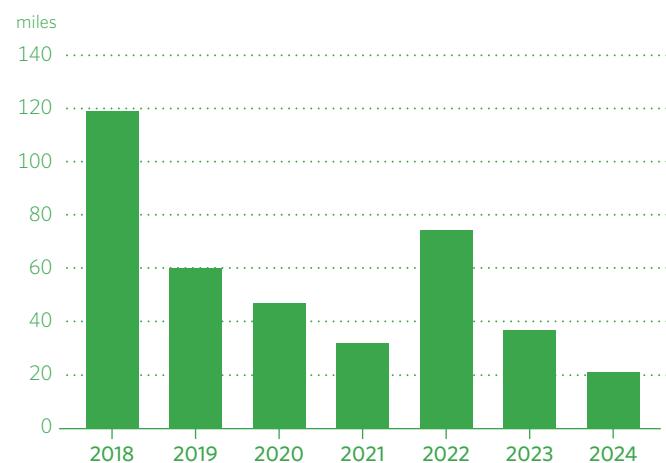
Madrileña Red de Gas sigue apostando por ofrecer importantes incentivos tanto a clientes finales como al canal comercial de empresas instaladoras, para fomentar la construcción y puesta en servicio de nuevas instalaciones.

Las acciones comerciales complementadas con acciones inorgánicas como las transformaciones de GLP y adquisiciones de instalaciones, han permitido una vez más, obtener un crecimiento neto positivo en número de puntos de suministro en más de 2000 instalaciones. Cifra que demuestra un alto esfuerzo por parte del equipo comercial, en un entorno desfavorable ante las campañas de desacreditación del gas natural, frente a otras energías alternativas.

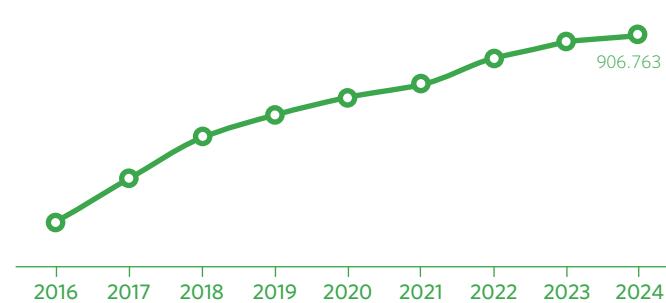
Analizando los nuevos puntos de suministro de 2024 las cifras son las siguientes:

Finca habitada:	8.093
Nueva edificación:	1.049
Gran consumo:	389
Total:	9.531

## Crecimiento neto puntos de suministro



## Crecimiento neto de puntos de suministro de gas natural



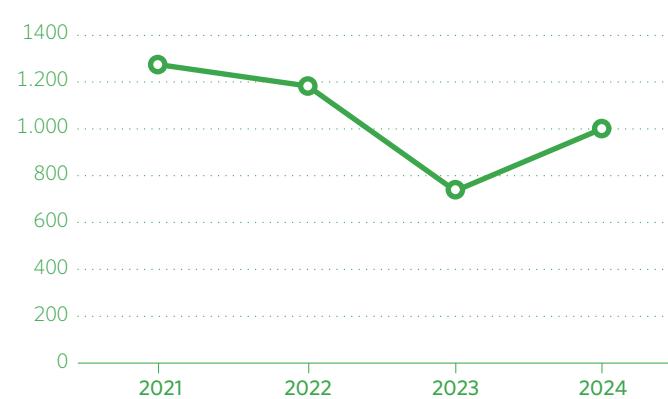
## Puesta en servicio, 2024



**Evolución de la red**

	Red de distribución (km)	Puntos de suministro gas natural	Plantas satélite GNL	Plantas satélite GLP
2022	6.060,36	900.911	5	128
2023	6.037,44	904.606	5	92
2024	6.054,07	906.763	6	18

Datos a cierre de año

**Evolución del mercado de saturación horizontal**

**Durante el año 2024 se han puesto en gas más de 200 instalaciones en viviendas unifamiliares y se ha creado una cartera para el próximo año que nos asegura una buena evolución del mercado de saturación horizontal 2025**

Durante 2024 Madrileña Red de Gas ha continuado con el propósito de extensión de la red de gas natural hacia nuevos municipios de la Comunidad de Madrid, como Casarrubuelos y Miraflores de la Sierra, y avanzando igualmente en su compromiso de transformación, eliminando la distribución a través de las plantas satélite de GLP, claramente más contaminante que el gas natural.

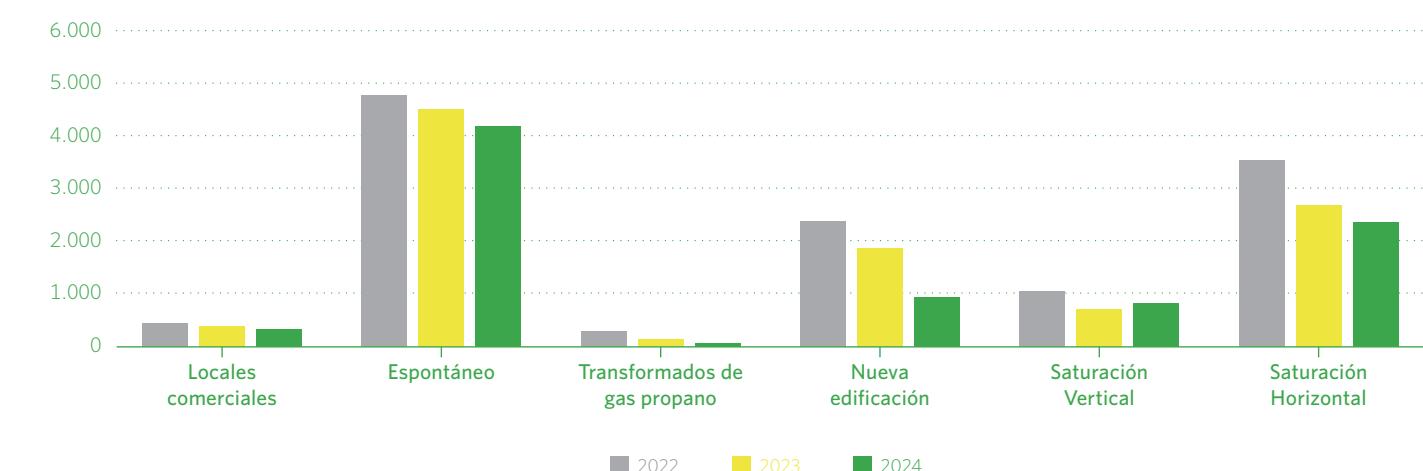
Durante 2024, se ha llegado con la red de gas natural al municipio de Casarrubuelos, poniendo en servicio a más de 100 viviendas en esta primera fase, que se sigue ampliando.

Son también avances significativos los avances conseguidos en las tramitaciones de los municipios de Los Molinos, Moralzarzal y Soto del Real.

[En el capítulo 9 de Impacto Social se puede encontrar mayor detalle sobre la inversión realizada en la extensión y transformación de la red.]

Analizando las tendencias de los diferentes negocios, es reseñable como en 2024 se ha conseguido dar un empuje adicional en el mercado de saturación horizontal. Las acciones comerciales aplicadas en este mercado han respondido muy bien a las necesidades de los usuarios; se han encontrado nuevos nichos de mercado potencial en descentralizaciones de fincas en altura consiguiendo desplazar a energías obsoletas como gasóleo, propano e incluso carbón.

La comercialización en urbanizaciones privadas con instalaciones de propano canalizado también ha supuesto un logro importante para la evolución en el mercado de saturación horizontal. Muchas de estas instalaciones están llegando al fin de su vida útil y es ahora cuando las administraciones y comunidades de propietarios se plantean un cambio de suministro.

**Tendencias diferentes negocios, altas por mercado**

El conocimiento del territorio que posee el equipo comercial de Madrileña Red de Gas juega un papel fundamental a la hora de identificar estas oportunidades y definir la mejor oferta para cada una de las urbanizaciones.

De esta manera, durante el año 2024 se han puesto en gas más de 200 instalaciones en viviendas unifamiliares y se ha creado una cartera para el próximo año que nos asegura una buena evolución del mercado de saturación horizontal 2025.

Durante 2024 el mercado de nueva edificación ha puesto de manifiesto cómo ha cambiado la predisposición hacia los sistemas renovables, sobre todo aerotermia. Por ello este año en colaboración con Nedgia, Redexis y Gas Extremadura Madrileña Red de Gas estuvo presente en REBUILD 2024 para fomentar su presencia en este sector.

**REBUILD**

REBUILD es el principal evento que impulsa y promueve la evolución en la forma en que se construyen edificios y ofrece a fabricantes y distribuidores de la industria de la construcción la oportunidad, de:

- Identificar nuevos actores clave y socios industriales en la construcción, como constructores, promotores, inversores, arquitectos, ingenieros y otros profesionales.
- Establecer relaciones de alta calidad con clientes actuales y potenciales.
- Destacar su liderazgo y valor en la industria.
- Presentar productos y soluciones innovadoras para impulsar estrategias de ventas.
- Colaborar y asociarse como socios industriales en un evento que está transformando la construcción.



## Tríptico impreso de la campaña publicitaria sobre sistemas híbridos

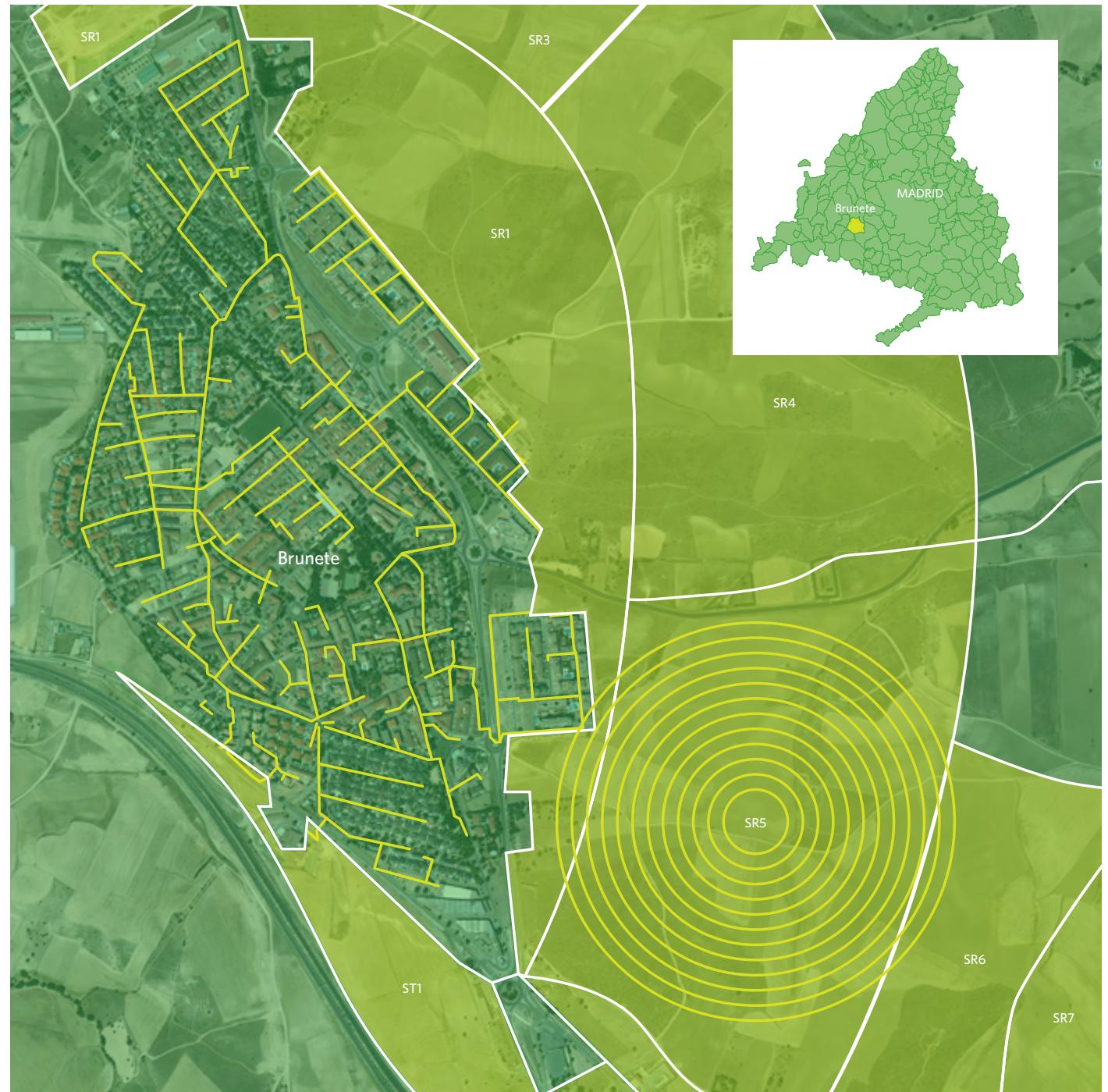
No se quiso desaprovechar la oportunidad de estar presentes en un evento de esta envergadura, y en colaboración con Inmergas, dar a conocer una tecnología de hibridación (aparentemente una caldera de gas natural de condensación en el cuerpo) con acumulación de ACS (Agua Caliente Sanitaria), y que lleva incorporado en el cuerpo de la caldera, la aerotermia eléctrica.

Desde Expansión se ha seguido trabajando arduamente con los promotores manteniendo reuniones con cada uno de ellos para hacerles ver que utilizar un sistema de gas natural en el presente es la puerta de entrada al H<sub>2</sub> en el futuro y, sobre todo, promoviendo la hibridación aerotermia – gas natural.

Para acompañar a este esfuerzo, se elaboró un tríptico de publicidad de los sistemas híbridos dirigido a promotores inmobiliarios y comunidades de propietarios o salas de calderas con sistemas antiguos y obsoletos donde la mejor solución energética es modernizar el sistema.

Además, a lo largo del año, se han construido más de 3.000 metros de redes de terceros para los futuros desarrollos urbanísticos, redes preparadas para gases renovables dando entrada también a las futuras redes de H<sub>2</sub>.

Por último, en lo que refiere a nueva edificación, es importante destacar que se ha conseguido reactivar la concesión administrativa de los nuevos desarrollos urbanísticos en el municipio de Brunete, lo que supone un importante avance en las canalizaciones del municipio.





Campaña comercial del programa de referidos

*¡Hola! Soy Caldegreen.  
Puedo ayudarte a usar el gas natural de forma eficiente y explorar el futuro de los gases verdes*



### Acciones comerciales destacadas

En 2024 comenzó con el lanzamiento de las nuevas campañas comerciales, enfocadas en nichos de mercado específicos, pudiendo de esta forma personalizar las ofertas y hacer que cada vivienda disponga de una propuesta hecha a su medida.

Con este enfoque no solo se puede aumentar la satisfacción del cliente, sino también mejorar la efectividad de las canalizaciones existentes.

- Continúa el esfuerzo por las descentralizaciones con aportaciones de hasta 650 €/punto suministro.
- Renovación de la campaña para viviendas plurifamiliares con aportaciones de hasta 450 €/punto suministro.
- Ampliación de campañas para las viviendas unifamiliares con aportaciones de hasta 500 €/punto de suministro.

Durante 2024 se han realizado dos campañas a través del programa de referidos de Madrileña Red de Gas, una en verano y otra en otoño donde el importe de los premios fue de 75 € para la persona que recomienda y 125 € para el referido una vez puesto en servicio este último.

El objetivo de este programa es premiar a aquellos clientes que recomiendan exitosamente a uno de sus contactos, obteniendo un regalo él y su amigo.

### Nacimiento de Caldegreen

Durante 2024 nació Caldegreen, un personaje de animación creado de forma simpática y llamativa para comunicar la actualidad sobre el gas natural y los gases renovables.

Es un personaje que aporta personalidad y engancha a todos los públicos ayudando a MRG a comunicar de forma más efectiva.

### Planteamiento de campaña:

- Incremento de la conciencia sobre la situación real del gas natural y la evolución a gases renovables: aumentar la conciencia sobre los beneficios de los gases renovables.
- Sensibilización sobre políticas públicas y transición energética: fomentando el espíritu crítico de la sociedad, como apoyar la adopción de tecnologías limpias.
- Participación de la ciudadanía: Las redes sociales permiten interacción directa, reaccionando y reenviando el contenido.
- Contenido educativo de impacto visual: con la creación de dos videos, tres blogs, y una landing page con foco en combatir bulos, hablar de gases renovables, cómo funcionan en tu caldera, y por qué son esenciales para combatir el cambio climático.

### Firma del acuerdo comercial Madrileña Red de Gas / Aliara

En los últimos años, como complemento al canal comercial tradicional de comercialización en zonas de territorio poco atractivas, pero de baja saturación, se ha internalizado un equipo comercial propio a través de la firma de un acuerdo con Aliara Energía (Empresa del Grupo Elisandra IV). El propósito ha sido poder implementar acciones comerciales donde el canal tradicional no llega. El proyecto, que se puso en marcha durante el segundo semestre del año, se ha centrado en el mercado de saturación vertical de fincas de baja penetración, realizando un buzoneo masivo de una oferta agresiva complementado con visitas concertadas y llamadas a administradores de fincas.

### Oferta Pública 2024

Gracias a todas las campañas comerciales realizadas, durante 2024 se ha conseguido que más de 150 empresas instaladoras acompañen a MRG en este viaje, firmando su oferta pública 2024 y los planes comerciales publicitados a través de la página web. [ <https://www.madrilena.es/colaboradores> ]

### Puestas en servicio marcadas por la eficiencia

Por otro lado, para dar continuidad a las mejoras planteadas durante el ejercicio anterior y seguir proporcionando el mejor trato al cliente, se ha mantenido la subsanación de pequeños defectos durante la visita del alta en instalaciones antiguas.

Como ya ocurrió durante el año 2023, esto ha permitido reducir los plazos de las intervenciones, ya que, de no realizar estos trabajos, debía demorarse el alta. El cliente se veía obligado a buscar un instalador autorizado, llegando incluso en ocasiones, a terminar anulando el alta por no querer o poder asumir los costes de la reparación.

El incremento del coste se ve compensado con una mayor satisfacción del cliente y la reducción de trámites administrativos, así como de traslados, al no vernos obligados a acudir por segunda vez a las viviendas.

Continuando con la búsqueda constante de mejora en los procesos, durante el 2024 se ha puesto el foco en puntos de suministro que, si bien a priori pueden ser minoritarios, aportan un grandísimo valor a Madrileña Red de Gas como distribuidora; los locales comerciales e industrias.

Hasta el ejercicio anterior, si un cliente contrataba sobre un local con histórico de gas, la solicitud entraba en el sistema igual

que ocurre en las viviendas, sin tener en cuenta su diferencia de uso. Mientras que una vivienda suele mantener su instalación sin modificar, los locales comerciales e industrias están en continuo cambio.

Esto ocasionaba un retraso en la puesta en gas del usuario, además de la reclamación por parte de las comercializadoras, las cuales disponen de plazos en las ofertas comerciales que ofrecen a los clientes. La solicitud y tramitación de toda documentación técnica necesaria según la normativa, no empezaba a moverse hasta la entrada de dicho contrato en el circuito.

Actualmente, con una serie de cambios realizados en los sistemas informáticos y manteniendo la constante comunicación con las empresas instaladoras, dicho punto de suministro no queda disponible para la contratación hasta que se recibe la totalidad de la documentación técnica. Algo que en apariencia puede parecer un cambio poco significativo, ha permitido tener una mayor trazabilidad de la documentación gestionada en cada punto de suministro, una anticipación al tipo de tarifa

a contratar por parte del cliente, así como una reducción de plazos de la puesta en gas una vez entra el contrato.

Asimismo, manteniendo el foco constante en la seguridad de las instalaciones, y siendo conscientes que la clave para avanzar es una buena comunicación, la interacción constante entre distintos departamentos, ha permitido en el 2024 detectar varias industrias con fraudes, así como ampliaciones realizadas sin comunicar a la distribuidora. Se trata de incumplimientos graves de normativa, los cuales ponen en riesgo, no sólo la seguridad de los propios trabajadores de esos negocios, sino las de los colindantes, además de pérdidas económicas para Madrileña Red de Gas por las mermas de gas no registradas. En plazos que no llegan a extenderse más de 15 días, se consigue dejar la instalación en seguridad, legalizada y regularizada.

Para el año 2025, se tiene la intención de revisar y mejorar por completo la forma en que se gestionan las altas de los clientes, con el objetivo de optimizar el proceso y ofrecer un servicio aún más eficiente. En numerosas ocasiones, se tiende a mantener

procesos antiguos, buscando mejoras en algo que, desde su concepción, podría no haber sido planteado de la manera más óptima, lo que dificulta una visión más amplia. Con el propósito de definir el mejor sistema posible si se diseña desde cero, se llevarán a cabo las mejoras correspondientes para el próximo ejercicio. Estas mejoras irán enfocadas en mejorar la trazabilidad, unificar los trabajos y permitir al cliente gestionar su cita de forma mucho más rápida y personalizada.

**Para el año 2025, se tiene la intención de revisar y mejorar por completo la forma en que se gestionan las altas de los clientes, con el objetivo de optimizar el proceso y ofrecer un servicio aún más eficiente**

#### **Esfuerzo por avanzar en la distribución de gases renovables**

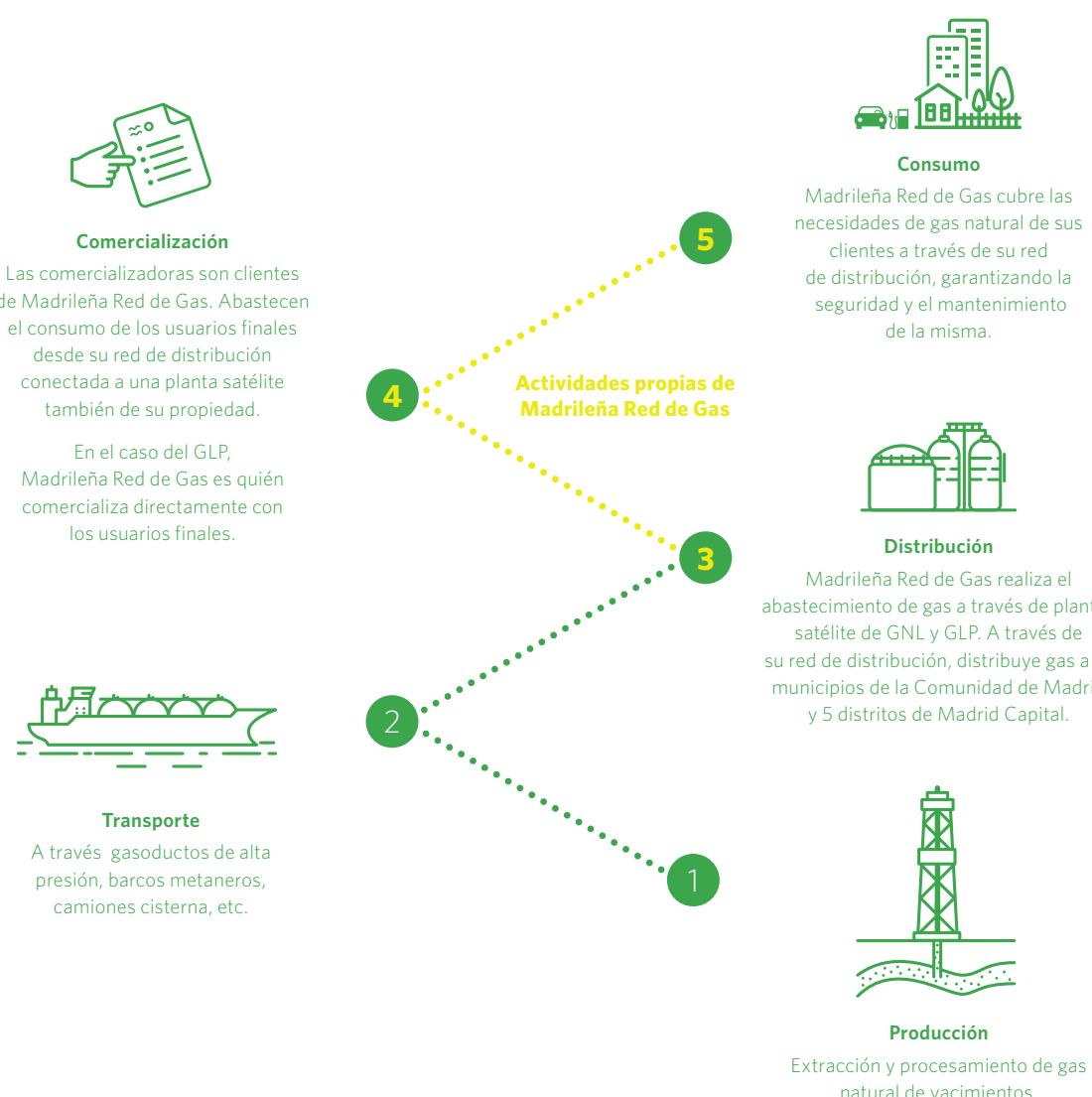
En el capítulo 9 "Gestión de Riesgos" se detalla el esfuerzo realizado por Madrileña Red de Gas para afrontar los riesgos y oportunidades que nos brinda la necesaria transición energética, a través de su papel como distribuidora en el impulso de proyectos de gases renovables, H<sub>2</sub> y biogás.

La extensión de la red la trazamos pensando en aportar soluciones energéticas que den respuesta a las necesidades y capacidades actuales, pero preparadas para abordar correctamente un futuro sostenible.

7

*Cadena de  
suministro*

## Cadena de valor del gas natural



## Principales actividades realizadas por Madrileña Red de Gas



## 7 Cadena de Suministro

GRI 2-13

Las principales actividades de la cadena de suministro de Madrileña Red de Gas comprenden la expansión de infraestructuras, redes y activos propios destinados a la distribución.

Las actividades de Madrileña Red de Gas también abarcan la prestación de servicios técnicos relacionados con la operación, el mantenimiento de los sistemas de distribución y la garantía del suministro de gas a los usuarios en los distintos municipios de la Comunidad de Madrid donde Madrileña Red de Gas tiene presencia.

## 7.1 Proveedores

Para la ejecución eficiente de dichas actividades, Madrileña Red de Gas cuenta con una amplia red de proveedores. Estos actores desempeñan un papel fundamental en el desarrollo y la optimización de sus procesos, aportando servicios y

**Las principales actividades de la cadena de suministro de Madrileña Red de Gas comprenden la expansión de infraestructuras, redes y activos propios destinados a la distribución**

## Proveedores clave para Madrileña Red de Gas

### Proveedores críticos

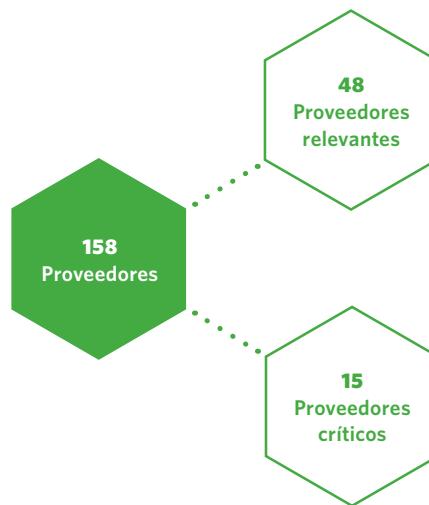
Son aquellos que se dedican a las siguientes actividades claves para la compañía: construcción y mantenimiento de redes, inspección periódica, operaciones domiciliarias, lecturas, urgencias, puestas en servicio de instalaciones receptoras, fabricante de tubería polietileno (PE), fabricante accesorios polietileno (PE) y fabricante de contadores.

### Proveedores relevantes

No necesariamente son críticos.

Servicio Relevante es aquel que resulte sensible desde la perspectiva de calidad al requerirse el cumplimiento de condiciones específicas técnico-legales para la realización de los trabajos, que en su gran mayoría tienen su origen en la legislación vigente. En consecuencia, estos proveedores deben estar dados de alta en nuestra herramienta de Coordinación de Actividades Empresariales.

## Proveedores Madrileña Red de Gas 2024



capacidades técnicas que resultan esenciales para garantizar la calidad, la continuidad operativa y la competitividad de la organización. La participación activa y alineada de los proveedores con los estándares de Madrileña Red de Gas constituye un pilar clave en la generación de valor hacia sus clientes y demás grupos de interés.

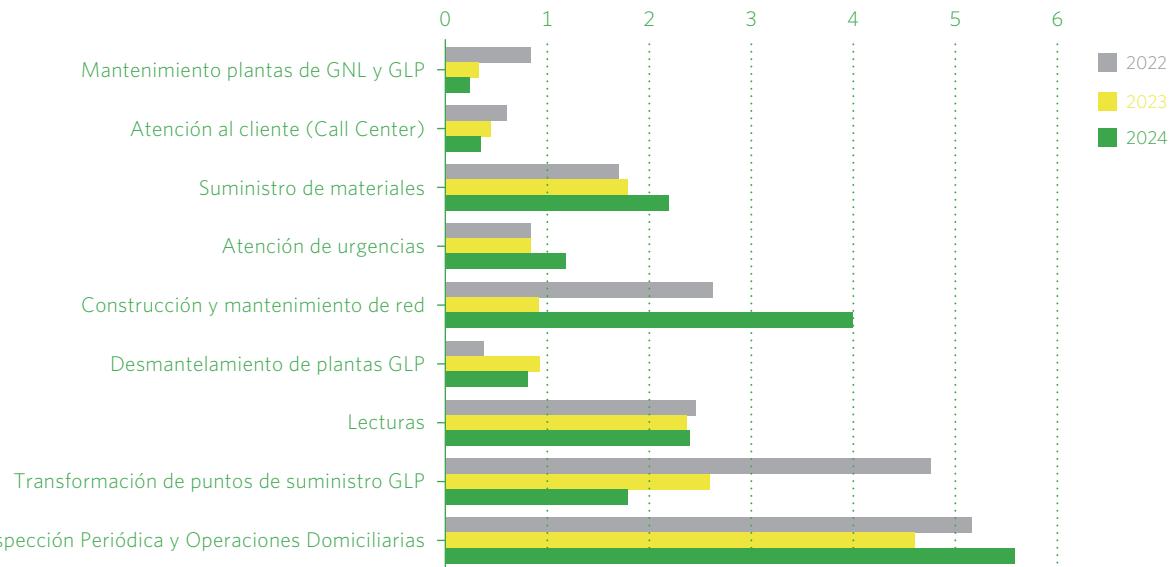
En lo que respecta a la homologación de proveedores, especialmente en relación con los procesos críticos de negocio, Madrileña Red de Gas trabaja exclusivamente con proveedores previamente homologados. Esta política le permite asegurar altos estándares en materia de seguridad, calidad, cumplimiento de plazos, competitividad y respeto al medio ambiente en todas las actuaciones vinculadas a su actividad.

De manera particular, los proveedores que prestan servicios relevantes y que, a su vez, son considerados proveedores críticos, deben cumplir obligatoriamente con un proceso riguroso que incluye tanto una evaluación inicial como la correspondiente homologación, antes de poder llevar a cabo cualquier actividad para Madrileña Red de Gas.

Cabe destacar que, durante el ejercicio 2024, no se ha iniciado ningún nuevo proceso de externalización. Asimismo, no se han producido modificaciones significativas en la cadena de suministro de la organización, lo que refleja una continuidad y estabilidad en la red de colaboradores estratégicos.

Por otro lado, durante el ejercicio 2024, Madrileña Red de Gas colaboró con un total de 158 proveedores, abarcando tanto la adquisición de productos como la contratación de servicios. De este total, 15 fueron clasificados como proveedores críticos, mientras que 48 fueron considerados relevantes, de los cuales 10 también se incluyen dentro de la categoría de críticos.

**Facturación principales actividades de Madrileña Red de Gas**  
(millones de euros)



Durante el ejercicio fiscal 2024, Madrileña Red de Gas registró una facturación total a proveedores que superó los 30 millones de euros. Este incremento con respecto al año anterior responde a una mayor demanda de bienes y servicios, lo que ha permitido reforzar la capacidad operativa y dar respuesta de manera eficiente a las necesidades de la compañía.

Cabe destacar que, el 80% del volumen total de compras realizadas en 2024 se concentró en tan solo 17 proveedores, lo que evidencia una alta dependencia operativa de un grupo reducido pero estratégico de colaboradores, con los que se mantiene una relación consolidada y de confianza.

Si se consideran las actividades principales, los importes de facturación a proveedores adquieren una relevancia significativa, reflejando la magnitud de las operaciones y el alcance de los proyectos gestionados.

**Evolución facturación total a proveedores**  
(millones de euros)



**Pilares de la gestión sostenible de la cadena de suministro****Principios de Negocio Responsable de MRG**

- Integridad**  
Mantener altos estándares morales en todas las acciones.
- Compromiso**  
Responsabilidad y dedicación en cada compromiso asumido.
- Transparencia**  
Operar abiertamente y honestamente en todas las comunicaciones.
- Respeto a los Derechos Humanos**  
Defender los derechos y la dignidad de todos los individuos.

**7.2 Compras responsables y sostenibles**

GRI 2-23 | GRI 3-3 | GRI 407-1 | GRI 408-1 | GRI 409-1

Madrileña Red de Gas entiende que la sostenibilidad en la gestión de su cadena de suministro es un pilar clave para un desarrollo responsable y duradero. Por ello, trabaja activamente para minimizar sus impactos ambientales, sociales y económicos, al tiempo que promueve buenas prácticas de gobernanza a lo largo de todo el ciclo de vida de sus bienes y servicios.

Asimismo, reafirma su compromiso con el respeto y la defensa de los Derechos Humanos en todas sus operaciones, su cadena de valor y en cada entorno donde opera, conforme a lo establecido en la Política de Derechos Humanos.

Con el objetivo de extender estos principios a lo largo de toda su cadena de suministro, Madrileña Red de Gas traslada estos compromisos a sus colaboradores mediante la Política de Compras Sostenibles y el Código de Conducta para Proveedores, documentos de obligado cumplimiento que refuerzan su visión de un crecimiento sostenible, ético y compartido.

Con el objetivo de garantizar un compromiso efectivo con la responsabilidad en toda la cadena de valor, Madrileña Red de Gas exige a sus proveedores la adhesión a los Principios de Negocio Responsable establecidos en su Política de Compras Sostenibles. Estos principios se basan en valores fundamentales como la integridad, el compromiso, la transparencia y el respeto a los Derechos Humanos.

Madrileña Red de Gas pone especial énfasis en la erradicación de cualquier forma de trabajo forzoso, en la garantía de los derechos laborales —incluyendo la libertad de asociación, la negociación colectiva y el acceso a un empleo digno—, así como en el rechazo rotundo al trabajo infantil y en la protección de los derechos de las comunidades pertenecientes a minorías étnicas. Actualmente, ni las operaciones propias de Madrileña Red de Gas ni las de sus proveedores presentan riesgos significativos de incumplimiento de estos derechos.

La calidad y seguridad de los servicios, la protección del medio ambiente y la seguridad y salud laboral constituyen asimismo pilares esenciales para la compañía. Estos aspectos están integrados y certificados dentro de su Sistema Integrado de Gestión, en el cual se enmarcan también las actividades desarrolladas por sus proveedores. De esta forma, los proveedores de Madrileña Red de Gas asumen como propios los compromisos definidos por la compañía, los cuales son debidamente comunicados y supervisados a lo largo de la ejecución de sus actividades.

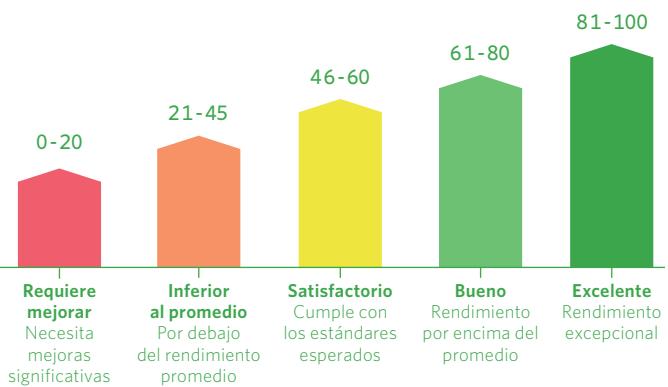
Asimismo, tanto los proveedores como sus empleados, disponen de canales habilitados para presentar denuncias, así como para resolver dudas o conflictos relacionados con el cumplimiento de estos principios. Todas las comunicaciones recibidas a través de estos canales son gestionadas con total confidencialidad.

**Evaluación ESG de proveedores**

GRI 308-2 | GRI 414-2

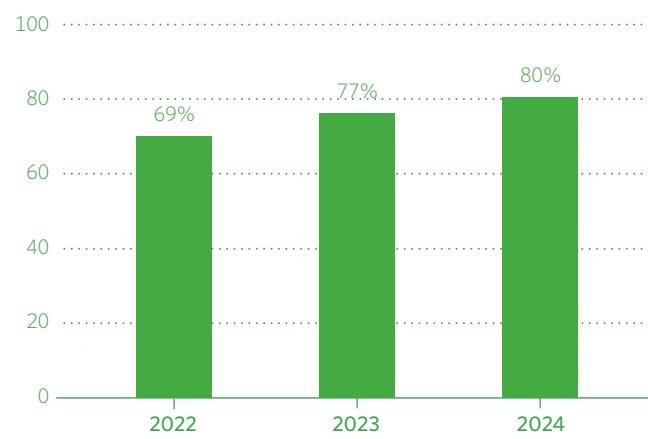
En Madrileña Red de Gas, se dispone de una herramienta externa para el registro y la precalificación de proveedores. Esta plataforma permite evaluar el posicionamiento de los proveedores en materia de sostenibilidad y facilita la comparación con otras compañías del sector.

En materia de sostenibilidad, la puntuación se basa en tres pilares (medioambiental, social y gobernanza). Cada pilar se califica entre 0 (riesgo alto) y 100 (riesgo bajo). La puntuación global se calcula tomando el promedio de todos los pilares calificados para cada empresa proveedora.

**Interpretación de la evaluación ESG de la herramienta de precalificación de proveedores**

**Los proveedores de MRG asumen como propios los compromisos definidos por la compañía, los cuales son debidamente comunicados y supervisados a lo largo de la ejecución de sus actividades**

**Porcentaje de proveedores críticos evaluados en ESG (%)**



Las empresas proveedoras que obtienen una calificación superior a 81 puntos se encuentran dentro del 15% con mejor desempeño entre todos los proveedores de la herramienta. Aquellas con una puntuación entre 61 y 80 se consideran de buen nivel y, por lo general, superan la media. En cambio, si una empresa recibe 45 puntos o menos, se recomienda que los compradores analicen las razones detrás de esta baja calificación para identificar posibles áreas de mejora.

En base a esta metodología, 12 proveedores críticos de Madrileña Red de Gas han sido evaluados en el caso del ámbito ESG (ambiental, social y gobernanza).

Para el resto de proveedores críticos, no evaluados, no hay suficientes datos para que la herramienta pueda asignar una puntuación. Las calificaciones se determinan a partir de las respuestas a los cuestionarios, así como a partir de información externa.

En relación a la calificación obtenida en ESG por parte de los proveedores críticos de Madrileña Red de Gas, en 2022, solo

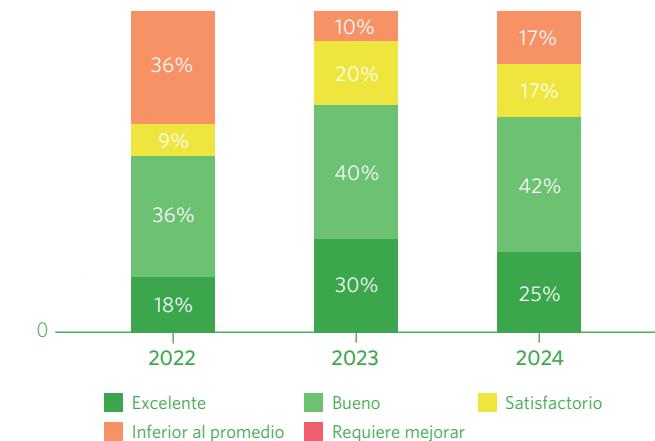
el 18 % de los proveedores fueron calificados como "Excelente", cifra que crece hasta el 25 % en 2024.

Al mismo tiempo, se observa una reducción significativa en las calificaciones más bajas: los proveedores que "Requieren mejorar" pasaron del 36 % en 2022 al 17 % en 2024. Esta evolución sugiere una mejora general en el desempeño ESG de los proveedores.

De acuerdo con las cláusulas contractuales vigentes, Madrileña Red de Gas expresa su compromiso con la sostenibilidad e insta a todos sus contratistas a implementar políticas sostenibles. El objetivo es que estos proveedores alcancen el nivel más alto de puntuación en sostenibilidad (Nivel Excelente) dentro del portal de proveedores.

En este contexto, cabe señalar que durante el año 2024 no se han identificado impactos ambientales o sociales negativos significativos —ya sean potenciales o reales— por parte de los proveedores existentes.

**Evolución en la calificación ESG de los proveedores críticos (%)**



**MRG expresa su compromiso con la sostenibilidad e insta a todos sus contratistas a implementar políticas sostenibles**

# 8

*Impacto*

*Ambiental*

**Contar con la certificación**

**ISO 14001 representa una ventaja estratégica para Madrileña Red de Gas, ya que evidencia su compromiso con la sostenibilidad y una gestión ambiental proactiva**

**8 Impacto Ambiental**

Durante el año 2024, la gestión ambiental de Madrileña Red de Gas se ha enfocado en consolidar y fortalecer su Sistema de Gestión Ambiental conforme a los requisitos de la norma ISO 14001. Este esfuerzo ha permitido no solo mantener la certificación internacional, sino también impulsar mejoras continuas en el desempeño ambiental.

Contar con la certificación ISO 14001 representa una ventaja estratégica para Madrileña Red de Gas, ya que evidencia su compromiso con la sostenibilidad y una gestión ambiental proactiva. Asimismo, le permite identificar y mitigar los impactos ambientales derivados de las actividades empresariales, asegurando el cumplimiento de la normativa vigente y promoviendo la mejora continua.

Asimismo, por tercer año consecutivo, se ha llevado a cabo la verificación externa de la huella de carbono del año anterior. Posteriormente, se ha realizado su registro en la Oficina Española del Cambio Climático (OECC) obteniendo el sello CÁLCULO correspondiente al año 2023.

Por otro lado, durante 2024 Madrileña Red de Gas ha trabajado en la implementación del plan de acción alineado con la iniciativa OGMP 2.0, diseñado para contribuir al proceso de reducción de las emisiones de metano derivadas de sus actividades, estableciendo un camino claro hacia la sostenibilidad y el cumplimiento de sus objetivos medioambientales.

Por último, es importante destacar que durante el año 2024 no se han registrado accidentes con impactos ambientales que hayan conllevado multas ni responsabilidad civil alguna.

**Pilares de la estrategia de lucha contra el cambio climático de Madrileña Red de Gas**

Identificación y evaluación de los riesgos del cambio climático



Reducción de la huella de carbono alineada hacia el objetivo Net Zero



Plan de disminución de emisiones de metano a través de OGMP 2.0



Desarrollo y colaboración en proyectos relacionados con energías verdes (biometano e hidrógeno)

**8.1 Impacto en el cambio climático**

GRI 3-3 | GRI 305-1 | GRI 305-2 | GRI 305-3 | 305-4 | 305-5 | 305-7

Tal como se ha abordado a lo largo de este informe, y en particular en el Capítulo 5.2 sobre "Adaptación al Clima, Resiliencia y Transición", Madrileña Red de Gas enfrenta los riesgos asociados al cambio climático y la transición energética mediante un firme compromiso y una sólida estrategia.

Bajo este contexto, establecer objetivos de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), no sólo es una responsabilidad ética frente al cambio climático, sino también una estrategia clave para mitigar el impacto ambiental, alinearse con las políticas climáticas globales, optimizar la eficiencia energética y gestionar mejor los riesgos derivados de futuras regulaciones ambientales.

En el gráfico se muestran los objetivos específicos que Madrileña Red de Gas ha establecido para reducir su impacto climático y contribuir a un futuro más sostenible.

**Objetivos de mitigación y adaptación al cambio climático de MRG**

Alcanzar una reducción del 2% en las emisiones de gases de efecto invernadero en comparación con el ejercicio anterior



Optimizar la implementación del plan de reducción de emisiones de metano en el marco de la iniciativa OGMP 2.0

**La cuantificación de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) es una herramienta fundamental para MRG a la hora de cuantificar y generar un indicador del impacto de sus actividades y procesos sobre el cambio climático**

En relación con el primer objetivo establecido, Madrileña Red de Gas ha logrado una reducción del 15,19% en su huella total de carbono respecto al ejercicio anterior, tal como se detalla en los apartados siguientes.

En relación con el segundo objetivo, durante el año 2024 se han ejecutado 5 de las 9 líneas de acción definidas en el plan de implementación para la reducción de emisiones de metano, lo que representa un avance del 55,5 %. Asimismo, la compañía ha obtenido la certificación Gold Standard Pathway (véase el capítulo "Adaptación al clima, resiliencia y transición" para mayor detalle), reflejo del compromiso y desempeño positivo en esta área.

**Huella de carbono 2024: reducción y compromiso climático**

La cuantificación de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) es una herramienta fundamental para Madrileña Red de Gas a la hora de cuantificar y generar un indicador del impacto de sus actividades y procesos sobre el cambio climático.

No sólo permite medir la contribución al fenómeno, sino que es una valiosa herramienta de gestión para identificar las acciones que están incrementando sus emisiones, así como las oportunidades para mejorar y optimizar el uso de los recursos de manera más eficiente.

Así, como en ejercicios anteriores, durante 2024 Madrileña Red de Gas ha calculado la huella de carbono asociada a sus actividades, incluyendo las emisiones directas de GEI (Alcance 1), las emisiones indirectas de GEI por generación de la energía eléctrica adquirida y consumida (Alcance 2), así como las emisiones indirectas que se producen en la cadena de valor (Alcance 3).

Para el cálculo se han tomado en consideración los siguientes referenciales:

- Norma ISO 14064-1:2019.
- The Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol).
- Metodología EMEP/EEA e IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories.
- Documentos de apoyo elaborados para el Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción, creado por el "Real Decreto 163/2014, de 14 de marzo, por el que se crea el registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono".
- Procedimientos internos de la compañía.

Las actividades e infraestructuras incluidas en el alcance de la huella de carbono son las siguientes:

- Oficinas centrales en Pozuelo de Alarcón y almacén ubicado en Alcorcón.
- Red de distribución de GN y GLP.
- Plantas de GNL y Plantas de GLP pertenecientes a la red de distribución.
- Vehículos de flota.

Los GEI incluidos en la huella de carbono son: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, SF<sub>6</sub>, NF<sub>3</sub>, HFC y PFC. Todos los resultados están reportados en CO<sub>2</sub>e, aplicando los Potenciales de Calentamiento indicados en el "IPCC Sixth Assessment Report".

Como se puede observar en el gráfico, durante el año 2024 Madrileña Red de Gas ha logrado una reducción del 15,19 % en su huella de carbono en comparación con el ejercicio anterior, lo que refleja el impacto positivo de las iniciativas de

**Resultado total de la huella de carbono de MRG y distribución de emisiones por alcance**



**Alcance 1:** 16.113,04 tCO<sub>2</sub>e



**Alcance 2:** 54,18 tCO<sub>2</sub>e



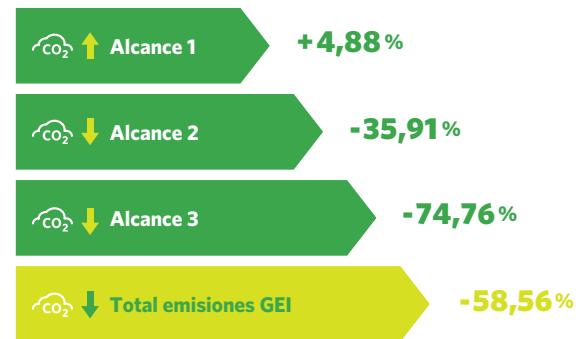
**Alcance 3:** 13.459,50 tCO<sub>2</sub>e



**Evolución de la huella de carbono total de Madrileña Red de Gas (Valor absoluto tCO<sub>2</sub>e)**



## Resultados comparativa año base



sostenibilidad y la efectividad de las acciones implementadas para mitigar sus emisiones.

La disminución más significativa se produce en el Alcance 3, lo cual se debe principalmente a la progresiva desaparición del negocio del GLP en Madrileña Red de Gas.

## Comparativa con año base

A efectos de comparar las emisiones y evaluar el desempeño alcanzado, se ha establecido como año base la opción de año base fijo formado por la suma de los resultados de la huella de carbono de dos años consecutivos (2021-2022). Esta selección es debido a que las actividades de reseguimiento de redes y acometidas se completan para la totalidad de la red bienalmente, por lo que las emisiones asociadas a esta actividad no serán completas hasta que no se termine de inspeccionar la red en su globalidad. En consecuencia, el análisis de la evolución de la huella de carbono completa con respecto al año base, se realizará cada dos años, a partir del periodo 2023-2024, de manera que se obtengan resultados comparables con el año base 2021-2022.

Como se puede observar, se ha producido un aumento de las emisiones de Alcance 1 del 4,88% siendo la fuente de emisión que ha contribuido a este aumento las emisiones fugitivas por mermas.

Sin embargo, se ha producido una disminución tanto en el Alcance 2 (categoría 2) como en el Alcance 3 en un 35,91% y 74,76% respectivamente. En el Alcance 2 se ha producido prácticamente la misma disminución en las emisiones de las oficinas como de las Plantas/ERMs. En el Alcance 3 las fuentes de emisión que más han contribuido a la disminución de las emisiones han sido la "Adquisición de bienes y servicios" y las "Emisiones de IRC de clientes".

## Índice de intensidad de emisiones

	2022	2023	2024
Intensidad de emisiones por GWh de gas vehiculado (tCO <sub>2</sub> e)/GWh	7,35	4,09	3,39
Intensidad de emisiones por km de Red (tCO <sub>2</sub> e)/km	11,89	5,79	4,94
<b>Emisiones directas de GEI</b>			
Intensidad de emisiones directas de GEI (tCO <sub>2</sub> e)/GWh	1,54	1,99	1,82
Intensidad de emisiones directas de GEI (tCO <sub>2</sub> e)/km	2,48	2,82	2,65
<b>Emisiones indirectas de GEI por energía importada</b>			
Intensidad de emisiones indirectas de GEI por energía importada (tCO <sub>2</sub> e)/GWh	0,01	0,01	0,01
Intensidad de emisiones indirectas de GEI por energía importada (tCO <sub>2</sub> e)/km	0,02	0,01	0,01
<b>Emisiones fugitivas de CH<sub>4</sub> de la Red</b>			
Intensidad de emisiones por m <sup>3</sup> de gas vehiculado (tCH <sub>4</sub> /10 <sup>6</sup> m <sup>3</sup> GN)	0,62	0,82	0,74
Intensidad de emisiones por km de Red (tCH <sub>4</sub> /km Red)	0,09	0,10	0,09

## Otros indicadores de cambio climático

Madrileña Red de Gas realiza comparaciones anuales de índices de intensidad de emisiones, especialmente en lo que a emisiones de Alcances 1 y 2 se refiere, a efecto de analizar el desempeño en materia de emisiones de GEI.

La unidad de actividad establecida para mostrar los resultados del inventario en términos de intensidad de emisiones (tCO<sub>2</sub>e/UA) que permite valorar el desempeño alcanzado es:

- GWh de gas vehiculado.
- Km de longitud de red de gas.

Una vez finalizado el cálculo, Madrileña Red de Gas procede a la verificación de los datos por parte de un tercero independiente, asegurando así la transparencia, rigor y fiabilidad de los resultados obtenidos. Posteriormente, los resultados

son comunicados a la Oficina Española del Cambio Climático (OECC), lo que permite a la organización mantener el sello oficial "Calculo".

Junto con los informes anuales, Madrileña Red de Gas presenta a la OECC un plan de reducción de emisiones que recoge las medidas previstas y en curso para disminuir el impacto ambiental de la organización.

Asimismo, a finales de 2024 Madrileña Red de Gas realizó una nueva evaluación comparativa de la huella de carbono con sus homólogos, cuyas principales conclusiones son que sus emisiones de huella de carbono se encuentran en niveles similares a los del resto del sector.

Mediante estas acciones, Madrileña Red de Gas no solo cumple con la normativa vigente, sino que también refuerza su

**Otros contaminantes atmosféricos (kg)**

	2022	2023	2024
SO <sub>x</sub>	2,56	2,14	1,76
NO <sub>x</sub>	223,25	80,82	33,93
PM <sub>2,5</sub>	2,65	1,31	1,19
PM <sub>10</sub>	2,65	1,31	1,19
Plomo (Pb)	0,00251	0,00347	0,01150
Mercurio (Hg)	0,00053	0,00014	0,00001

compromiso con la descarbonización progresiva de sus operaciones y con la contribución activa a los objetivos climáticos nacionales e internacionales.

**Otros contaminantes atmosféricos**

Para el cálculo de las emisiones en fuentes estacionarias, se aplica la metodología EMEP/EEA (EMEP/EEA Air Pollutant Emission Inventory Guidebook), calculando las emisiones en base al consumo de combustible y factores de emisión de los diferentes contaminantes, ambos en función de la tecnología empleada.

Por otro lado, la metodología que se utiliza para el cálculo de emisiones de combustión en fuentes móviles, está basada en la planteada en el Informe técnico de la Agencia Europea de Medio Ambiente: COPERT IV (Computer Program to Calculate Emissions from Road Transport), basada en la aplicación de factores de emisión de los diferentes contaminantes clasificados por tipología de vehículo, por categoría (Normas Euro) y por combustible empleado.

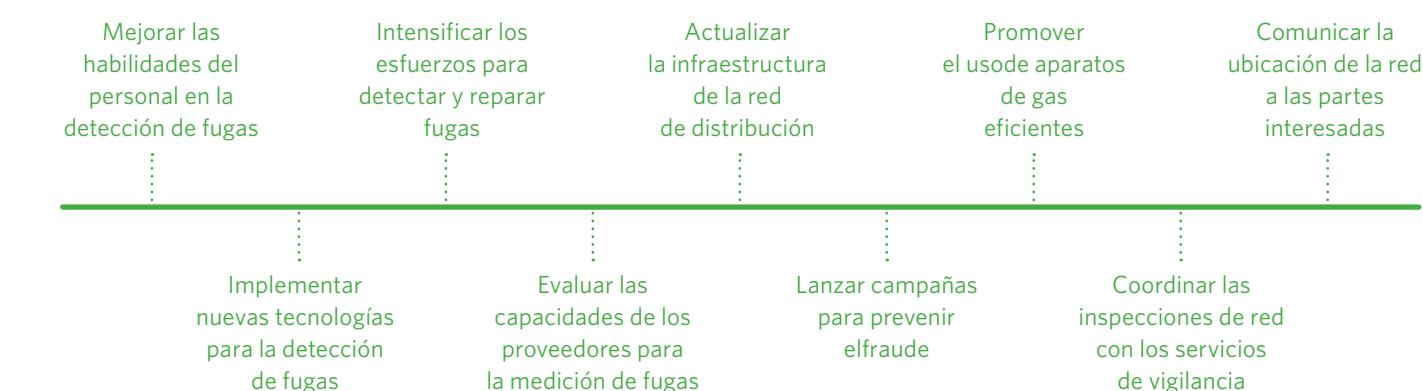
**MRG ha implantado una serie de acciones orientadas a la mitigación del cambio climático, centradas en la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)**

**Principales acciones de mitigación para la reducción de emisiones de GEI**

Madrileña Red de Gas ha implantado una serie de acciones orientadas a la mitigación del cambio climático, centradas en la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). Las principales medidas incluyen:

- Plan de reducción de emisiones de metano (OGMP 2.0) vigente de 2023 a 2028 considerando 9 acciones generales con 19 metas asociadas para 2024.
- Plan de transformación progresiva de puntos de suministro de GLP a gas natural.

Asimismo, en relación a la reducción de sus emisiones de metano, Madrileña Red de Gas ha realizado un estudio exhaustivo

**Líneas de acción del plan para la mitigación de emisiones de metano (OGMP 2.0)****Objetivo de reducción de la huella ambiental de MRG**

Reducción del 2% de la huella ambiental en lo referente a:



Consumo de recursos



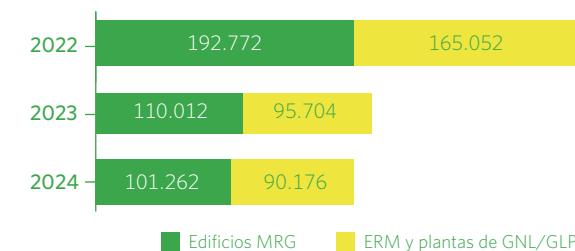
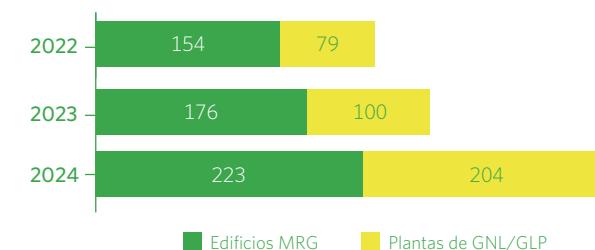
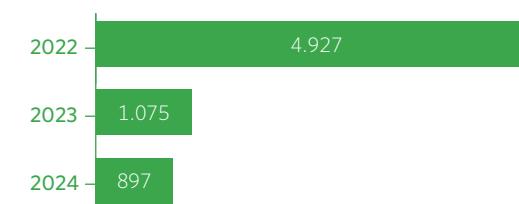
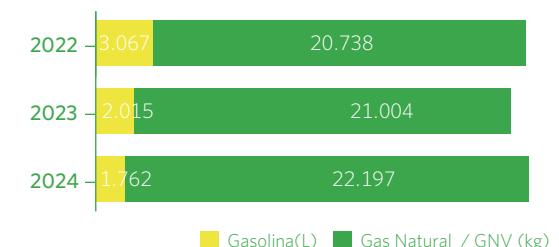
Generación de residuos

**8.2 Recursos y economía circular**

GRI 302-1 | GRI 303-1 | GRI 306-3 | GRI 306-4 | GRI 306-5

Madrileña Red de Gas está comprometida con la economía circular como parte esencial de su estrategia de sostenibilidad. Por ello, promueve el uso eficiente de los recursos mediante el uso de productos duraderos, la reducción de residuos y la reutilización de materiales.

Este compromiso no solo protege el medio ambiente, sino que también genera valor económico y social, orientando sus deci-

**Consumo de electricidad (kWh)****Consumo de agua (m³)****Consumo de papel (kg)****Consumo de combustible de la flota de vehículos de MRG**

siones hacia un modelo más responsable y resiliente. En base a ello, Madrileña Red de Gas estableció el siguiente objetivo para el año 2024.

**Recursos**

En el marco de su Sistema Integrado de Gestión Ambiental, Madrileña Red de Gas dispone de una metodología consolidada para el control y seguimiento del consumo de recursos, lo que le permite asegurar una gestión eficiente y responsable tanto en sus centros de trabajo e instalaciones industriales —en lo referente al uso de recursos naturales y energéticos— como en su flota de vehículos, en relación con el consumo de combustible.

Como se puede apreciar en los resultados anteriores, el consumo de agua ha aumentado con respecto a años anteriores, en especial, en las instalaciones de GNL y GLP debido al agua utilizada en los inertizados. El consumo de combustibles de la flota de vehículos se ha mantenido en cifras similares al año anterior, mientras que el consumo de electricidad de los edificios e instalaciones, así como el consumo de papel, han continuado descendido notablemente.

Respecto al descenso en el consumo de electricidad, como se ha comentado anteriormente en el apartado de huella de carbono, como cabe esperar, a la vez que desciende el número de plantas de GLP pertenecientes a Madrileña Red de Gas, se va reduciendo el consumo asociado a las mismas.

Por otro lado, en relación al consumo de papel, Madrileña Red de Gas cada año avanza más en la digitalización de sus procesos, lo que se traduce en una disminución considerable del papel consumido.

**Gestión de Residuos**

Con la finalidad de garantizar el cumplimiento de su compromiso con la economía circular, y en el marco de su Sistema Integrado de Gestión Ambiental, Madrileña Red de Gas dispone de procedimientos específicos para la adecuada gestión de los residuos.

El almacenamiento temporal de residuos en las instalaciones de la compañía se lleva a cabo de forma controlada, con especial atención a aquellos que puedan representar un riesgo de degradación para el entorno.

Asimismo, como parte de su filosofía de gestión, MRG procura que las actividades ejecutadas por sus contratistas contemplen la adecuada gestión de todos los residuos generados durante la prestación de sus servicios, con el objetivo de simplificar al máximo los trámites asociados. Para ello, se incorporan las cláusulas contractuales pertinentes en los acuerdos firmados, y se exige que los proveedores estén debidamente habilitados legalmente para llevar a cabo dichas gestiones.

En cuanto a los principales residuos generados en sus instalaciones (como estaciones de regulación y medida, y plantas de GNL y GLP) estos provienen, en su mayoría, de las operaciones de mantenimiento, e incluyen materiales como grasas, trapos contaminados, filtros usados, entre otros.

Durante 2024 se ha incrementado de manera significativa la cantidad de residuos no peligrosos generada, debido principalmente, al incremento de los residuos de construcción y demolición (consecuencia de un mayor número de obras en la actividad de expansión) y por otro lado, en menor medida, a que se han desmantelado un total de 50 plantas de GLP, 13 plantas más que en el ejercicio anterior, con la consiguiente generación de residuos derivados de dicha actividad.

**Principios de economía circular en MRG**

Aplicar técnicas y alternativas que prevengan la generación de residuos

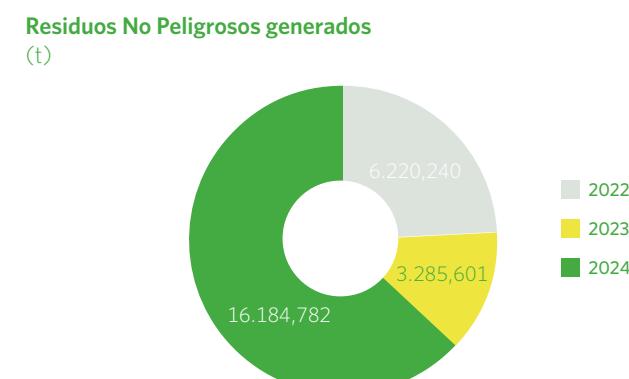
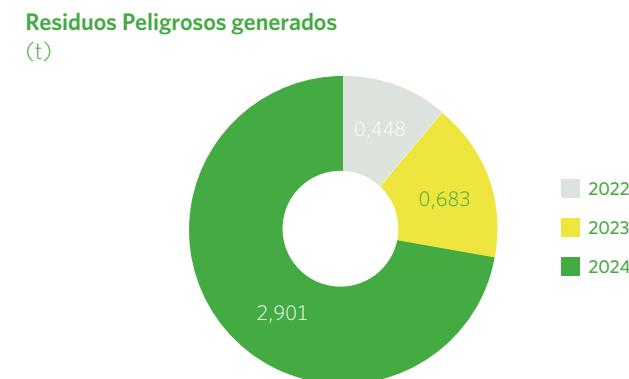
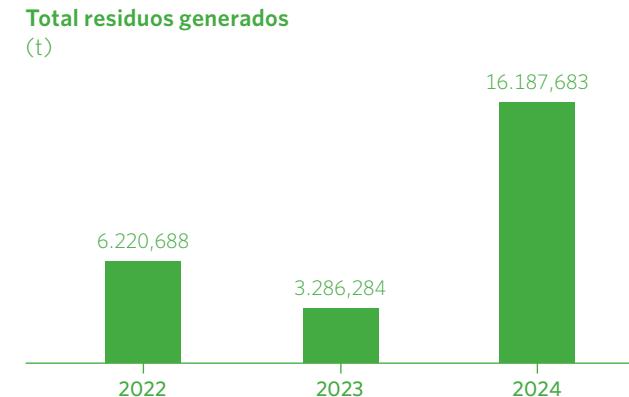


Reducir en origen la cantidad de residuos generados



Valorizar los residuos, ya sea de forma interna o externa (mediante su reutilización o reciclado)

**Madrileña Red de Gas procura que las actividades ejecutadas por sus contratistas contemplen la adecuada gestión de todos los residuos generados durante la prestación de sus servicios**



#### Residuos por composición

	2022	2023	2024
<b>Residuos Peligrosos (t)</b>			
Envases de plástico contaminados	0,379	0,360	0,295
Envases metálicos contaminados	0	0	0
Trapos contaminados	0,021	0,032	0,012
Aerosoles	0,038	0,037	0,062
Filtros	0	0	0
RAEEs	0	0,234	0
Pilas alcalinas	0,010	0,012	0
Otros (tubos fluorescentes, tóner, etc.)	–	0,008	0
<b>Total Residuos Peligrosos</b>	<b>0,448</b>	<b>0,683</b>	<b>2,901</b>
<b>Residuos No Peligrosos (t)</b>			
Residuos de desmantelamiento	85	453	644
Residuos de Construcción y demolición	6.089	2.789	15.521
Contadores	46,240	43,310	19,500
Chatarra, bidones	0	0,291	0,017
<b>Total Residuos No Peligrosos</b>	<b>6.220,240</b>	<b>3.285,601</b>	<b>16,184,782</b>
<b>Total Residuos</b>	<b>6,220,688</b>	<b>3,286,284</b>	<b>16,184,683</b>

Madrileña Red de Gas intenta llevar a cabo acciones para minimizar la generación de residuos y promover su valorización y reciclaje, priorizando aquellas opciones que permiten reincorporar materiales al ciclo productivo y reducir el impacto ambiental.

### 8.3 Biodiversidad

#### Compromiso con la protección de la biodiversidad

Madrileña Red de Gas reconoce plenamente la importancia de preservar la biodiversidad como un elemento esencial para el equilibrio de los ecosistemas y la sostenibilidad ambiental. La pérdida de biodiversidad conlleva riesgos significativos, como la desaparición de especies, la fragmentación de hábitats y la degradación de los servicios ecosistémicos que sustentan tanto la vida silvestre como el bienestar humano.

Aunque la presencia de sus infraestructuras en espacios protegidos o de alto valor ecológico es muy reducida, dado que la mayoría de sus instalaciones se encuentran ubicadas en entornos urbanos o periurbanos, Madrileña Red de Gas mantiene un firme compromiso con la protección del entorno natural. Por ello, se adoptan criterios ambientales rigurosos durante las fases de diseño, construcción, mantenimiento y desmantelamiento de sus instalaciones, con el fin de minimizar cualquier posible afección a los ecosistemas circundantes.

En este sentido, toda actividad de desmantelamiento, cuenta con un Director Facultativo, responsable de aprobar al comienzo de los trabajos el plan de gestión de residuos de construcción y demolición desarrollado por el contratista de ejecución de las obras y de firmar el certificado final de las obras.

Asimismo, en aquellas actuaciones que puedan desarrollarse en áreas sensibles, se evalúan previamente los posibles

#### Destino de los Residuos peligrosos

	2022	2023	2024
Residuos destinados a valorización (t)	0,438	0,683	2,901
Residuos destinados a eliminación (t)	0	0	0
<b>Total residuos peligrosos (t)</b>	<b>0,438</b>	<b>0,683</b>	<b>2,901</b>
Residuos destinados a valorización (%)	100	100	100
Residuos destinados a eliminación (%)	0	0	0

#### Destino de los Residuos no peligrosos

	2022	2023	2024
Residuos destinados a reciclaje (t)	131,240	496,601	663,782
Residuos destinados a eliminación (t)	6089	2789	15521
<b>Total residuos no peligrosos (t)</b>	<b>6220,69</b>	<b>3286,28</b>	<b>16521,78</b>
Residuos destinados a reciclaje (%)	2,110	15,111	4,101
Residuos destinados a eliminación (%)	97,883	84,868	95,899

**Madrileña Red de Gas mantiene un firme compromiso con la protección del entorno natural. Por ello, se adoptan criterios ambientales rigurosos durante las fases de diseño, construcción, mantenimiento y desmantelamiento de sus instalaciones**

**Madrileña Red de Gas ha recuperado la totalidad de la superficie ocupada en espacios protegidos o de alto valor ecológico, no contando con ninguna instalación ya ubicada en dichos espacios**

impactos sobre la flora, la fauna y los hábitats, integrando medidas preventivas, correctoras y compensatorias en los proyectos correspondientes. Esta gestión ambiental proactiva forma parte del enfoque de responsabilidad corporativa de Madrileña Red de Gas, y se articula a través de su Sistema Integrado de Gestión Ambiental, en línea con los principios de sostenibilidad y respeto por el entorno natural.

Actualmente Madrileña Red de Gas cuenta con 18 plantas satélite de GLP y 6 de GNL que acercan el gas a los hogares donde la red de distribución no llega. En este sentido, y en relación con el año anterior, Madrileña Red de Gas ha recuperado la totalidad de la superficie ocupada en espacios protegidos o de alto valor ecológico, no contando con ninguna instalación ya ubicada en dichos espacios.

#### **Gestión de suelos contaminados y responsabilidad ambiental**

MRG lleva a cabo, de manera sistemática, la toma de datos y, en su caso, de muestras necesarias para la elaboración del preceptivo Informe de Clausura de Suelos Contaminados. Estos informes son presentados ante la autoridad competente de la Comunidad de Madrid, la cual evalúa la información y emite la correspondiente resolución administrativa. Este procedimiento garantiza que las actividades de la compañía se ajusten a la normativa vigente en materia de protección del suelo y prevención de la contaminación, asegurando una adecuada clausura y un control riguroso del estado ambiental de los emplazamientos implicados.

Adicionalmente, y en lo que respecta a los posibles daños ambientales que pudieran derivarse del funcionamiento de sus

instalaciones, MRG está sujeta al cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley 26/2007, de Responsabilidad Ambiental. Esta legislación impone una serie de obligaciones a los operadores, entre las que se incluyen la notificación inmediata a la autoridad competente de cualquier daño medioambiental o amenaza inminente de que éste se produzca, así como la implementación de las medidas necesarias para prevenir, evitar y, en su caso, reparar los daños ocasionados.

Madrileña Red de Gas mantiene una actitud proactiva en el cumplimiento de estas obligaciones, integrando los principios de precaución y prevención en sus procedimientos operativos y de gestión ambiental. Todo ello con el objetivo de garantizar la protección del entorno y de responder con eficacia ante cualquier contingencia ambiental que pudiera surgir.

9

*Impacto*

*Social*

**Inversiones**  
(millones de euro)

	Inversión en extensión de la red	Mantenimiento de la red y digitalización
2022	14,0	3,6
2023	9,5	3,8
2024	8,7	7,2



Nueva planta de Gas Natural Licuado en Miraflores de la Sierra, en la misma ubicación que la antigua planta de GLP (Gas Licuado del Petróleo)

**En estos pocos meses ya se han transformado 600 clientes a gas natural y está prevista la transformación del resto de clientes, aproximadamente otros 600**

## 9.1 Acceso fiable y seguro a la energía en los municipios de la Comunidad de Madrid

GRI 2-16 | GRI 2-23 | GRI 2-26 | GRI 2-29

Como cada año Madrileña Red de Gas se complace al aportar información sobre el esfuerzo que realiza para extender la distribución de gas natural por los municipios de la Comunidad de Madrid, proporcionando la energía que aporta calidad de vida a los ciudadanos, y supone la alternativa más eficiente para muchas empresas y comercios.

Existe una clara inversión, tanto dedicada en la extensión de la red de gas natural, como en las mejoras de la red que refuerzen su seguridad.

### Crecimiento en nuevos municipios

El año 2024 ha sido fructífero en materia de nuevos municipios para Madrileña Red de Gas. Tras un largo periodo de tramitación, se obtuvieron autorizaciones para la llegada del gas natural a los municipios de Casarrubuelos y Miraflores de la Sierra.

El suministro de Casarrubuelos se ha llevado a cabo mediante conexión con la red de distribución de Madrileña Red de Gas desde el municipio de Cubas de la Sagra. Tras la ejecución de esta conexión, de aproximadamente 2.500 metros, se está desarrollando la red de distribución para el suministro a todas las viviendas interesadas.

Pocas semanas después, se inició el suministro de gas natural en Miraflores de la Sierra. En este caso se ha instalado una moderna planta de Gas Natural Licuado en la ubicación de la antigua planta de GLP (gas licuado del petróleo). De manera previa se realizó una importante obra que conectó las redes existentes del municipio para poder coordinar la transformación de los clientes de GLP del mismo. Esta nueva planta cuenta con toda la tecnología disponible en la actualidad de seguimiento y telecontrol 24 horas.

En estos pocos meses ya se han transformado 600 clientes a gas natural y está prevista la transformación del resto de clientes, aproximadamente otros 600, que se alimentaban desde las plantas de GLP a lo largo de este año 2025.

Gracias a los cambios normativos que se han producido en 2024, se han conseguido avances significativos en las tramitaciones de los municipios de Los Molinos, Moralzarzal y Soto del Real, manteniendo la apuesta de MRG por el crecimiento.

## Cambios normativos en la Comunidad de Madrid para favorecer el interés común de acceso a la energía

La obtención de las autorizaciones para llevar a un nuevo municipio el suministro, es un proceso largo y complejo. Para llevar una tubería de gas entre dos municipios hay que recabar, además de las autorizaciones de funcionamiento por parte de la administración, en este caso la Dirección General de Transición Energética y Economía Circular, sucesivos permisos de otros Organismos a los que afecte el trazado de la canalización. Entre otros pueden ser, licencias municipales, permisos de Medioambiente, Vías Pecuarias, de la Confederación Hidrográfica del Tajo, de Carreteras (tanto de la Comunidad de Madrid como del Ministerio), de Patrimonio Histórico, etc.

A eso se añade, dado que afectaba a más de un municipio, la necesidad de autorización de un Plan Especial de Infraestructuras, que es un proceso largo ante el número de organismos participantes. Estos planes no estaban pensados para obras como las de Madrileña Red de Gas, de relativa sencillez, si no para grandes infraestructuras de todo tipo, pero ante la ausencia de una tramitación específica, se encuadraban bajo estas actuaciones.

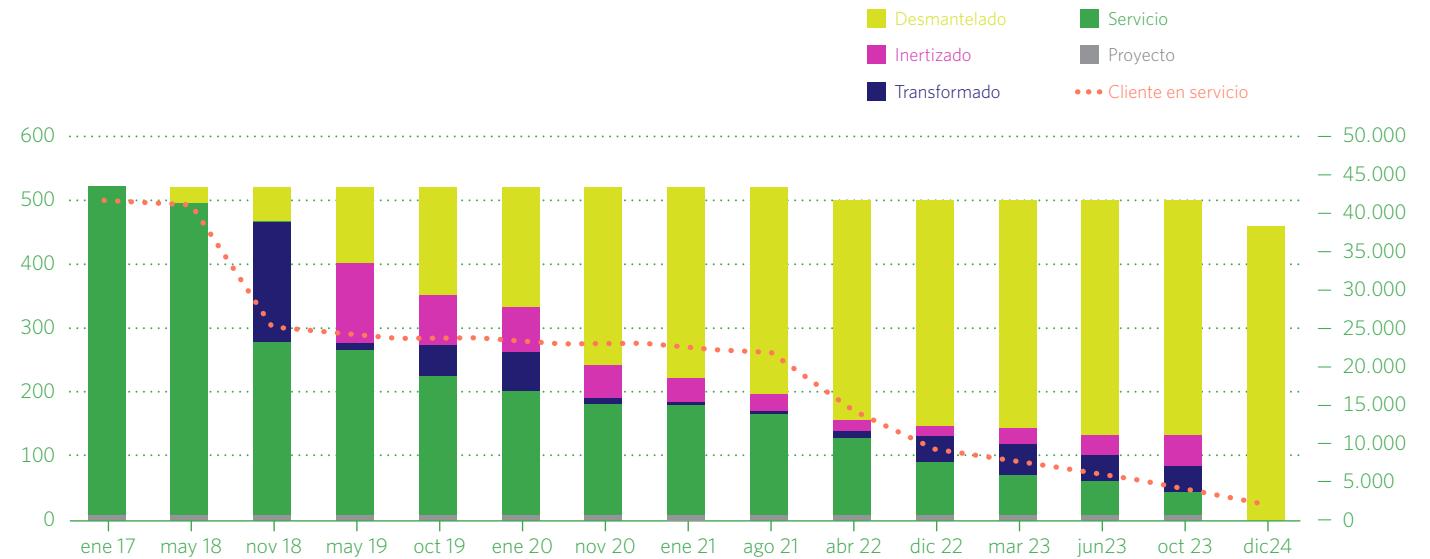
Madrileña Red de Gas ha trabajado junto con la Comunidad de Madrid, manteniendo reuniones de trabajo Con la Consejería de Medioambiente, Agricultura e Interior, así como con distintas Direcciones Generales como las de Urbanismo y la de Transición Energética, con el objeto de trasladar un

propuesta coherente y aplicable por parte de la administración. Esto se plasmó, a finales de 2023 e inicios de 2024, en una propuesta de modificación de la Ley del Suelo de la Comunidad de Madrid que fue bien recibida, sobre la cual se informó que sería aprobada a lo largo del año.

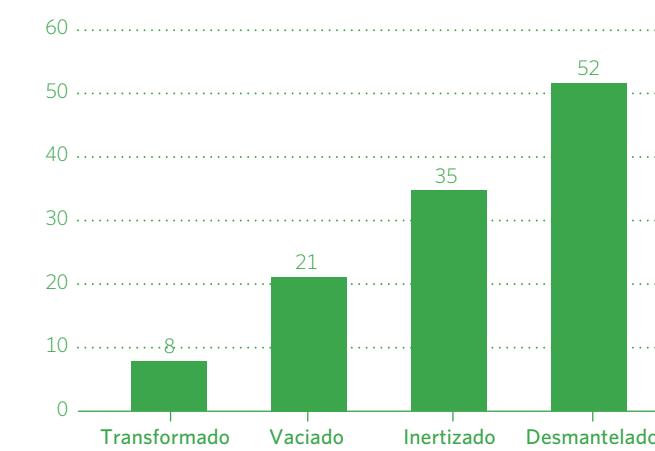
La propuesta hacía hincapié en la necesidad de un espacio abierto a la competitividad que no obstaculice las oportunidades de inversión que empresas como Madrileña Red de Gas barajan, pero que no pueden dilatarse durante largos períodos de tiempo. Las redes de gas natural dan un servicio público y deben considerarse activos estratégicos, son el acceso a una energía menos contaminante y competitiva de los pequeños municipios que quedan sin gasificar en la Comunidad de Madrid, lo que puede llegar a significar discriminación para una parte de la ciudadanía. Es además la puerta a los gases renovables.

La Comunidad de Madrid estaba a su vez trabajando en un plan de agilización y adecuación de determinados trámites urbanísticos. Todo esto fructificó en la publicación de la Ley 7/2024, de 26 de diciembre, de medidas para un desarrollo equilibrado en materia de media ambiente y territorio. A partir de ahora, "en el caso de infraestructuras de transporte y distribución energética necesarias para la prestación de servicios de interés general, la autorización o permiso de la administración competente en función de la materia otorgue para la puesta en servicio de las nuevas instalaciones, legitimará la ejecución de los actos." Por lo tanto, es una excelente y esperada noticia que facilitará y agilizará los trámites.

## Estado de las plantas de GLP y número de clientes en servicio



## Operaciones realizadas en las plantas de GLP durante 2024



**En 2024, Madrileña Red de Gas ha llevado a cabo en coordinación con los Ayuntamientos de distintos municipios de la Comunidad de Madrid, el desmantelamiento de 49 plantas de GLP, realizando el vaciado, quemado e inertizado y retirada de 80 depósitos. Para ello ha sido preciso coordinar con Repsol los más de 60 desplazamientos por carretera con objeto de transvasar el gas vaciado a las instalaciones nodrizas de Repsol, evitando con ello emisiones a la atmósfera; así como el transporte de los residuos obtenidos en dichos desmantelamientos a las plantas de tratamiento habilitadas por la Comunidad de Madrid, respetando el compromiso de la compañía con el medio ambiente, todo ello sin interferir en las dinámicas habituales de los clientes y vecinos de los términos municipales en los que se encontraban las plantas de GLP, siguiendo los protocolos de actuación en materia de seguridad.**

## Compromiso con la eliminación paulatina de las plantas satélite de GLP

A través del gráfico se puede observar el esfuerzo constante en el proceso transformador hacia el gas natural, desde la eliminación y desmantelamiento paulatino de las plantas satélite de GLP, a fin de dotar a los municipios de energía más limpia.

En 2024 se han destinado más de 2,3 millones de euros para realizar los trabajos de reutilización y expansión de redes, adecuaciones y modificaciones de instalaciones, transformación de aparatos y desmantelamiento de los centros de almacenamiento.

Para el año 2025 se prevé finalizar la transformación a gas natural de más de 1.000 viviendas, con lo que se completaría la transformación de los municipios de Villanueva de la Cañada, Miraflores de la Sierra, Griñón y Los Molinos y todas las instalaciones en las que actualmente existe viabilidad de conexión a la red de gas natural, así como, comenzar a actuar en el municipio de Soto del Real.

En 2024 Madrileña Red de Gas ha llevado a cabo en coordinación con los Ayuntamientos de distintos municipios de la Comunidad de Madrid, el desmantelamiento de 49 plantas de GLP, realizando el vaciado, quemado e inertizado y retirada de 80 depósitos. Para ello ha sido preciso coordinar con Repsol los más de 60 desplazamientos por carretera con objeto de transvasar el gas vaciado a las instalaciones nodrizas de Repsol, evitando con ello emisiones a la atmósfera; así como el transporte de los residuos obtenidos en dichos desmantelamientos a las plantas de tratamiento habilitadas por la Comunidad de Madrid, respetando el compromiso de la compañía con el medio ambiente, todo ello sin interferir en las dinámicas habituales de los clientes y vecinos de los términos municipales en los que se encontraban las plantas de GLP, siguiendo los protocolos de actuación en materia de seguridad.

## Impacto económico sobre las zonas de influencia

Durante 2024 se han alcanzado los objetivos propuestos en lo que refiere a clientes de gran consumo, cerrando el ejercicio con 389 puntos de suministro y un consumo de 157 GWh. Estos resultados confirman la confianza de diversos sectores en las ventajas del gas natural.

Este mercado es de especial relevancia en la contribución de la compañía al desarrollo económico de la región. Se trata de clientes que precisan, tanto las características que ofrece el gas natural para mejorar la eficiencia de sus procesos, como de un suministro completamente fiable. A la par que, para Madrileña Red de Gas, supone contar con consumos independientes de la climatología.

Uno de los usos del gas natural que ha reflejado un notable incremento es el de los talleres con cabinas de pintura, y es que tiene muchas ventajas, en comparación con otros combustibles. En estos talleres el gas natural contribuye a los objetivos de eficiencia energética y aumento de la rentabilidad. En concreto la incorporación del gas natural para sus cabinas de pintura están también reduciendo hasta un 35% los tiempos de trabajo, preparación y secado. Gracias a su mayor rendimiento y a las instalaciones de vena de aire, se consiguen ahorros de hasta el 40%. La instalación de gas natural también proporciona más espacio en el taller, ya que no requiere un depósito o lugar de almacenamiento como otros combustibles, garantizando una mayor seguridad.

Durante el año 2024, 14 talleres han elegido el gas natural como su principal fuente de energía. Dado que este mercado es estratégico para los objetivos de Madrileña Red de Gas en 2025, existe un compromiso de la compañía por impulsar su crecimiento. Para ello, se han lanzado campañas comerciales y colaborado estrechamente con AMDA (Asociación Madrileña

de Distribución de Automóviles), para promover los beneficios del gas natural y apoyar a otros talleres en su transición hacia esta fuente de energía.

Por otro lado, en los últimos años se ha observado como las lavanderías autoservicio han experimentado un auge significativo en España. Este crecimiento se debe a los beneficios que se consiguen tanto para los clientes como para los empresarios.

Durante el año 2024 se inauguraron 42 nuevas lavanderías en la zona de distribución de MRG, todas ellas con suministro de gas natural, destacando la rapidez y eficiencia de la compañía para dotar del suministro de gas natural a las mismas, un factor clave para que importantes franquicias del sector confíen en nosotros para la apertura de sus nuevos establecimientos.

En relación con la actividad comercial del mercado de Grandes Consumos durante este año, se han realizado esfuerzos en campañas de mailing dirigidas a diversos mercados. En este contexto, se ha propuesto a varios Institutos de Educación Secundaria, que en su mayoría utilizan gasóleo, la realización de un estudio técnico-económico para evaluar la viabilidad del cambio a gas natural. Este estudio ha contado con el asesoramiento y la colaboración de una empresa especializada. Esto ha permitido que estas instituciones puedan programar las adecuaciones de las instalaciones en función de sus presupuestos en los próximos ejercicios dadas las limitaciones presupuestarias de las Administraciones Públicas. Por otro lado, esta misma acción se ha realizado para empresas de polígonos industriales concretos, así como diversos hoteles y gimnasios, siempre con el objetivo de mejorar la eficiencia energética de los mismos.

Es de destacar que, tras la modernización de dos Centros Comerciales, dispondrán de suministro de gas natural, la reforma

integral del centro comercial Sexta Avenida en la zona de Moncloa cuya reforma sigue contando con la energía de Madrileña Red de Gas, el gas natural, realizando nuevas acometidas para el futuro suministro de sus locales de restauración. También el centro comercial Parque Corredor en Torrejón de Ardoz se ha rehabilitado para mejorar sus instalaciones y ha contado con el suministro de gas natural ampliando la instalación para dar suministro a nuevos locales comerciales.

#### Mejora de la calidad de vida, eficiencia energética, reducción de emisiones y ahorro en las comunidades de vecinos

Madrileña Red de Gas está desarrollando proyectos eficientes para calderas de comunidades de vecinos, con calderas de condensación de gas preparadas para funcionar con biometano e hidrógeno, con un presupuesto muy inferior a otras tecnologías, más asequible para los vecinos, y con unas mejoras importantes en rendimiento y ahorro. En este sentido es destacable como a través de un proyecto que ha demostrado claramente la eficiencia, se ha conseguido mantener el suministro para una caldera centralizada que abastece a 1.000 viviendas y que estaba analizando la posibilidad de cambiar a otras tecnologías. En la misma línea se ha firmado la sustitución de las calderas actuales de gasóleo por calderas de gas natural en el cuarto de calderas que abastece de calefacción y agua caliente sanitaria (ACS) a un total de 520 viviendas del municipio Alcorcón, obteniendo un ahorro económico importante entorno a los 92.000 €/año.

Desde Madrileña Red de Gas, siempre se ha tratado de transmitir las ventajas del uso del gas natural en comunidades de vecinos, como son el suministro continuo porque está conectado directamente a las redes de distribución, es una energía cómoda y limpia y continua.

## 9.2 Fiabilidad y continuidad del suministro

GRI 3-3

### Mantenimiento preventivo y de mejora

Para dar la adecuada respuesta a las necesidades de los usuarios, es preciso garantizar la seguridad y fiabilidad del suministro. Para ello la compañía cuenta con un plan de mantenimiento anual, que responde a la normativa general vigente y a la normativa interna, junto a un exigente plan de renovación de la red.

Como cada año se ha cumplido con el 100% del mantenimiento preventivo y de mejora planificado para 2024 sobre los 6.054 Km de la red de gas, las instalaciones auxiliares y plantas satélites, realizando para ello más de 11.000 actuaciones programadas.

En este sentido, como mejoras sobre la red, se han efectuado las renovaciones, mallados y actuaciones correctivas necesarias para mantener las condiciones de seguridad en la red y de garantía del suministro en las redes de gas natural y GLP, sustituyendo materiales como acero, fundición y/o cobre, por tubería de polietileno. Se han inertizado, anulado y en algunos casos renovado, cerca de 8.000 m de red durante el año 2024. La previsión es adecuar todas las redes de gas con materiales como el polietileno, retirando las redes de cobre, acero y fundición que puedan ocasionar incidencias. Además, hemos trabajado en nuevos mallados de la red e instalaciones de ERM para garantizar el suministro en todas las zonas.

Sobre la red de GN, como trabajos habituales de mantenimiento se llevan a cabo todas las acciones definidas en la reglamentación, como pueden ser el resguardo de la red para la detección de fugas, la vigilancia para evitar posibles afecciones de terceros o la medición y revisión de los equipos que aseguran una correcta protección catódica en las redes de acero. En lo que refiere a las Estaciones de Regulación y Medida (ERM) y

**Como cada año, se ha cumplido con el 100% del mantenimiento preventivo y de mejora planificado para 2024 sobre los 6.054 Km de la red de gas, las instalaciones auxiliares y plantas satélites, realizando para ello más de 11.000 actuaciones programadas**

**Se ha realizado el 100%  
de reseguimiento bienal según  
marca la reglamentación, sobre  
2.706 Km de la red de gas**

las válvulas de seccionamiento, se realizan una serie de comprobaciones, comenzando por la ausencia de fugas, su funcionamiento correcto, así como su estado de pintura y/o limpieza. Durante el año 2024 se ha realizado el mantenimiento preventivo al 100% de todas las Estaciones de Regulación y Medida instaladas, realizando un total de 176 actuaciones, la revisión de 7500 válvulas, 6.903 mediciones que aseguran la protección catódica de las redes de acero y aproximadamente 1000 acciones de pintura/limpieza de los elementos de la red.

Se ha realizado el 100% de reseguimiento bienal según marca la reglamentación, sobre 2.706 Km de la red de gas. Gestionando la reparación de 216 fugas con equipos de campo de Madrileña Red de Gas y las empresas colaboradoras contratadas para la corrección y sustitución de elementos de la red. Realizando las correcciones dentro de los márgenes establecidos por la reglamentación para cada tipo de fuga.

Desde la Dirección de Operaciones de red, se están manteniendo en conjunto con el departamento de Prevención y Riesgos, una serie de reuniones para determinar las necesidades específicas que plantea el nuevo reglamento de reducción de emisiones. Una vez identificadas dichas necesidades se programarán los sistemas para su cumplimiento.

Entre estas necesidades se encuentra la tecnología de aplicación, los permisos, equipos, acreditaciones, etc.

Sobre las plantas de GNL y GLP se realizan mantenimientos de manera trimestral, semestral, anual y cada cinco años, según la reglamentación vigente y las recomendaciones realizadas por los fabricantes respecto a los equipos instalados en las plantas. En dichas inspecciones se comprueban una serie de parámetros, llenando los checklist de control y se comprueba el correcto funcionamiento de las instalaciones y equipos instalados, para asegurar que no existan incidencias

de seguridad y poder garantizar el suministro de gas a las redes que distribuyen.

Entre las medidas a tener en cuenta en las plantas de GNL, está el correcto funcionamiento del sistema de inyección del odorizante (THT tetrahidrotiofeno) permite detectar posibles pérdidas de gas en los equipos y redes. En este sentido hemos realizado visitas de calidad para el control del THT en toda la red de distribución y en las redes de distribución de GNL, realizando 105 visitas mensuales; que han aumentado al incorporar la red de distribución de la planta de GNL de Miraflores de la Sierra.

Para asegurar la garantía del suministro, en lo que refiere a las plantas de GNL, durante el año 2024 se han gestionado 86 cisternas de GNL.

En el mismo sentido, previo al comienzo de invierno para las plantas de GLP, se realizan mantenimientos preventivos sobre las calderas y vaporizadores en aquellos centros que dan suministro a redes de gas extensas y con un número elevado de clientes.

En el Centro de Control de Distribución se ha llevado a cabo el 100% del mantenimiento establecido en la normativa interna de Madrileña Red de Gas, realizando un total de 176 preventivos de teleinformación en todas las ERM y EM y 314 correctivos para solucionar incidencias.

En Verificación y Medida se está realizando la adecuación de todo el parque de contadores industriales a la nueva normativa ICT 555/2020. Se han actualizado 1.288 contadores y conversores.

Entre otras actuaciones importantes a nivel preventivo, se ha actualizado la cartografía de todos los municipios en los que se ha realizado la transformación a Gas Natural como El Molar, Griñón, Leganés, Fuenlabrada, Móstoles, entre otros.

Como dato significativo indicar que se han corregido 479 errores de conexión en la cartografía de la red de distribución.

Por último, señalar los trabajos iniciados para la migración del programa SCADA realizando un upgrade. Se ha identificado la necesidad de comunicación con otros proveedores del sistema gasista bidireccional, por lo que se ha instalado una comunicación ICCP bidireccional para recibir y enviar datos a otros proveedores, preparando así la integración futura con nuevas plantas de biometano.

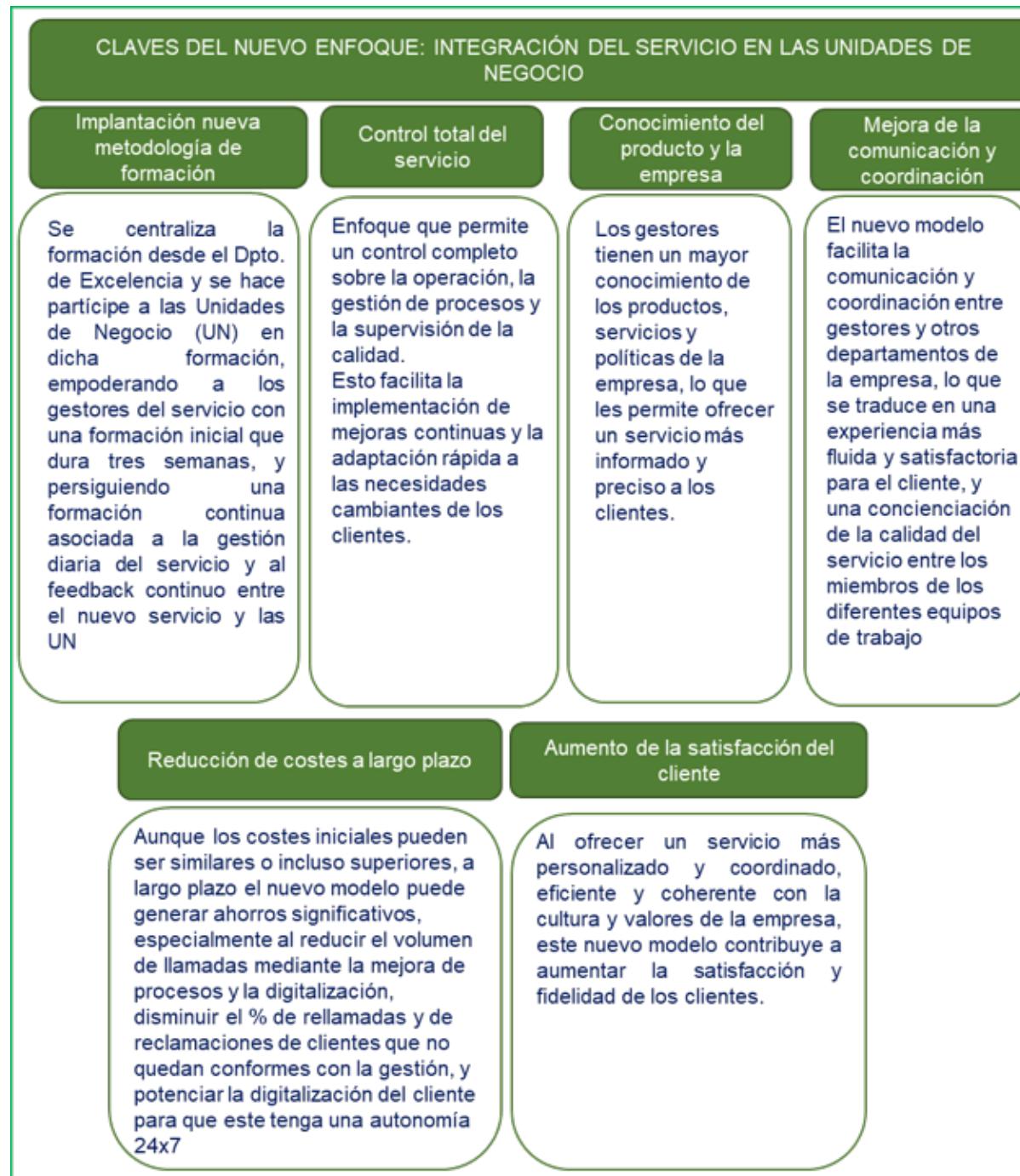
Para todas las comunicaciones Madrileña Red de Gas dispone de módem 4G y, en algunos casos en los que las estaciones son críticas se instala una línea de ADSL y un módem 4G para asegurar la redundancia de la comunicación.

**Mantenimiento correctivo**

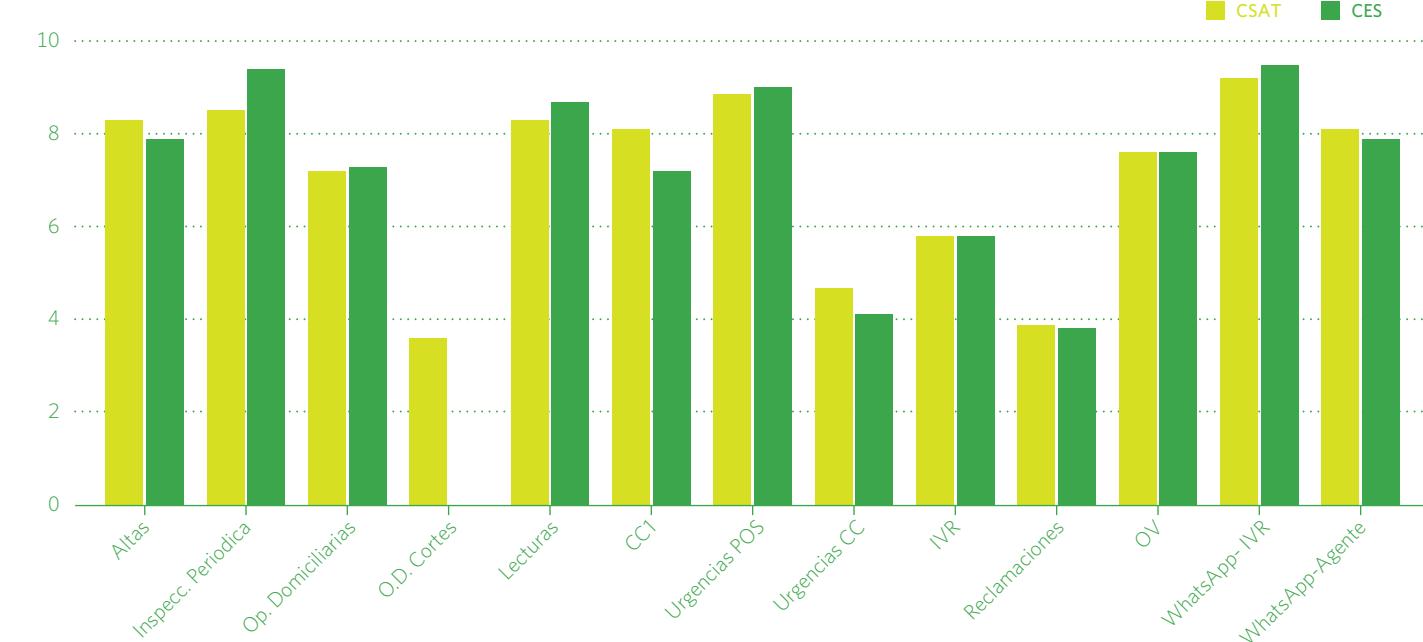
Las principales actuaciones de correctivo se centran en las actividades relacionadas con las actuaciones preventivas reglamentarias realizadas. Además, se atienden las reclamaciones de ayuntamientos, organismos oficiales, policía, clientes y otros departamentos de Madrileña Red de Gas cuando detectan anomalías que afectan a la red de gas.

Para identificar todas las incidencias y atender con urgencia aquellas que puedan afectar a la seguridad, se cuenta con la colaboración de las unidades de campo de Madrileña Red de Gas y empresas colaboradoras, las cuales se desplazan a los lugares de las incidencias, dentro de los tiempos establecidos, para realizar las comprobaciones necesarias y determinar la urgencia en la reparación de estas o analizar las necesidades para poder realizar actuaciones de correctivo programadas.

De todas las actuaciones de correctivo, se recoge información, creando órdenes de trabajo registradas en el sistema informático SAP para la correcta trazabilidad.



**Análisis de clientes**  
(Nota media por proceso)



### 9.3 Orientados al cliente y usuario final

GRI 3-3 | GRI 2-29

El enfoque proactivo de Madrileña Red de Gas, tanto hacia cliente directo como hacia las distintas organizaciones que le puede representar, buscando la excelencia en los canales de atención y las actuaciones en campo, ha permitido que 2024 haya sido el año de mejor valoración por parte de los clientes, obteniendo niveles de excelencia (+50) en la escala de NPS para los procesos core (NPS: Net Promoter Score, índice que mide la satisfacción y lealtad de los clientes, y se expresa de -100 a +100).

Durante este año se ha profundizado en la analítica de la experiencia clientes y realizado una profunda transformación en

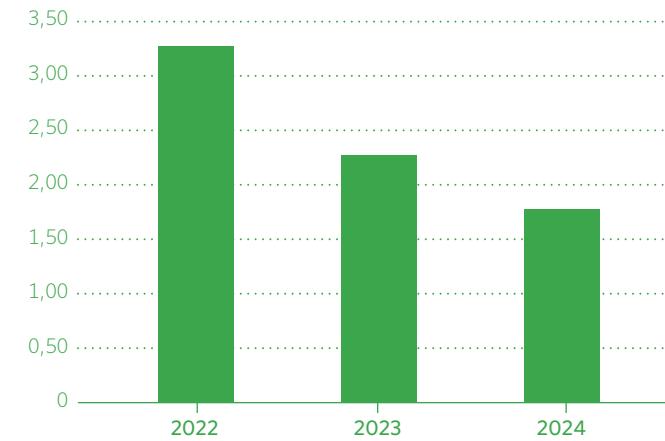
la manera de atenderlo, con un nuevo enfoque, integrando directamente el servicio en las unidades de negocio, haciendo a todos partícipes en esta tarea.

#### Analítica de clientes

En 2024 en Madrileña Red de Gas se ha volcado en la implementación de una herramienta analítica para todos los procesos y canales de interacción con el cliente. Como resultado se cuenta con un mapa detallado en dónde identificar y poner el foco para la mejora continua.

Con la mayor granularidad en el análisis que nos permite la herramienta, se hace seguimiento sobre métricas de

### Clientes sin lectura real en 12 meses (%)



cumplimiento, reclamaciones por 1.000 operaciones, rellamadas, retrabajos o el tiempo medio de respuesta, etc., focalizando mucho mejor las mejoras necesarias.

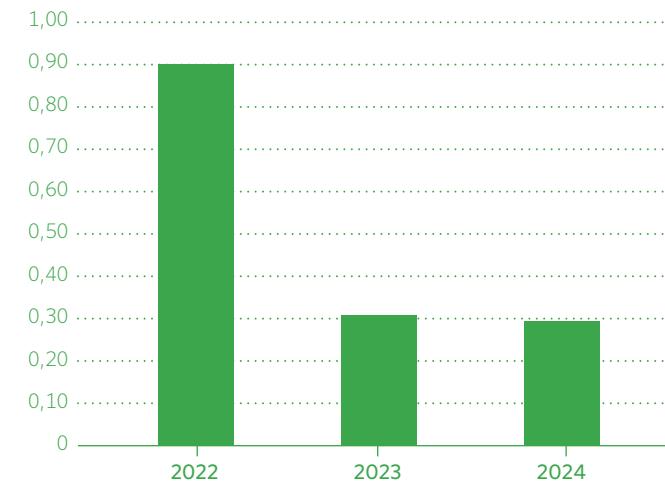
### Inteligencia Artificial

Durante el año se han realizado las primeras pruebas de concepto con herramientas de inteligencia artificial para ayudar en el análisis del contexto de las llamadas y viajes de clientes.

La primera prueba tiene el objetivo ambicioso de evaluar todo el contexto de un cliente para determinar puntos de dolor y predecir situaciones que podría generar reclamaciones o demandas de actuación.

El segundo caso de uso está enfocado en aprovechar toda la información no estructurada recogida en campo por los operarios y anotada como observaciones, actualmente de difícil análisis.

### Incumplimiento de visitas agendadas (%)



Este aprendizaje servirá para mejorar aún más la experiencia que tienen los clientes y usuarios finales de MRG.

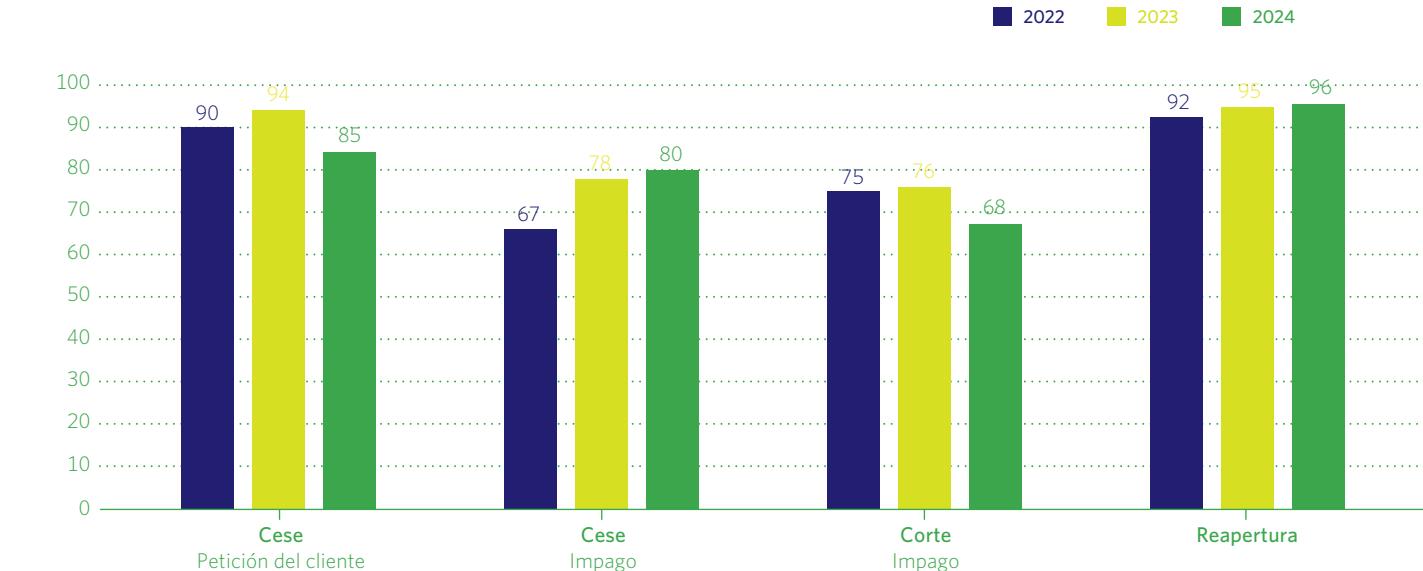
A la vez se ha comenzado el despliegue de herramientas de AI como soporte a las personas de la organización orientadas a la mejora de procesos.

### Excelencia en Campo

La excelencia en campo va más allá de la correcta realización de las actividades técnicas. Año tras año en Madrileña Red de Gas se han medido y mejorado indicadores sobre los puntos de dolor para el cliente.

En el ámbito de lecturas, en 2024 se ha alcanzado un mínimo histórico del número de clientes que no ha sido posible leer en el año, 1,8%.

### Éxito en operaciones domiciliarias ordinarias (%)

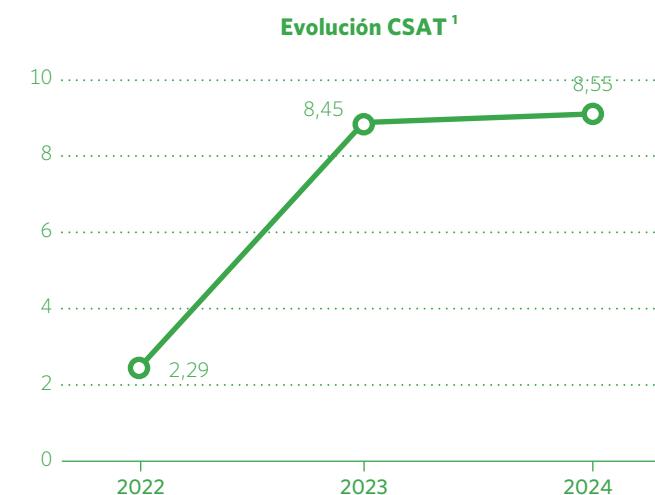


En cuanto visitas, se ha facilitado que el 18% hayan sido reagendadas por el propio usuario en una franja de compromiso de 2 horas. El objetivo es reducir el incumplimiento de visitas agendadas a 0,29%.

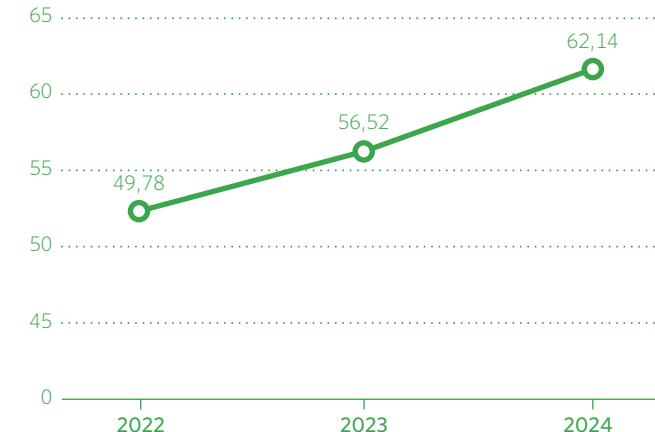
Todas las visitas a campo son aprovechadas para hacer comprobaciones de fraude mediante litrados ("gas Flow testing") del 90% de los contadores identificados para comprobar.

Los retos para realizar cualquier operación en campo suelen ser la accesibilidad al contador y la presencia del cliente. En las principales operaciones se ha mantenido porcentajes de éxito buenos a la primera.

### Evolución de la valoración de los clientes de MRG del servicio de inspección periódica



### Evolución NPS<sup>2</sup>



1. CSAT (Customer Satisfaction Score)

2. NPS (Net Promoter Score)

### Inspecciones periódicas

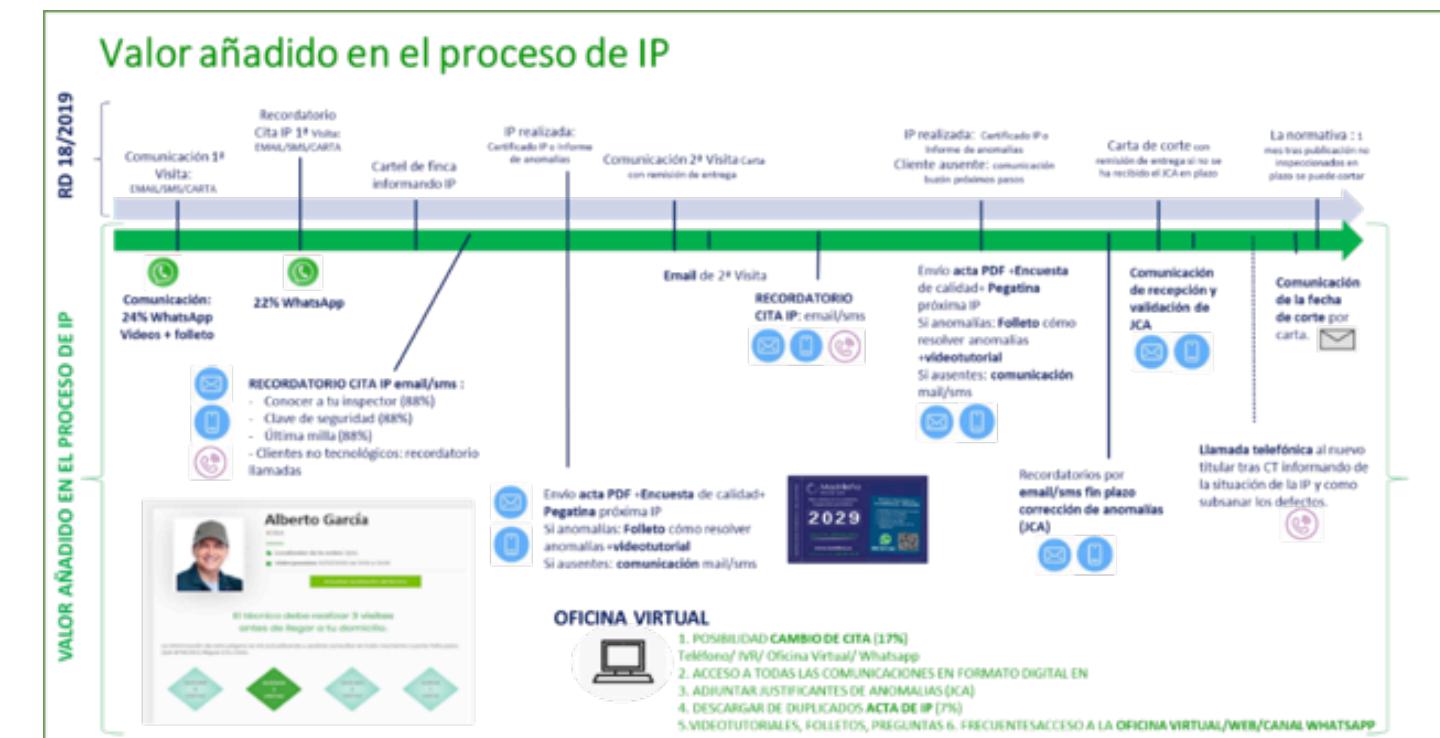
Cada cinco años es obligatorio inspeccionar la instalación de los clientes para verificar que cumple normativa de seguridad. Madrileña Red de Gas ha trabajado intensamente para que el viaje del cliente sea lo mejor posible. De hecho, es el proceso mejor valorado por el cliente.

Durante 2024 se han podido realizar el 98% de las inspecciones previstas en la campaña, detectando un 9,45% de instalaciones con anomalías. El seguimiento proactivo de subsanación de anomalías ha permitido recuperar justificantes de corrección del 92%, evitando tener que cortar el suministro de los usuarios por motivos de seguridad.

Para comprender los excelentes resultados es importante conocer todos los elementos de valor añadido que se han incorporado, por encima de los requisitos exigidos en la Comunidad de Madrid a través del R.D. 18/2019.

Entre las mejoras en la comunicación que facilitan al cliente acceder al servicio maximizando el impacto positivo, desatacan: la inclusión del canal WhatsApp, recordatorios de cita en diferentes momentos del proceso, en donde se recogen detalles importantes para su seguridad como los datos y fotografía del inspector que acudirá, evitando posibles estafas o miedos, y el acceso sencillo por parte del usuario para cambiar la cita.

### Valor añadido en el proceso de IP



### Bajas Administrativas

Continua el esfuerzo proactivo de mitigar la situación de clientes que han dejado de tener un contrato con la comercializadora, pero siguen conectados a la red de gas. Es importante recordar que esta situación anormal, generada por una revisión de criterio del regulador CNMC, es un potencial riesgo de seguridad y fraude en el sistema de gas.

### Evolución de las bajas administrativas





El nuevo diseño del sitio web se fundamentó en el enfoque *mobile first* dado que la mayoría de las visitas al sitio se realizan desde dispositivos móviles

**Con la nueva web (madrilena.es) se ha conseguido un descenso del -23% de la tasa de rebote, un incremento de +12,5% más de interacción con elementos, del +18% de tiempo de permanencia y un descenso del -61% de visitas repetidas el mismo día**

#### Empoderar el cliente, mitigando la brecha digital

Se ha identificado el canal WhatsApp como una opción digital mucho más amigable que email, sms e incluso teléfono para las personas mayores. En el 2024 se desplegó el uso de WhatsApp en el 100% de los procesos de Madrileña Red de Gas.

La respuesta por parte del cliente ha sido clara, siendo unos de los canales preferidos para contactar con MRG, representando un porcentaje alto de uso y teniendo como objetivo próximo que el canal WhatsApp sea el canal más utilizado por los clientes. Actualmente es el canal mejor valorado por parte de nuestros usuarios con un CSAT (Customer Satisfaction Score de 0 a 10) de 9,1 vs 8 para los canales tradicionales.

Basado en el análisis de demandas del cliente y comportamiento de navegación, como ya se ha comentado anteriormente, en 2024 Madrileña Red de Gas lanzó una nueva página web, enfocada en facilitar el acceso a la información más demanda y con un diseño de "Mobile first" dado que el 85% de las consultas a la página se realiza desde un teléfono móvil. Con la nueva web (madrilena.es) se ha conseguido un descenso del -23% de la tasa de rebote, un incremento de +12,5% más de interacción con elementos, del +18% de tiempo de permanencia y un descenso del -61% de visitas repetidas el mismo día.

#### Momentos de engagements con los clientes y usuarios

MRG ha dedicado importantes esfuerzos a la optimización de sus procesos y a la mejora continua de la comunicación con sus clientes. El objetivo principal es asegurar un acceso sencillo a la información para todo tipo de clientes y potenciar la comunicación bidireccional durante la prestación de nuestros servicios.

Para ello, se ha realizado un exhaustivo trabajo de identificación y análisis de posibles incidencias que pudieran afectar

negativamente a usuarios finales y comercializadoras, implementando soluciones efectivas.

Además, se ha establecido un sólido sistema de comunicaciones con el cliente, diseñado para mantener un diálogo constante y ofrecer un servicio integral. Esto se ha materializado a través de la implementación de diversos mecanismos de interacción "engagements" adaptados a los distintos procesos de la distribución de gas y en los que además se hace hincapié en la inclusión de nuevos medios de comunicación, que ya está utilizando el cliente, como el canal de WhatsApp.

#### Cómo nos ven: indicadores de satisfacción de clientes y usuarios finales

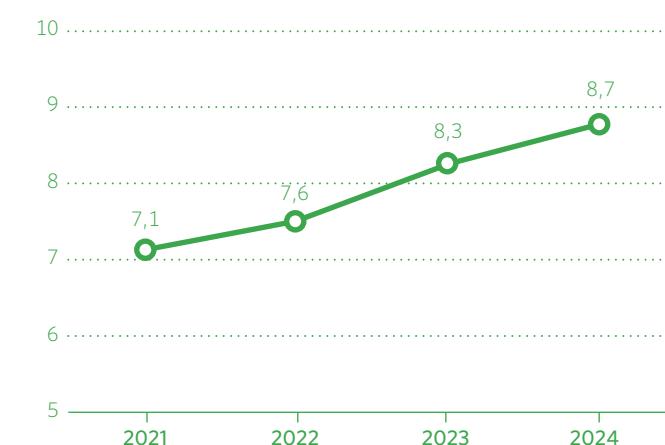
Los resultados del esfuerzo de mejora en la atención y servicio a los clientes y usuarios finales, se pueden evidenciar al analizar los resultados en la valoración de las encuestas de calidad de servicio. Esta información se obtiene a través de encuestas que analizan nuestro servicio, bien tras una visita bien tras una comunicación o interacción con el cliente, pudiendo obtener distintos KPI de calidad tanto cuantitativos como cualitativos. Cada 15 días se realiza un seguimiento de estas valoraciones, como fórmula para la mejora continua.

La puntuación media obtenida (con valores que van del 0 al 10) por servicio ha sido la siguiente:

- Inspección periódica: 9,11
- Operaciones domiciliarias: 7,49
- Altas: 8,32

El índice medio CSAT (Customer Satisfaction Score) que mide la satisfacción del cliente, considerando el conjunto de servicios nos evidencia una clara tendencia positiva en la satisfacción de los clientes.

#### Evolución del índice de satisfacción de clientes CSAT



Otro medio que se pone a disposición de los usuarios, para que valoren el servicio de Madrileña Red de Gas, son las reseñas en Google My Business, solicitando a los clientes que dejen una valoración de 1 a 5 estrellas, siendo este un espacio transparente e independiente. Con más de 13.000 reseñas de nuestros clientes y colaboradores en 2024, hemos obtenido a cierre de año una valoración de 4.0 sobre 5.0, al igual que en 2023 y 2022.

En línea con lo expuesto es importante resaltar los importantes esfuerzos que se están realizando en los servicios de inspección periódica y operaciones domiciliarias, en la gestión de las reclamaciones y solicitudes de información, así como en la actuación en relación con las comercializadoras para reducir y si es posible eliminar, los impactos negativos derivados de problemas en la comunicación y/o información entre nosotros y las comercializadoras. A continuación, se profundiza en dichos servicios.

#### Gestión de quejas y reclamaciones

GRI 2-16 | GRI 2-25 | GRI 2-26 | GRI 2-29

Uno de los objetivos principales para Madrileña Red de Gas, es evitar cualquier problema a los clientes y usuarios finales, proporcionando un servicio lo más óptimo y ágil posible.

Un camino fundamental para la mejora de los servicios, es la atención de las reclamaciones, quejas y denuncia de irregularidades. Madrileña Red de Gas ha definido un proceso, recogido en el procedimiento general PGSG-130, revisado en 2021 para adaptarlo a las opciones que prestan las nuevas tecnologías.

También se ha puesto a disposición de los usuarios, un Código de Atención al Consumidor (actualizado en 2023), para dar a conocer a los usuarios, cuáles son los canales para contactar con Madrileña Red de Gas, así como explicarles de una

forma sencilla, el funcionamiento de los procesos y servicios principales.

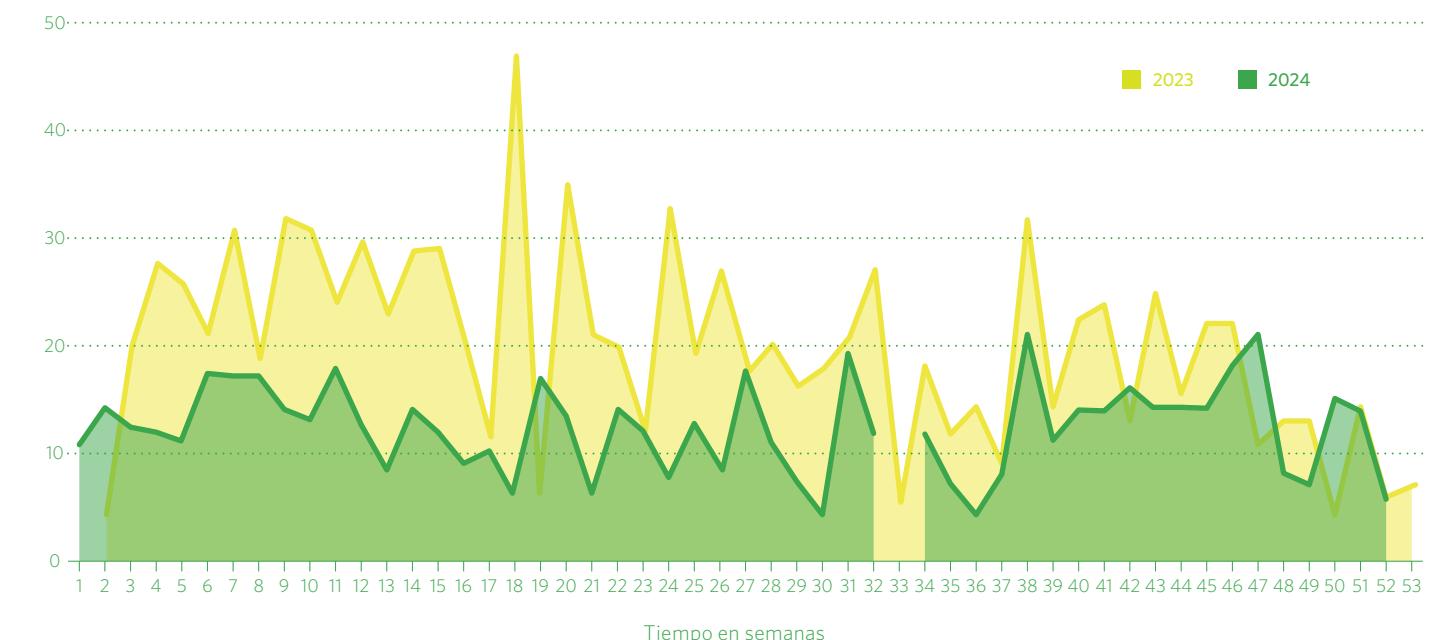
El Departamento Centro de Excelencia, es la unidad responsable de velar, a nivel transversal de toda la Compañía, que el proceso de atención al cliente se gestiona de forma correcta, si bien cada Unidad de Negocio (incluidas en las Direcciones Corporativas de Expansión, Sistemas y Operaciones Domiciliarias, Urgencias, Operaciones de Red y Financiero), es responsable de atender cualquier tipo de solicitud que no se pueda gestionar por el call center o canal WhatsApp, o de forma automática en cualquiera de los otros canales de atención que están activos.

Así mismo, este Departamento, es el encargado de tramitar los Expedientes de Organismos Oficiales, sobre reclamaciones, quejas y denuncias de irregularidades, centralizando tanto la recopilación de información, como proponiendo solución a cada uno de los casos.

En este sentido, y con la finalidad de reforzar la relación con los Organismos Oficiales en materia de Atención al Cliente, desde el último trimestre del 2023 y durante el 2024, Madrileña Red de Gas ha mantenido una serie de reuniones presenciales o en remoto, con los Organismos asociados al 80% de los puntos de suministro, priorizando aquellos que gestionan mayor volumen de Expedientes.

Estas reuniones han fortalecido el objetivo de divulgación de los procesos de la organización, como distribuidora de gas, las obligaciones y limitaciones asociadas al cumplimiento de la normativa vigente, y han permitido analizar las expectativas del sector, buscando alinear los servicios con las expectativas y mejores prácticas. Además, se ha conseguido reforzar una comunicación directa y fluida con estos Organismos, lo que

#### Evolución del número de expedientes semanales Organismos Oficiales



facilita la resolución de cualquier cuestión que pueda surgir en el futuro de una forma más eficiente y rápida.

En este aspecto es destacable la participación de Madrileña Red de Gas en la Jornada Informativa "Prestación de Servicios de las Empresas Distribuidoras de Gas - 30 de enero de 2024" donde, gracias a la Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios, se pudieron compartir los siguientes objetivos:

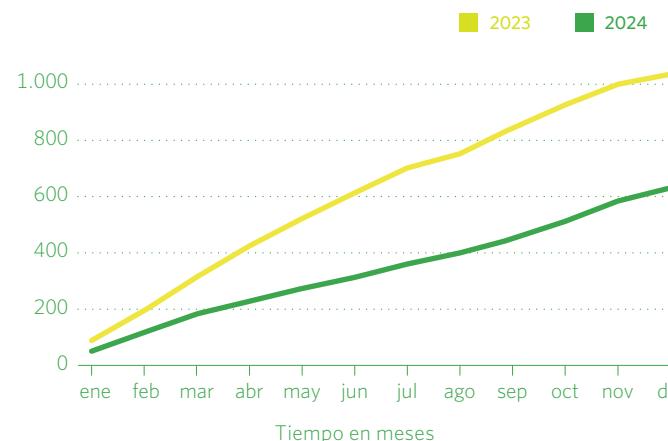
- Adquirir información práctica sobre las cuestiones relacionadas con la prestación de servicios de las empresas distribuidoras de gas.
- Conocer mejor las operativas y dinámicas de actuación de las distribuidoras de gas y solventar las dudas que sobre esta temática puedan existir.

Resultando ser todo un éxito en materia de Atención al Cliente (ATECLI).

En resumen, estas visitas han sido una inversión estratégica que ha mejorado la capacidad Madrileña Red de Gas para ofrecer un servicio de ATECLI de alta calidad, acorde con los estándares de compañía, del sector y de las necesidades de los clientes. La evolución de expedientes de Organismos Oficiales tramitados, es una clara muestra de ello.

Los canales de entrada de las reclamaciones son diversos: desde el servicio de atención telefónica (Call Center), el registro a través de IOGas de las gestionadas por las empresas comercializadoras, el buzón genérico de atención al cliente, la oficina virtual (a través de la página web), el canal WhatsApp y los escritos (tanto oficiales como de cliente), siendo todas re-

## Número acumulado expedientes



gistradas en SAP, directamente a o través de dos plataformas implantadas en los últimos años: CRM de Call Center y Ticketing. El canal históricamente más utilizado por los clientes suele ser el telefónico a través del Call Center, donde el cliente es atendido utilizando diferentes opciones de IVR, (Respuesta de Voz Interactiva) para que la mayoría de las solicitudes puedan tener una solución inmediata, gracias a la automatización de respuestas mediante árboles de decisión.

No obstante, el canal de WhatsApp ha adquirido notoriedad desde el año 2020 (pandemia) y los dos últimos años 2023 y 2024, dado que Madrileña Red de Gas ha entendido que este es un canal que puede llegar a más tipos de usuarios, tanto a los digitales, como los que lo son en menor medida.

## Comunicaciones vía WhatsApp



Al igual que en Call Center, en WhatsApp también existe un árbol de decisiones que permite al usuario gestionar su solicitud de una forma sencilla, y en un alto porcentaje la automatización de dicha solicitud.

La oficina virtual, ha mejorado claramente la atención de las demandas a través de la introducción menús simplificados, que permiten navegar por la sección de reclamaciones de una manera sencilla, en función de la solicitud que se quiera tramitar.

Cuando no se trata de demandas de servicio sino de posibles afecciones al medio ambiente, desde el Centro de Excelencia se derivan a las unidades encargadas de su resolución según tipología.

Durante el 2024, Madrileña Red de Gas continúa trabajando con los «Viajes de Cliente», para el análisis pormenorizado de aquellas reclamaciones que puedan presentar una mayor

dificultad, a través de la cual se pretende lograr una revisión de los procesos, minimizar impactos negativos en el servicio y una mayor satisfacción de los clientes, estableciendo para ellos planes de acción con las diferentes Unidades de Negocio, y realizando un seguimiento posterior, para comprobar que las acciones puestas en marcha han conseguido reducir las posibles incidencias detectadas en los procesos.

Así mismo, también se ha optado por trabajar sobre "Viajes de Cliente positivos", es decir, escenarios donde la gestión y la calidad del servicio ha sido optima, pudiendo tomar como ejemplo para implantar las mejores prácticas en los procesos.

El Centro de Excelencia, diariamente realiza un control de las solicitudes (reclamaciones, demandas de actuación y demandas de información) que se han registrado en el sistema, para tener un control del cierre de estas. Mensual y trimestralmente obtiene los KPI de seguimiento, tanto del servicio prestado en call center como en WhatsApp, y cuando identifica la necesidad, elabora y eleva informes "ad hoc" al Comité de Auditoría y Riesgos, ante reclamaciones relevantes, que pueden permitir reconducir errores del servicio, así como la mejora continua de los procesos.

En la web de Madrileña Red de Gas, contamos con una sección de compromiso con sus clientes, donde presentamos los indicadores de quejas y las acciones de compromiso para resolver los motivos frecuentes de las mismas [<https://www.madrilena.es/como-lo-estamos-haciendo>] Se muestran siempre la selección de las 5 primeras quejas por volumen y tipología del último trimestre, donde no solo se informa del porqué de las mismas, sino también de la solución que ofrecemos o el proceso de análisis en el que se encuentran.

## NUESTRO TOP DE QUEJAS Y QUÉ ESTAMOS HACIENDO\*

## 01 - Desacuerdos con la Inspección Periódica

¿Qué hacen? Los desacuerdos se producen cuando se han detectado anomalías ( tanto principales como secundarias) en el resultado de la Inspección Periódica. ID preceste para solucionarlas pasa por contactar con un Instalador Autorizado que solucione la anomalía correspondiente y remita a Madrileña Red de Gas el JCAI (Justificación de Corrección de Anomalías). Por ley, Madrileña Red de Gas NO puede seleccionar las anomalías detectadas. Siempre recordamos que además de ser obligatoria por ley, la Inspección Periódica es para garantizar la seguridad tanto de los clientes como de su entorno en todos los puntos de suministro de gas. En el siguiente video, hay más información sobre la como solucionar las anomalías detectadas tras una Inspección Periódica:

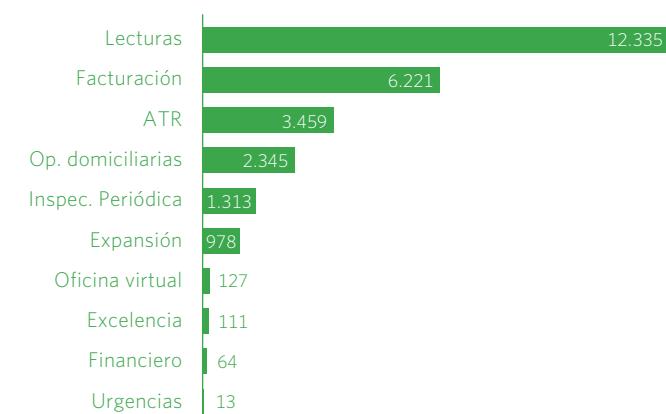
[Ver video](#)

- 02 - Facturación
- 03 - Incidencias en las transformaciones de GLP
- 04 - Rechazo en las contrataciones
- 05 - Cese del punto de suministro

\*Correspondientes al último trimestre

Top reclamaciones por tipología publicado en la web de Madrileña Red de Gas

## Datos globales de reclamaciones en 2024



## Relación con las comercializadoras

En Madrileña Red de Gas, en el marco del servicio excelente, entre otras importantes medidas tomadas para minimizar posibles impactos negativos, con el objetivo de evitar escenarios donde el servicio de gas de un punto de suministro se retrase o se vea interrumpido por un error en los procesos o en las solicitudes/gestiones tramitadas por las comercializadoras, se han establecido los siguientes protocolos de actuación:

1. Cuando se trata de un corte de gas por error, por parte de Madrileña Red de Gas, se debe priorizar la visita a campo, bien con el equipo de Operaciones Domiciliarias en horario de oficina, o fuera de horario, con el equipo de Urgencias.
2. Cuando se trata de un retraso en la puesta en gas o en la contratación por un error de Madrileña Red de Gas, se debe resolver el problema en el mismo día o al día siguiente, para que la solicitud de puesta en gas nos llegue y se genere la orden de alta. Y si es necesario, existe coor-

dinación con la empresa comercializadora para que reiteren la solicitud.

3. Si se trata de un error provocado por la empresa comercializadora, además de indicar al usuario que contacte con ella, dado que depende de ella la corrección del error, desde Madrileña Red de Gas contactamos con la comercializadora correspondiente a través de la Unidad de ATR, para que agilicen la corrección de dicho error.

Además, actualmente se está trabajando con las comercializadoras para consensuar la información de clientes, evitando posibles problemas futuros por errores de información, que puedan afectar negativamente a los usuarios finales.

Periódicamente existen reuniones a nivel de Atención al Cliente, ATECLI, con las comercializadoras con mayor volumen de contratos con clientes en la zona de distribución de MRG, para hacer una puesta en común y tratar los temas que impliquen reclamación de usuarios, sin dejar de comunicar aquellas

situaciones/casos que se pueden dar en un momento dado y requieren de su aportación para dar solución (solicitudes erróneas de cortes de suministro, errores en las contrataciones, etc.)

Independientemente que existan grupos de trabajo con algunas comercializadoras para mejorar la calidad del ATECLI, a diario existe una comunicación institucional entre Madrileña Red de Gas y las comercializadoras con el sistema común del sector IOGas, plataforma a través de la cual se gestionan solicitudes de cliente, reclamaciones, conceptos a facturar, etc.

## 9.4 Favoreciendo el impacto positivo y la acción social

En este apartado queremos señalar dos elementos importantes, más allá de la generación de valor hacia la sociedad acercando energía limpia a través de la red de distribución.

Por un lado, de forma general, recordando los datos del valor económico generado y distribuido recogido en el capítulo

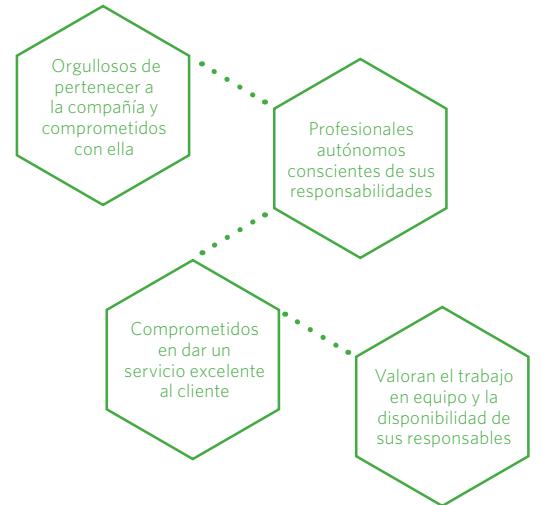
de Negocio Sostenible, donde podemos apreciar las partidas del valor económico distribuido (-44.629 euros) de los cuales 7.465 euros corresponden al pago a proveedores y 3.691 al pago por tributos. Todo ello gastos que revierten principalmente sobre el entorno de Madrileña Red de Gas, si se tiene en cuenta el peso de los proveedores locales en las compras de Madrileña Red de Gas.

Por otro lado, la Compañía sigue apostando por la inclusión laboral, y en este sentido mantiene en la actualidad los contratos con la Fundación CEE PRODIS, fundación que trabaja con personas con discapacidad intelectual, en los procesos de impresión de facturas, notificación de inspecciones periódicas y recobros, principalmente. Esto permite que estas personas tengan un trabajo remunerado, facilitando su inclusión social. En 2023 hemos contratado servicios por 27.627 euros (un 80% mayor que lo contratado en 2023). Así como con Ilunión Limpieza y Medio Ambiente, empresa perteneciente al Grupo ONCE, con una cifra de compra en 2024 de 46017,52 euros (un 4% mayor que en 2023).

# 10

***Personas***

## Factores diferenciadores en la gestión de las personas



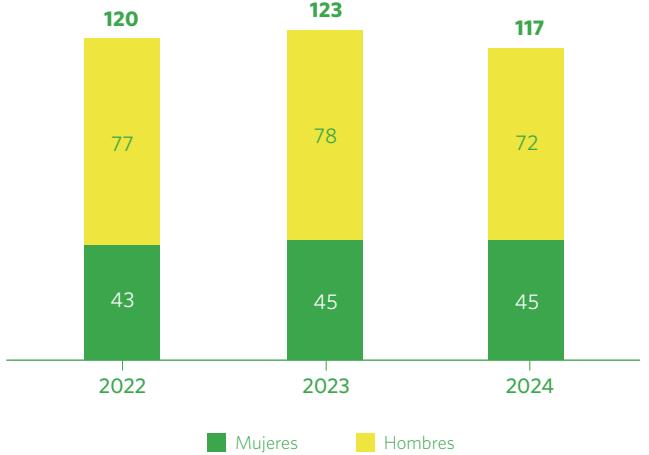
## 10 Personas

En Madrileña Red de Gas, es su plantilla quién hace posible que año a año siga generando valor como compañía, en el marco de una óptima gestión de personas. Su mayor y máspreciado activo es el talento del personal, sin el cual no sería posible cumplir con los objetivos que como organización se ha planteado.

Con dichas premisas como norte, MRG garantiza un trabajo que permite el desarrollo profesional de las personas, en un ambiente laboral donde el orgullo y el compromiso se fortalecen, ofreciendo y asegurando a su plantilla, un trabajo autónomo, con condiciones óptimas de protección social para las familias y unos ingresos dignos, en una organización que se esfuerza cada día por asegurar la igualdad de oportunidades para todas las personas, con respeto y no discriminación.

El equipo humano de Madrileña Red de Gas, con su trabajo, motivación, esfuerzo y compromiso, se mantiene en un círculo virtuoso donde de forma continua se alcanzan niveles más retadores de desempeño y resultados en todas las áreas de la compañía.

## Evolución de la plantilla



Nota: No incluidos los jubilados parciales.

## 10.1 Capital humano

GRI 2-7

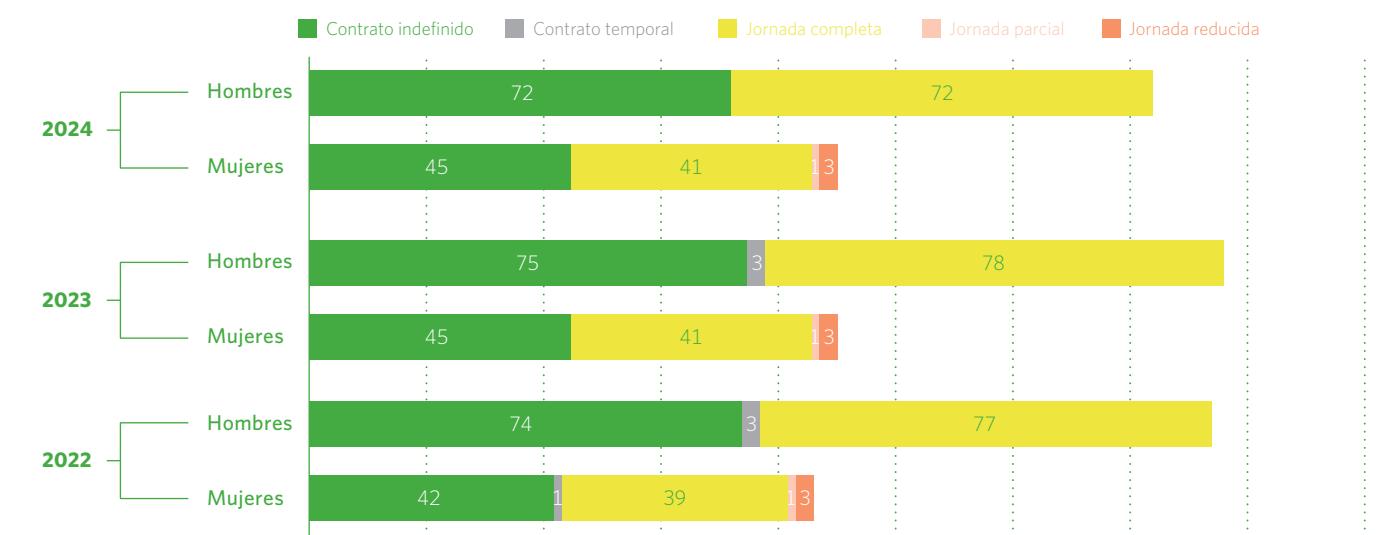
En los gráficos se puede apreciar la evolución que desde el año 2021 hasta el año 2024, ha tenido la conformación de la plantilla de Madrileña Red de Gas.

A lo largo de los últimos años, la proporción relativa de mujeres y hombres que conforman la plantilla, se mantiene de manera consistente a través del tiempo. A cierre de 2024, el número total de empleados en la plantilla es de 117; sin tener en cuenta los jubilados parciales del período (3, de género masculino, a cierre del año).

## Datos clave en la fluctuación del número de empleados



Datos correspondientes a cierre del año 2024, sin tener en cuenta jubilados parciales (tres empleados de género masculino).  
Todos los empleados realizan su trabajo en la misma región, la Comunidad de Madrid.

**Tipos de contrato y jornada laboral**

Nota: No incluidos los jubilados parciales.

**La negociación y el consenso son elementos fundamentales para mantener condiciones y relaciones laborales óptimas, respetando totalmente la libertad de asociación**

En líneas generales, la evolución de la plantilla a lo largo de los tres últimos años, presenta estabilidad. Sin embargo, al cierre de 2024, se produce una ligera reducción (en el caso del género masculino), que no denota en principio la presencia de alguna variable potencialmente negativa o atípica en cuanto a la estabilidad laboral que Madrileña Red de Gas ofrece a su equipo humano.

**10.2 Relaciones laborales**

GRI 2-7 | GRI 2-30 | GRI 202-2 | GRI 402-1

Para Madrileña Red de Gas, promover la estabilidad laboral de su capital humano, en el marco de un firme compromiso por brindarle oportunidades para su desarrollo profesional, es una prioridad. Como evidencian los resultados obtenidos al cierre del año 2024, el 100% de la plantilla cuenta con contrato indefinido. En adición a esto, se mantiene desde 2023 hasta 2024, una proporción de 96,7% de la plantilla en jornada a tiempo completo y tan solo un 0,8% en jornada a tiempo parcial. En 2024, un 2,5% de los profesionales de Madrileña Red de Gas, cuentan con jornada reducida.

Por otro lado, la proporción de altos ejecutivos en las ubicaciones de operación significativas de Madrileña Red de Gas, es del 0,88 % del total de empleados con jornada completa; porcentaje que corresponde al Director General (CEO), el cual es el único alto ejecutivo de la compañía, con domicilio fijo en la Comunidad de Madrid.

Como parte fundamental del compromiso con las personas, Madrileña Red de Gas respeta los derechos laborales de sus trabajadores, garantizando su protección, de forma íntegra, con respecto a sus valores y con apego irrestricto al marco legal vigente y demás compromisos adquiridos entre la organización y su capital humano.

Para la organización, la negociación y el consenso son elementos fundamentales para mantener condiciones y relaciones laborales óptimas, respetando totalmente la libertad de asociación a la que tienen derecho los trabajadores.

En línea con lo antes señalado, el 26,5% de la plantilla de Madrileña Red de Gas (excluyendo a los jubilados parciales) está sujeta a un Convenio Colectivo. El 73,5% restante, se rige bajo el

Estatuto de los Trabajadores, obedeciendo, además, a condiciones particulares acordadas con el trabajador al entrar en la compañía.

Asimismo, frente a cualquier cambio operacional relevante, la comunicación de dicho proceso a los empleados y sus representantes se efectúa, por lo general, con al menos dos semanas de anticipación, y siempre dentro del marco legal establecido por los entes reguladores pertinentes. Cuando estos cambios derivan de una negociación colectiva, se detallan en el acuerdo correspondiente, incluyendo los plazos de notificación acordados.

**10.3 Clima laboral y bienestar**

GRI 2-29

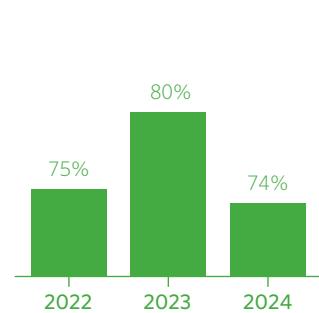
**Encuesta de Clima Laboral**

Durante el año 2024, Madrileña Red de Gas ha aplicado una encuesta de Clima Laboral diseñada con el objetivo de obtener evidencias e información clave acerca del bienestar de los trabajadores y su compromiso. Específicamente, a través de este estudio y de las acciones que de élemanan, la compañía se esfuerza por fortalecer el compromiso de las personas, su sentido de pertenencia y autonomía, poniendo su foco en un servicio excelente y la promoción y mantenimiento de una relación positiva y fluida entre los profesionales y sus responsables.

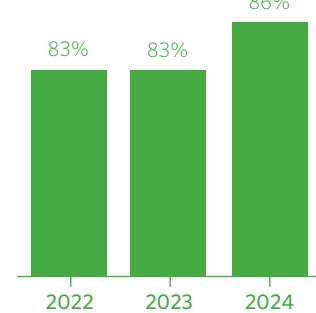
Tal como se puede apreciar en el gráfico, con respecto al año 2023, el nivel de participación del año 2024 (74%), si bien sufrió una ligera reducción de 6 puntos, se ubica en el promedio de participación de los estudios realizados entre 2019 y 2023. Esto garantiza la coherencia, representatividad y solidez de los datos obtenidos.

Aunado a los muy buenos niveles de participación, el índice de satisfacción general alcanza en 2024 (86%) su más alto nivel

## Participación en la encuesta de clima laboral (%)



## Índice de satisfacción general (%)



histórico, si se compara con los resultados obtenidos en los diferentes estudios llevados a cabo entre 2011 y 2023.

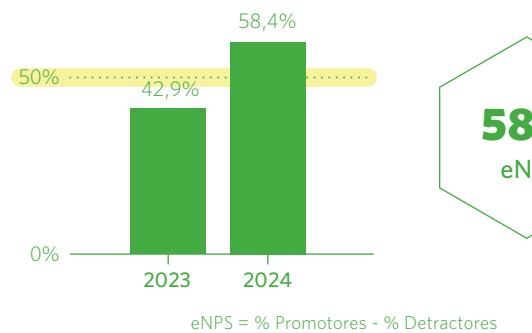
Otro elemento de importancia estratégica en cuanto al clima laboral, viene dado por el Employee Net Promoter Score (eNPS). Este ratio permite determinar en qué tan probable es que los trabajadores de Madrileña Red de Gas puedan recomendar a otros la empresa como un buen lugar para trabajar.

En el año 2024, el eNPS de Madrileña Red de Gas, alcanzó un resultado excelente (más del 58%), superando en 36 puntos el resultado del año 2023. A este respecto, es importante señalar que, partiendo de los benchmarks generales de clima laboral, un eNPS por encima del 50% es considerado un resultado excelente en la mayoría de sectores e industrias.

Finalmente, resaltar que entre ambos años se registró una significativa reducción en la proporción de detractores (13,3% a 7,9%) y un aumento por demás muy de significativo en número de promotores (56,1% a 66,3%).

El estudio de clima realizado, ha sido estructurado de forma tal que MRG ha podido obtener datos sobre las fortalezas, oportunidades de la organización, y las necesidades y expectativas más relevantes de su capital humano en el presente y de cara al futuro. Por otra parte, los resultados se han analizado por sesgos demográficos relevantes, para obtener información más detallada (por áreas, género, edades, antigüedad, etc.) y así tomar decisiones informadas y con mayor respaldo.

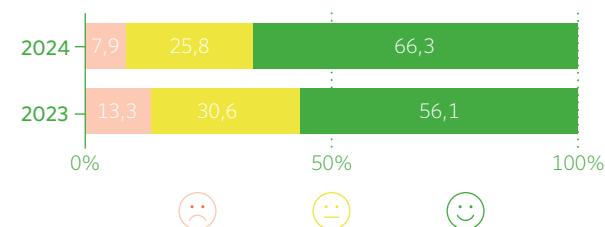
## Evolución NPS 1 (%)



58,4  
eNPS

## Comparativa elementos NPS 1

En qué grado recomendaría su empresa como lugar para trabajar

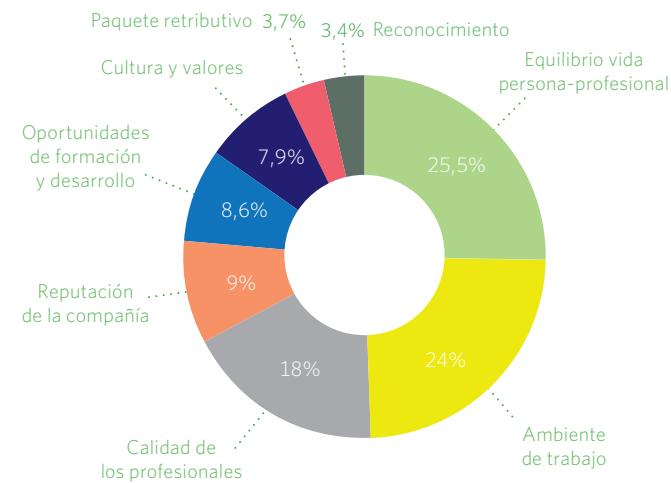


El estudio se realizó a través de un cuestionario online de 42 preguntas agrupadas en diferentes dimensiones.

El equilibrio entre la vida personal y profesional, el ambiente de trabajo y la calidad de los profesionales, son los tres aspec-

## Dimensiones de la encuesta de clima laboral

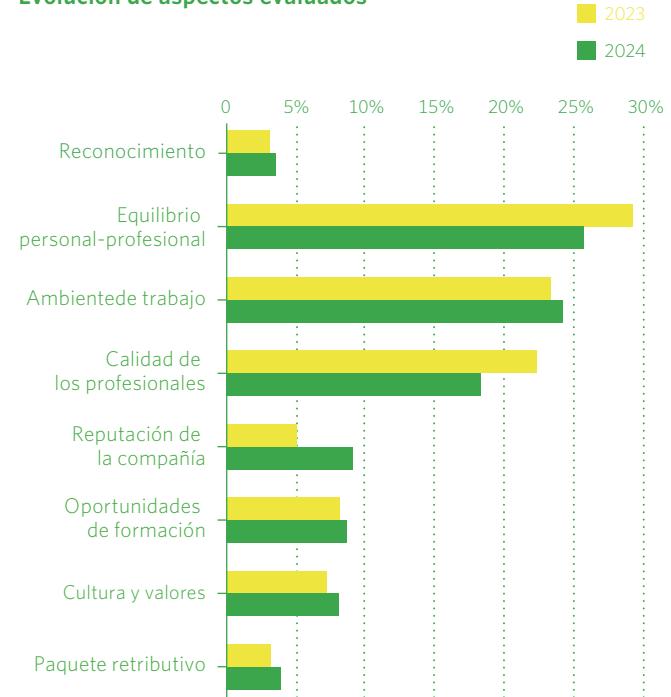
<b>1</b> <b>Identificación con MRG</b> Orgullo de pertenencia, propósito, disposición a invertir un esfuerzo extra.	<b>2</b> <b>Cliente</b> Comprensión de necesidades, satisfacción del cliente.	<b>3</b> <b>Desarrollo profesional</b> Toma de iniciativa, consideración de la opinión propia, oportunidades de aprendizaje y crecimiento.	<b>4</b> <b>Dirección</b> Fomento de las relaciones entre trabajadores, igualdad de oportunidades, entendimiento de los problemas profesionales, niveles de comunicación, visión a largo plazo.
<b>5</b> <b>Imagen de la marca</b> Imagen entre clientes, proveedores y público en general.	<b>6</b> <b>Innovación</b> Esfuerzo por innovar, implantación de planes de mejora innovadores, fomento de innovación por parte de la compañía.	<b>7</b> <b>Organización</b> Conocimiento de las funciones y organización de la empresa, código ético, implicación en los éxitos de la empresa, ambiente de trabajo.	<b>8</b> <b>Reconocimiento</b> Remuneración, mecanismos de reconocimiento, mecanismos no económicos.
<b>9</b> <b>Responsables</b> Distribución del trabajo, feedback, disponibilidad de los responsables, trato personal, logros compartidos, conocimiento compartido.	<b>10</b> <b>Teletrabajo</b> Modelo de teletrabajo.	<b>11</b> <b>Trabajo en equipo</b> Fomento de las relaciones entre departamentos, fomento de la cooperación, actitud del equipo, sensación personal al trabajar en equipo.	<b>12</b> <b>Mi trabajo</b> Conocimiento de mis objetivos, entendimiento de mis funciones y responsabilidades, autonomía.
<b>13</b> <b>eNPS</b> Grado de recomendación de Madrileña Red de Gas como lugar de trabajo.	<b>14</b> <b>Lo que más valoro</b> Aspectos que más valoro de trabajar en Madrileña Red de Gas.	<b>15</b> <b>Lo que mejoraría</b> Aspectos que mejorarían en Madrileña Red de Gas.	<b>16</b> <b>Pregunta abierta</b> Comentarios extra.

**Aspectos mejor valorados**

tos que más valoran la plantilla de Madrileña Red de Gas en el estudio realizado en 2024; manteniendo así la tendencia de los resultados registrados en 2023.

Una comparación entre los resultados del estudio de clima 2023 y los resultados 2024, permite apreciar como para 2024 en la mayoría de los aspectos evaluados (más del 70% de ellos), los resultados superan a los obtenidos en el año anterior. Solo se registran variaciones ligeramente a la baja en el equilibrio personal-profesional y la calidad de los profesionales, aunque en ambos casos con resultados muy por encima del promedio.

En todo caso, las oportunidades existentes, son objeto de acciones específicas que permiten a Madrileña Red de Gas actuar oportunamente para garantizar una evolución positiva, como lo ha venido demostrando desde el año 2023.

**Evolución de aspectos evaluados**

Algunas de las acciones de mejora en las que ya se está trabajando incluye la transición hacia un modelo organizativo digital orientado al dato o el impulso del smart working, promoviendo la responsabilidad individual y el logro de objetivos. Para 2025, está previsto desarrollar espacios de diálogo y escucha activa entre el CEO / Managers con los empleados, así como la realización de jornadas y eventos corporativos para fortalecer la integración entre departamentos.

Todas las acciones antes señaladas, se enmarcan en tres retos fundamentales que Madrileña Red de Gas establece como norte en cuanto a su clima laboral:

- Mantener los altos resultados conseguidos
- Seguir obteniendo los mejores resultados en el sector
- Mantener la confianza en el trabajador para que siga compartiendo su opinión

**Medidas de bienestar**

GRI 201-3 | GRI 401-2

Madrileña Red de Gas continúa impulsando iniciativas orientadas a fomentar el bienestar laboral de su capital humano, con el propósito de consolidar un entorno de trabajo saludable, en el que se promueva la satisfacción y una adecuada calidad de vida para todos.

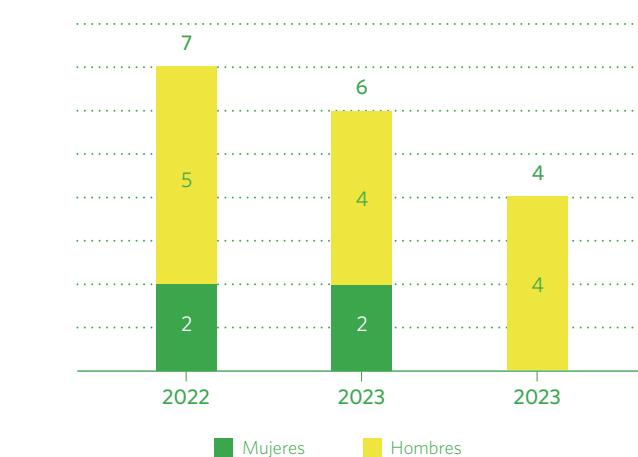
La organización tiene establecidos planes de ahorro para la jubilación, realizando aportaciones económicas para dichos planes, con alcance para todos los empleados. En el año 2024, estas aportaciones oscilaron entre 40.000 € y 81.000 €; suponiendo un incremento del rango máximo en comparación con el año 2023 (40.000 € y 78.000 €). Dichas aportaciones dependen, tanto del salario del empleado, como de sus negociaciones con la entidad.

**Principales beneficios ofrecidos y retribuciones en especie****10.4 Conciliación de la vida personal y profesional**

GRI 401-3

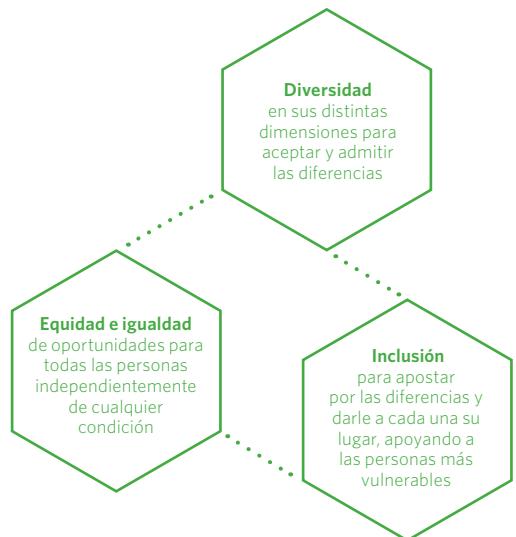
Madrileña Red de Gas promueve activamente acciones que favorezcan el descanso tras la jornada laboral, reconociendo el derecho a la desconexión digital como un pilar esencial para una adecuada organización del tiempo de trabajo. Esta medida busca respetar la vida personal y familiar, facilitar la conciliación y reforzar la salud laboral de su plantilla.

En este sentido, en el año 2023, se aprobó la Política sobre la Desconexión Digital de Madrileña Red de Gas, en la que se establecen las medidas necesarias para que todos los empleados puedan ejercer su derecho a la desconexión digital, como garantía de respeto a su tiempo de descanso, así como de su intimidad personal y familiar.

**Permisos parentales**

**MRG sigue apostando por el teletrabajo como una de las principales medidas de conciliación y retención del talento, lo cual se ha podido comprobar a través de la encuesta de clima laboral**

#### Pilares DEI en Madrileña Red de Gas



Además, Madrileña Red de Gas sigue apostando por el teletrabajo como una de las principales medidas de conciliación y retención del talento, lo cual se ha podido comprobar a través de la encuesta de clima laboral.

Con respecto a los permisos solicitados para el cuidado de menores, destacar que, por primera vez en los últimos 3 años, ninguna mujer solicitó permiso por maternidad. En este sentido, es especialmente destacable que el histórico de registros de permisos por nacimiento de hijo, pone de manifiesto que todos los años, sin excepción, han sido más los hombres que han disfrutado del permiso de paternidad. Por otra parte, todos los empleados que se han acogido a este tipo de permisos, se han incorporado a su puesto de trabajo con las mismas condiciones una vez finalizado ese periodo, alcanzando un 100% tanto en las tasas de reincorporación como de retención.

#### 10.5 Compromiso con la Diversidad, la Equidad y la Inclusión

GRI 401-3

Madrileña Red de Gas apuesta y cree firmemente en la convergencia de la diversidad, la equidad e igualdad de oportunidades, junto con la inclusión, garantiza la unidad laboral y fortalece la capacidad y resiliencia de la organización para hacer frente a retos y cambios que estos tiempos demandan, contando con las personas como su recurso más preciado.

Para garantizar el cumplimiento de dichos valores, Madrileña Red de Gas cuenta con un Código Ético y un Plan de Igualdad; además de un Protocolo de prevención del acoso laboral, sexual y por razón de sexo, una Guía de violencia de género y una Guía de lenguaje inclusivo. De los documentos antes señalados, emanan acciones directas que soportan los tres pilares antes mencionados.

De forma más específica, Madrileña Red de Gas trabaja por una mejora continua en la igualdad, diversidad y conciliación a través de su Plan de Igualdad 2022-2026.

Desde al año 2023 y con igual énfasis durante 2024, el Comité de Seguimiento del Plan de Igualdad, se ha encargado de establecer y coordinar la implantación de un amplio espectro y variedad de medidas, entre las que destacan de forma general las siguientes:

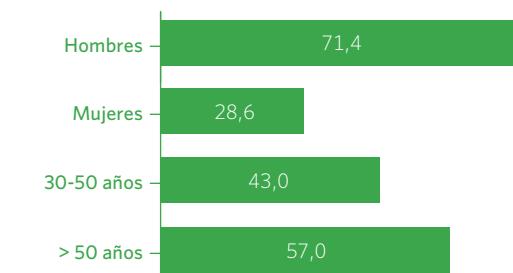
- Fomento de la transparencia y la comunicación, con apoyo de la publicación de vacantes a nivel interno.
- En el ámbito específico de formación, la concienciación y la sensibilización, este año se ha llevado a cabo formaciones enfocadas en lenguaje inclusivo, prevención de la violencia y prevención del acoso laboral.
- Transparencia en la información sobre ratios de promociones, selección, formación, permisos, etc.
- Refuerzo y divulgación continuos de la Guía de Violencia de Género, así como una Guía de Lenguaje Inclusivo.
- Medidas que fomentan la igualdad de género a través de promociones internas, selección y formación, ofreciendo las mismas oportunidades.
- Inclusión de personas de grupos infrarrepresentados en la plantilla (mayores de 50 años de edad y jóvenes para la realización de prácticas laborales)
- Impulso a la diversidad en la incorporación de trabajadores procedentes de otros países.

Finalmente, mencionar que, durante 2024, al igual que en años anteriores, no se han dado casos de discriminación en Madrileña Red de Gas.

#### Diversidad del Consejo de Administración (%)



#### Diversidad del Comité de Dirección (%)

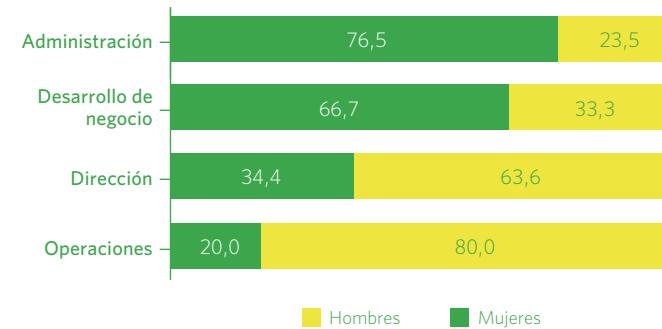


#### Diversidad en los órganos de gobierno y empleados

GRI 405-1

Madrileña Red de Gas, consciente de la necesidad de seguir trabajando en materia de igualdad, pero sin olvidar la masculinización histórica del sector en el que opera, realiza un esfuerzo continuo y decidido para apoyar la representación de la mujer en la plantilla a lo largo del tiempo. Como resultado, la plantilla refleja claramente como la diversidad, tanto en órganos de gobierno, como en cuanto a género y edad, sigue fortaleciéndose.

Con relación a la plantilla total de empleados, en el gráfico se muestran las distintas proporciones que corresponden según sexo y grupo de edad en el año 2024.

**Categoría laboral por sexo (%)**

Nota: No incluidos los jubilados parciales.

**Categoría laboral por rango de edad (%)**

Nota: No incluidos los jubilados parciales.

**En los últimos 4 años, sin excepción, la compañía ha incluido consistentemente en su plantilla a personas mayores de 50 años. Igualmente, sigue apostando por los nuevos talentos, incluyendo jóvenes para realizar prácticas laborales**

Como se puede evidenciar en los datos mostrados en secciones anteriores, Madrileña Red de Gas muestra claramente los frutos de su esfuerzo continuado en impulsar la diversidad a todo nivel y desde todas las perspectivas. En los últimos 4 años, sin excepción, la compañía ha incluido consistentemente en su plantilla a personas mayores de 50 años. Igualmente, sigue apostando por los nuevos talentos, incluyendo jóvenes para realizar prácticas laborales. Un análisis más detallado de las 3 nuevas contrataciones realizadas en el ejercicio 2024 (2 mujeres y 1 hombre), 1 es menor de 30 años y procede de una beca realizada en la compañía anteriormente, 1 entre el rango de edad de 30 y 50 años, y 1 mayor de 50 años.

En cuanto a la proporción de mujeres en la plantilla, hoy la empresa cuenta con 45 mujeres en plantilla (38%); lo cual supone un avance muy significativo con respecto al año 2012 (18%).

Finalmente, el 2,5% de la plantilla son personas procedentes de otros países (3 personas: 2 hombres y 1 mujer). Ese mismo dato por categoría, muestra que: en la categoría de Dirección el 9,1% procede de otro país, mientras que, en el resto de categorías agrupadas, el 1,0% es de otra nacionalidad distinta a la española.

**Remuneración**

GRI 2-21 | GRI 405-2

Tal y como se menciona en el Capítulo 3 Buen Gobierno, Ética y Transparencia, las políticas de remuneración de toda la plantilla son acordes a prácticas de buen gobierno corporativo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 7 del Real Decreto 902/2020, realizando una auditoría retributiva en convivencia con el Plan de Igualdad (2022-2026). En consecuencia, se ha establecido el correspondiente plan de actuación en el bloque

"Retribución", siendo monitorizado a través del seguimiento del Plan.

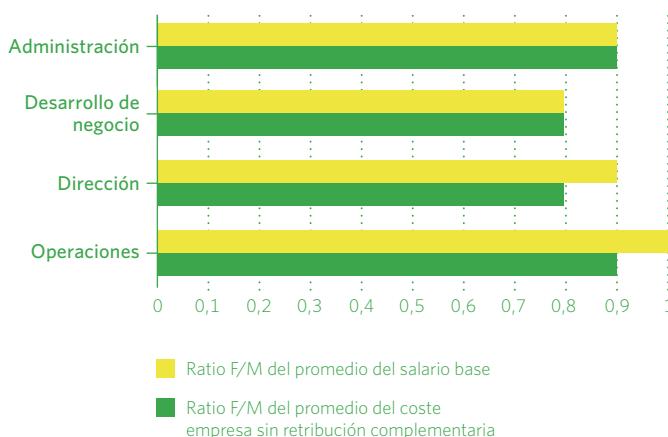
Además de lo anterior, es necesario señalar que en las políticas salariales de Madrileña Red de Gas se pone especial foco en retribuciones basadas en competencias y objetivos, así como a los años de experiencia y a la categoría laboral.

Para analizar la igualdad retributiva entre hombres y mujeres, se calcula el ratio de remuneración de mujeres frente a hombres, teniendo en cuenta por un lado el salario fijo y por otro el coste empresa, sin considerar la retribución complementaria (horas extra, kilometraje y dietas) y se compara el promedio para mujeres frente a hombres por cada categoría laboral.

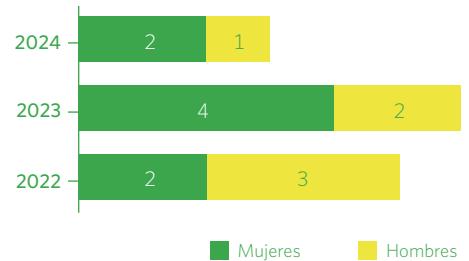
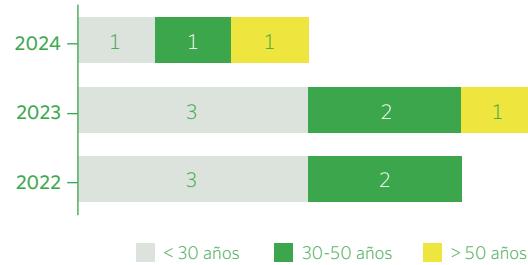
Para aquellos empleados que tienen jornada reducida o están en jubilación parcial, se le ha calculado su equivalente a jornada completa.

Como dato ilustrativo y de apoyo a la información antes detallada, el ratio correspondiente al incremento porcentual de la compensación total anual, de la persona mejor pagada de la plantilla, frente a la mediana del resto de personas empleadas (incluida la categoría de Dirección), ha sido 0,67. Por otro lado, en 2024, la compensación total anual de la persona mejor pagada es 5,7 veces la mediana del resto de empleados.

Para este cálculo se ha considerado la compensación total anual (sin complementaria) de cada empleado y calculando, para empleados con jornada reducida/parcial/jubilación, su equivalente a jornada completa. Finalmente, ningún empleado recibe su salario en función de las reglas sobre salarios mínimos.

**Ratio del salario base y de la remuneración F/M**

**En las políticas salariales de MRG se pone especial foco en retribuciones basadas en competencias y objetivos, así como a los años de experiencia y a la categoría laboral**

**Nuevas contrataciones por sexo****Nuevas contrataciones por rango de edad**

**Este año 2024 se ha ampliado el número de universidades con el que Madrileña Red de Gas mantiene activo un convenio**

**10.6 Gestión del talento****Atracción y retención del talento**

GRI 2-8 | GRI 401-1

Los constantes retos y cambios que tienen lugar en el contexto donde opera Madrileña Red de Gas, así como las cada vez más exigentes competencias y conocimientos que su operación demanda, ha hecho que, durante los últimos años, los procesos de atracción, selección e incorporación de talentos, cobren singular importancia.

La capacidad de respuesta y de adaptación de la organización, solo es posible a través del muy alto nivel de profesionalismo, agilidad, proactividad y versatilidad, del capital humano de la compañía; lo cual a su vez crea una cada vez más amplia y robusta base de conocimientos que, acompañada de nuevas y mejores oportunidades de mercado, significan también mayor horizonte de crecimiento para las personas que conforman el equipo humano de Madrileña Red de Gas.

La tasa de contratación del ejercicio 2024 fue del 2,56% (2 mujeres y 1 hombre). De estas 3 nuevas contrataciones, 1 de ellas (1 mujer) procede de una beca realizada en la compañía.

El ratio de rotación es fiel reflejo de las buenas políticas y prácticas de atracción, selección y promoción que ha desarrollado e implantado MRG a lo largo de los últimos años. En al año 2024, la rotación voluntaria ha sido del 1,6% en el último año (1,2% de media en los últimos 5 años), y el ratio de rotación no deseada se ha mantenido en el 0% a lo largo del período 2020 - 2024. Aunado a estos datos, el ratio de retención de la compañía es de 92,7%; lo cual es resultado claro del mantenimiento y mejora constante del clima laboral y procesos de gestión y desarrollo de las personas que conforman la plantilla de la empresa.

Además, consciente de la importancia de incorporar nuevo talento a la compañía, Madrileña Red de Gas lleva años promoviendo las prácticas de jóvenes de perfiles diversos, a través de convenios con diferentes universidades de la Comunidad de la Madrid.

Este año 2024 se ha ampliado el número de universidades con el que Madrileña Red de Gas mantiene activo un convenio. Actualmente tiene convenio de colaboración con la Universidad Complutense de Madrid, la Universidad Politécnica de Madrid, la Universidad CEU San Pablo y la Universidad Francisco de Vitoria.

En este sentido, han sido 6 los jóvenes estudiantes que han desarrollado sus prácticas en la compañía durante 2024, 4 hombres y 2 mujeres, incorporándose una de ellas a la plantilla tras la finalización de sus prácticas.

Por otro lado, para evitar la pérdida de talento, una jubilación parcial es planificada en los años o meses anteriores, de esa manera Madrileña Red de Gas garantiza el traspaso de conocimiento paulatinamente, no sólo a través de acciones formativas donde el propio jubilado expone su conocimiento y buenas prácticas sobre un tema que domine, sino también en el día a día, enseñando a sus compañeros o a quien le vaya a sustituir.

**Desarrollo del talento**

GRI 2-24 | GRI 404-1 | GRI 404-2 | GRI 404-3

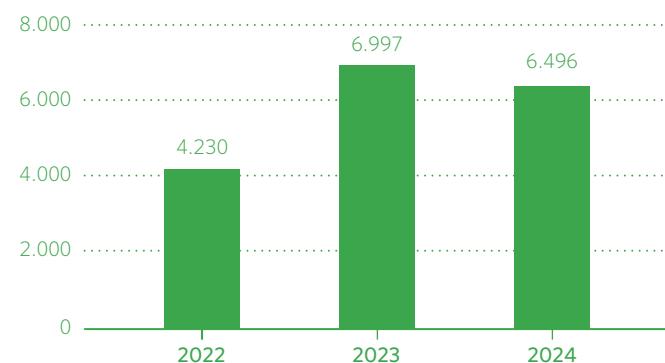
En el contexto actual de constantes cambios y desafíos del mercado, Madrileña Red de Gas reconoce la importancia de gestionar el talento como un elemento clave para su éxito. La irrupción de la data en el panorama empresarial, en combina-

ción con la IA, ha sido nada menos que transformadora, no solo en términos de productividad y eficiencia, sino también en la creación de nuevas oportunidades de negocio y en la mejora de la experiencia del cliente. Por estas y otras razones, Madrileña Red de Gas apuesta por el manejo adecuado de los datos y el uso ético de la IA para que estas tecnologías aporten valor, no sólo en la toma de decisiones sino también en la optimización de procesos.

Siendo consciente también de la importancia de articular diversas iniciativas y crear espacios de trabajo con los que garantizar el crecimiento de todos sus profesionales, Madrileña Red de Gas lanzó en 2024 un nuevo proyecto de desarrollo denominado "Anatomía del Manager", dirigido a los jefes de departamento, centrado en el autoconocimiento y en las habilidades de un buen líder para la mejora de su perfil profesional y, de este modo, poder recrear acciones con las que continuar creciendo como profesionales dentro de su plan individual de desarrollo.

Por último, si algo cabe destacar de este año es que en Madrileña Red de Gas se ha mantenido la buena praxis de fomentar las relaciones interdepartamentales no sólo a través de la formación, dando continuidad a la iniciativa EVOLUCIONA, la cual cabe señalar el original formato presentado por el Dpto. de sistemas y operaciones de cliente para dar a conocer en detalle su actividad al resto de la plantilla; sino también a través de los eventos de empresa, donde este año las actividades realizadas tenían como objetivo fomentar el trabajo en equipo a través del ensalzamiento de las cualidades de cada individuo.

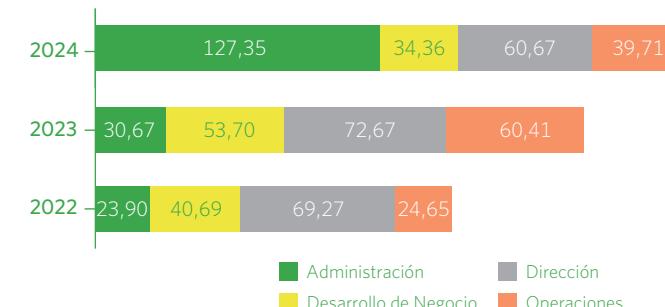
## Evolución de las actividades de formación (horas)



## Promedio de horas de formación por género (h)



## Promedio de horas de formación por categoría laboral (h)



Nota: Sin tener en consideración a los jubilados parciales.

## Formación

Madrileña Red de Gas enfoca la gestión del talento, con un gran apoyo en el desarrollo y aplicación del Plan de Formación anual. A través del Plan, la compañía consigue dar respuesta a todas las necesidades de formación que surgen como resultado natural de la evolución constante de sus procesos y tecnologías, así como la diversificación de los restos de desarrollo de cada una de las personas que conforman la plantilla.

Durante el año 2024, Madrileña Red de Gas ha dado un impulso especial a la formación en el dato, con acceso y capacidad de análisis del big data; o la calidad del dato a través del gobierno del mismo. Estas actividades formativas han supuesto el 20% de la totalidad de horas de formación impartida en este período; no sólo concentrado en cursos, sino también en sesiones con formato webinar, y con capacidad de ofrecerlas a toda la plantilla.

Este año también cabe destacar que Madrileña Red de Gas ha continuado apostando por la formación especializada en el negocio, y de ahí que haya mantenido una de las iniciativas y reflexiones presentadas en la mesa de debate de años anteriores, los cursos de H<sub>2</sub>; así como se ha formado en soldadores de polietileno, o en técnicos de atención de urgencias y operaciones domiciliarias. Toda esta formación especializada en el negocio representa el 30% de las horas impartidas.

En el ámbito de la diversidad, Madrileña Red de Gas siempre ha estado comprometida con este principio fundamental y, concretamente, con el de igualdad, por su profundo impacto en los derechos de las personas. Es por ello que ha dado continuidad a la formación en materia de igualdad, no sólo a través de los webinars de "lenguaje inclusivo" o "prevención de acoso laboral", ofrecidos a toda la plantilla, sino también a través del curso de prevención y sensibilización en materia de violencia

y acoso laboral, que ha sido el que más peso ha supuesto de todos los impartidos en materia de PRL.

Durante 2024, se han impartido un total de 6.496 horas de formación, repartidas en 44 acciones formativas. Este resultado, eleva el ratio de horas de formación a 55,50 por empleado, frente a las 56,89 del año anterior. En el gráfico se pueden ver los datos con mayor detalle:

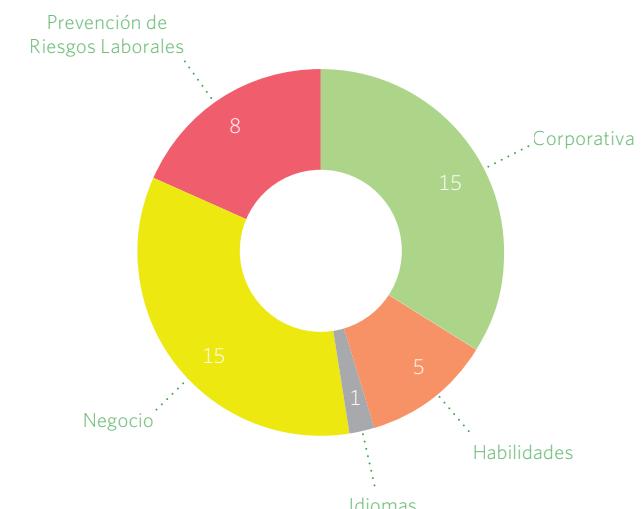
Las horas de formación invertidas en el año 2024, tal como hemos destacado en apartados anteriores, se han concentrado principalmente en áreas de conocimiento relacionadas con gestión del dato, formaciones enfocadas en temas modulares de negocio, y todo lo relativo a PRL, con gran incidencia de los temas de diversidad, igualdad y prevención del acoso laboral. De la misma forma, cabe destacar que la gran mayoría de horas promedio de formación, han estado concentradas en Administración y Dirección.

Finalmente, el total de 44 acciones formativas llevadas a cabo durante 2024, se reparten por área de especialidad tal como se detalla en el gráfico que se muestra.

En relación con las evaluaciones periódicas de desempeño y desarrollo profesional, todas las personas que conforman la plantilla de Madrileña Red de Gas, reciben una valoración individualizada, realizada al menos una vez al año mediante entrevistas personales con sus responsables directos. Este proceso favorece el crecimiento personal de cada trabajador y contribuye a la gestión de competencias y al fortalecimiento del capital humano en la organización.

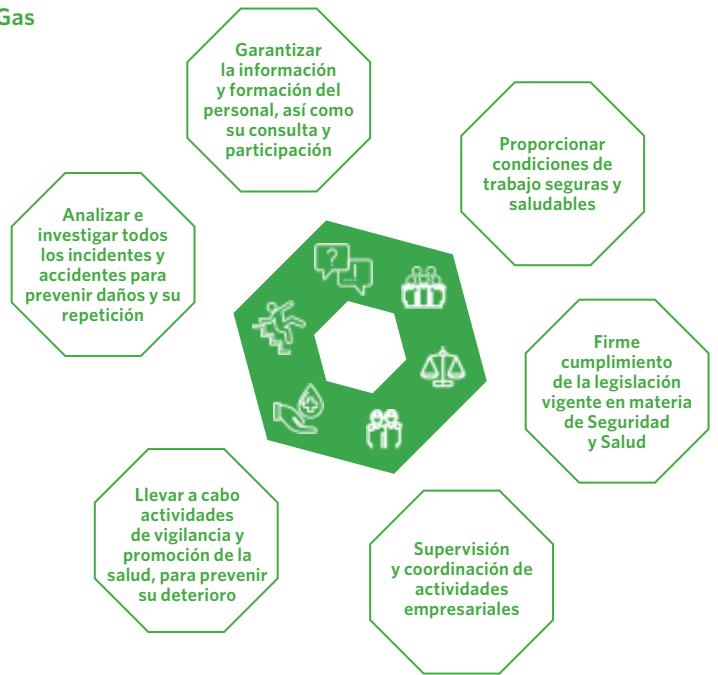
Adicionalmente, para las nuevas incorporaciones, desde el departamento de Recursos Humanos se lleva a cabo un seguimiento personalizado durante el primer año, tanto con la

## Actividades formativas por área de especialidad



Especialidad	Horas	Participantes
Corporativa	3.301	1.406
Habilidades	176	43
Idiomas	482	93
Negocio	2.028	88
Prev. de Riesgos Laborales	509	153

### Principios de Madrileña Red de Gas en materia de Seguridad y Salud



persona recién incorporada como con su responsable. En estas revisiones se valoran aspectos como su adaptación, capacidad de aprendizaje y la integración con el equipo. Una vez finalizado el periodo de prueba, que puede oscilar entre 2 y 6 meses según el perfil, el responsable directo evalúa si ha sido superado satisfactoriamente.

### 10.7 Seguridad y Salud Laboral

GRI 3-3 | GRI 403-1 | GRI 403-8

Madrileña Red de Gas reconoce la relevancia de garantizar un entorno laboral seguro y saludable para toda su plantilla. Consciente de que la seguridad es un pilar esencial para el bienestar de las personas y la sostenibilidad de la compañía, Madrileña Red de Gas adopta una actitud proactiva orientada

a anticipar y prevenir cualquier situación que pueda generar daños o lesiones en la salud de su equipo humano.

En este contexto, Madrileña Red de Gas desarrolla e implementa de forma continua su Política de Seguridad Industrial y Prevención de Riesgos Laborales, mediante la cual se compromete firmemente al cumplimiento de una serie de principios fundamentales.

Con el objetivo de dar cumplimiento efectivo a los principios establecidos en su Política de Seguridad Industrial y Prevención de Riesgos Laborales, Madrileña Red de Gas dispone de un Sistema de Gestión de la Salud y Seguridad Laboral robusto y estructurado, implantado y certificado conforme al estándar internacional UNE-EN ISO 45001:2018. Este sistema abarca

de forma integral a toda la plantilla, los centros de trabajo, así como a las empresas contratistas, subcontratistas y al conjunto de actividades desarrolladas por la organización.

La implementación de este modelo de gestión permite a la compañía no solo cumplir con los requisitos legales en materia de seguridad y salud en el trabajo, sino también impulsar una cultura preventiva sólida y transversal, alineada con las mejores prácticas del sector.

Asimismo, con el fin de asegurar el estricto cumplimiento de las obligaciones derivadas de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales y en conformidad con lo dispuesto en el Real Decreto 39/1997, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, Madrileña Red de Gas ha optado por una modalidad organizativa que incorpora los servicios de un Servicio de Prevención Ajeno. Esta decisión refuerza la especialización y la eficacia de las actuaciones preventivas, garantizando un asesoramiento técnico cualificado y un seguimiento riguroso de las condiciones de trabajo en todos los ámbitos de la organización.

Adicionalmente, durante el año 2024 y en cumplimiento de lo establecido en la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales, Madrileña Red de Gas sometió su Sistema de Prevención de Riesgos Laborales a un proceso de auditoría externa voluntaria, con el fin de verificar su adecuación a los requisitos legales y garantizar la eficacia del mismo en todos los niveles de la organización.

A través de esta estructura preventiva, Madrileña Red de Gas ratifica su compromiso con la mejora continua, la reducción de riesgos laborales y la promoción de un entorno de trabajo seguro, saludable y sostenible para todos los grupos implicados.

### Consulta y participación

GRI 2-29 | GRI 403-4

Madrileña Red de Gas entiende que la participación activa de su plantilla es un elemento esencial para garantizar una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo. Por ello, promueve de forma activa la consulta y participación de su plantilla en todos los aspectos preventivos, no solo como un derecho reconocido, sino como un instrumento clave para la mejora continua de las condiciones laborales.

Con este propósito, Madrileña Red de Gas pone a disposición de su equipo humano los mecanismos, tiempos, recursos y formación necesarios que faciliten su participación efectiva. Entre las herramientas empleadas se incluyen entornos colaborativos internos para la consulta de información documentada clara, accesible y actualizada, así como la emisión periódica de informes y comunicaciones específicas relacionadas con la seguridad y salud laboral.

Además, se garantiza la participación estructurada a través de los representantes de los trabajadores y los delegados de prevención, conforme a la normativa vigente y a las disposiciones internas establecidas. En este marco, el Comité de Seguridad y Salud actúa como el órgano paritario y colegiado de participación institucionalizada en materia preventiva, con normas de funcionamiento y funciones definidas que aseguran su operatividad y representatividad.

Durante el ejercicio 2024, este Comité celebró dos reuniones ordinarias, en las cuales se abordaron asuntos clave como el seguimiento de la siniestralidad laboral, la auditoría de certificación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral, así como las acciones formativas dirigidas a reforzar la sensibilización y formación.

## El Plan de Prevención de Riesgos

**Laborales de MRG no solo cumple con la normativa vigente, sino que impulsa la consolidación de una cultura preventiva arraigada en todos los niveles de la organización, promoviendo un entorno laboral más seguro y saludable**

### Identificación de peligros y evaluación de riesgos

GRI 403-2

Para Madrileña Red de Gas, la identificación de peligros y la evaluación de riesgos laborales representa uno de los pilares fundamentales en la correcta aplicación y eficacia de su Plan de Prevención de Riesgos Laborales. Esta herramienta estratégica permite a la compañía anticiparse a posibles situaciones de riesgo y establecer las medidas necesarias para proteger la salud y seguridad de su plantilla.

El Plan de Prevención de Riesgos Laborales de Madrileña Red de Gas no solo cumple con la normativa vigente, sino que impulsa la consolidación de una cultura preventiva arraigada en todos los niveles de la organización, promoviendo un entorno laboral más seguro y saludable. Este enfoque está orientado a identificar, evaluar y reducir los riesgos inherentes a cada actividad, con una visión integral que abarca desde el diseño de los puestos de trabajo hasta la dinámica operativa del día a día.

El proceso de evaluación considera, con carácter general, la naturaleza de las actividades desarrolladas, las características específicas de los puestos de trabajo y de los empleados que los desempeñan, así como las condiciones laborales actuales o previstas. Esta evaluación se revisa y actualiza de forma sistemática ante cualquier cambio en las condiciones de trabajo, y, en todo caso, tras la aparición de daños para la salud, reforzando el enfoque preventivo de mejora continua.

### Siniestralidad laboral

GRI 2-28 | GRI 403-2 | GRI 403-9 | GRI 403-10

A fecha de cierre del año 2024, Madrileña Red de Gas ha recopilado y analizado los datos relativos a la siniestralidad laboral tanto del personal propio, como del personal perteneciente

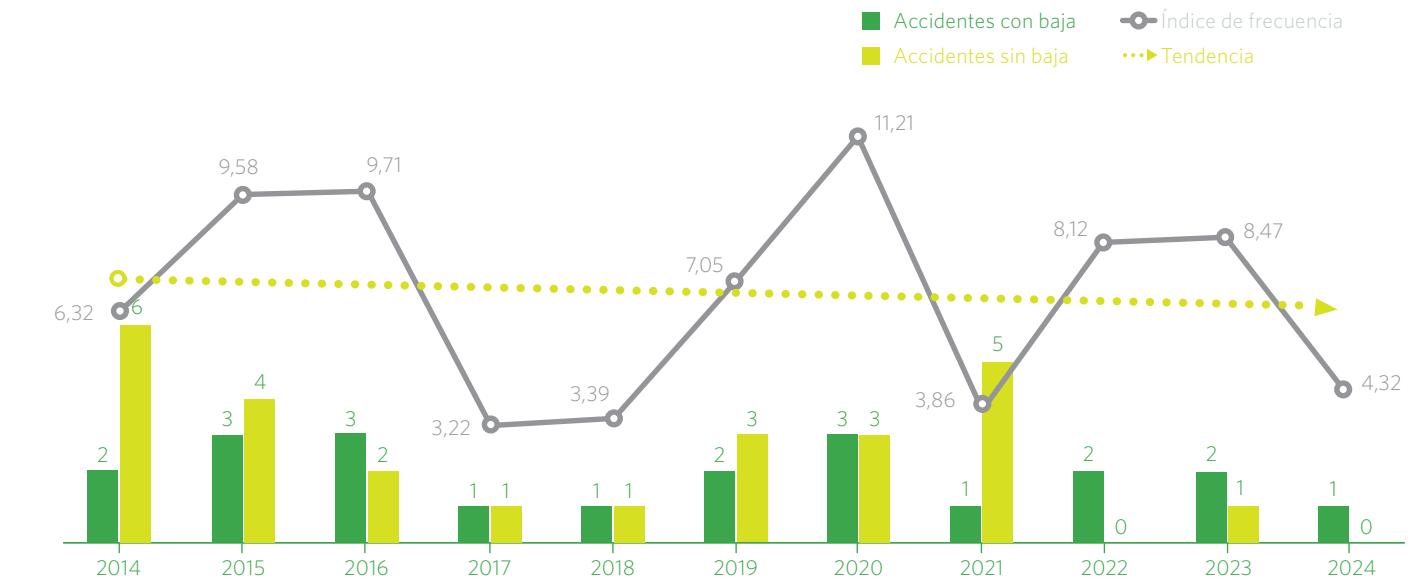
### Siniestralidad laboral entre el personal propio

	2022	2023	2024
Accidentes con baja no <i>in itinere</i>	2	2	1
Accidentes sin baja no <i>in itinere</i>	0	1	0
Accidentes con baja <i>in itinere</i>	0	1	0
Accidentes sin baja <i>in itinere</i>	0	0	0
Índice de frecuencia	8,12	8,47	4,32
Índice de gravedad	0,95	0,94	0,13
Incidentes	0	1	1
Enfermedades profesionales	0	0	0

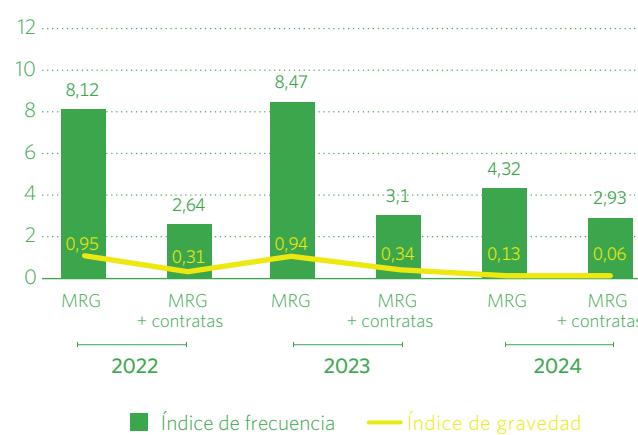
### Siniestralidad laboral en empresas contratistas

	2022	2023	2024
Accidentes con baja no <i>in itinere</i>	0	0	1
Accidentes sin baja no <i>in itinere</i>	3	1	1
Accidentes con baja <i>in itinere</i>	0	0	0
Accidentes sin baja <i>in itinere</i>	0	0	0
Índice de frecuencia	0	0	2,21
Índice de gravedad	0	0	0,02
Incidentes	46	101	81
Enfermedades profesionales	0	0	0

### Evolución del nº de accidentes, no *in itinere*, en Madrileña Red de Gas durante los últimos años

Índice de frecuencia: n.º de accidentes con baja no *in itinere* por millón de horas trabajadas.Índice de gravedad: n.º días de baja de accidentes con baja no *in itinere* por cada mil horas trabajadas.

### Índice de frecuencia y gravedad acumulada de MRG más las contratas



a empresas contratistas que han llevado a cabo actividades para la compañía durante dicho periodo.

Este seguimiento permite evaluar de forma objetiva la eficacia de las medidas preventivas implantadas, así como detectar áreas de mejora para reforzar la seguridad en todas las operaciones. La información recopilada constituye un elemento clave en la toma de decisiones estratégicas en materia de prevención de riesgos laborales, así como en la actualización de los planes de acción y formación.

Desde el inicio de su actividad, en Madrileña Red de Gas no se han registrado accidentes laborales con consecuencias graves o mortales, ni entre el personal propio ni entre el personal de las empresas contratistas que han prestado servicios para la compañía.

Asimismo, no se han detectado enfermedades profesionales derivadas de la ejecución de los trabajos, lo que refleja la solidez del sistema preventivo implantado, la rigurosidad en la planificación de las actividades y la constante vigilancia de las condiciones de trabajo.

En relación con los incidentes laborales registrados durante el ejercicio 2024, se observa que la mayoría de estos han sido notificados por las empresas contratistas que han desarrollado actividades para Madrileña Red de Gas. Aunque se trata, en su mayoría, de sucesos de carácter leve, su análisis resulta fundamental para reforzar la cultura preventiva y minimizar la probabilidad de recurrencia.

Entre las causas más frecuentes se encuentran los tropiezos, hábitos ergonómicos inadecuados, cortes superficiales, golpes con objetos y, en algunos casos, agresiones externas por parte de terceros. Este tipo de incidentes pone de manifiesto

la necesidad de seguir promoviendo acciones específicas de sensibilización, formación y vigilancia, especialmente en entornos con presencia de personal externo.

En Madrileña Red de Gas, se parte de la premisa de que todo accidente representa una oportunidad de aprendizaje. Por ello, la organización adopta un enfoque proactivo y riguroso en la investigación de todos los accidentes e incidentes, incluidos aquellos que no hayan provocado lesiones a los trabajadores.

Asimismo, en cumplimiento de la normativa vigente, Madrileña Red de Gas comunica los accidentes laborales a la autoridad laboral competente, y contribuye de manera activa a la generación de conocimiento sectorial mediante la remisión periódica de información estadística de siniestralidad a SEDI-GAS. Esta colaboración refuerza el compromiso de la organización con la transparencia y con el avance colectivo en materia de prevención de riesgos laborales.

### Coordinación de actividades empresariales

GRI 2-8 | GRI 403-7

Madrileña Red de Gas cuenta con un elevado número de contratistas y subcontratistas que ejecutan una parte significativa de sus actividades, algunas de las cuales revisten especial relevancia para el desarrollo del negocio.

Con el objetivo de garantizar en todo momento la seguridad y salud de los trabajadores, la compañía ha implantado medidas específicas de control, destinadas a exigir y supervisar el cumplimiento de los procedimientos de trabajo y de las normas de seguridad establecidos.

En este sentido, Madrileña Red de Gas exige el registro obligatorio a las empresas contratistas y subcontratistas relevantes en su plataforma informática de coordinación de actividades

empresariales. Esta medida aplica a todas aquellas que operan en centros de trabajo, tanto en oficinas y naves, como en plantas de GNL/GLP, instalaciones de red, obras y operaciones en clientes. De este modo todos los trabajadores que participan en la ejecución de actividades relevantes para Madrileña Red de Gas se encuentran debidamente registrados en la herramienta.

A lo largo del año 2024, Madrileña Red de Gas ha trabajado con un total de 48 empresas contratistas y subcontratistas registradas en la plataforma de gestión documental. En conjunto, 474 profesionales pertenecientes a estas entidades han participado en la ejecución de los trabajos encomendados.

Por otro lado, Madrileña Red de Gas cuenta con varias empresas de ingeniería que actúan como Coordinadores de Seguridad y Salud (CSS) en las distintas actividades desarrolladas por las áreas de Expansión y de Operaciones de Red. La presencia de CSS en los proyectos y actividades operativas de Madrileña Red de Gas resulta fundamental para garantizar la correcta integración de la prevención de riesgos laborales en todas las fases de ejecución. Su labor permite identificar, evaluar y controlar los riesgos, velando por el cumplimiento de la normativa vigente y promoviendo entornos seguros para todos los trabajadores.

### Vigilancia y promoción de la salud

GRI 403-3 | GRI 403-6

En el ámbito de la vigilancia de la salud, MRG realiza anualmente una evaluación sistemática del estado de salud de su plantilla, en función de los riesgos específicos identificados en la evaluación de cada puesto de trabajo. Este proceso es llevado a cabo por personal sanitario con competencia técnica, formación y acreditación profesional, perteneciente al Servicio de Prevención Ajeno que colabora con la compañía.

Durante el ejercicio 2024, se realizaron un total de 91 reconocimientos médicos, cuyos resultados se mantienen bajo estricta confidencialidad y son accesibles únicamente por el propio trabajador.

Adicionalmente, la compañía promueve el bienestar integral de sus empleados mediante la implementación de servicios y programas voluntarios de promoción de la salud, orientados a la prevención de riesgos no laborales. Entre estas iniciativas se incluyen campañas anuales de vacunación antigripal o el Programa de detección precoz de cáncer de colon y recto, dirigido a los trabajadores mayores de 50 años.

#### Formación e Información en materia de Seguridad y Salud

GRI 403-5

Durante el año 2024, Madrileña Red de Gas ha reafirmado su compromiso con la formación continua de su plantilla en materia de Seguridad Industrial y Seguridad y Salud Laboral, desarrollando acciones formativas dirigidas a los distintos colectivos de la organización. En este ámbito, la compañía dispone de un plan de formación específico, diseñado a partir de un análisis exhaustivo de las actividades formativas asociadas a cada puesto de trabajo, así como del historial formativo de los empleados en ejercicios anteriores. Este enfoque permite identificar de manera precisa las necesidades formativas y establecer las acciones necesarias o recomendadas para el desarrollo del año.

Además, con el objetivo de ampliar el alcance y la accesibilidad de las acciones formativas, se ha diversificado la oferta,

incorporando modalidades presenciales (con o sin prácticas), cursos en línea a través de plataformas informáticas y formación mediante videoconferencias. Estas últimas han facilitado el acceso de un mayor número de empleados, generando beneficios adicionales como la mejora en la conciliación familiar y la reducción de emisiones derivadas de desplazamientos.

Respecto a las acciones de información, a lo largo del año 2024 Madrileña Red de Gas ha promovido la difusión de contenidos preventivos entre su plantilla. En este marco, se distribuyeron diversos trípticos sobre diferentes temáticas. Entre los materiales difundidos destacan aquellos centrados en los trabajos nocturnos y a turnos, el acoso laboral, y la manipulación manual de cargas, entre otros.

Asimismo, se inició la divulgación de campañas informativas específicas por puesto de trabajo, desarrolladas por el Servicio de Prevención Ajeno, con el objetivo de reforzar la cultura preventiva de forma personalizada y contextualizada.

Cabe destacar también la implementación de campañas temáticas adaptadas a las distintas épocas del año. Entre ellas, se incluye la campaña sobre desconexión digital, lanzada antes del periodo estival con el fin de sensibilizar a los empleados sobre la importancia de esta práctica y de ofrecer herramientas que faciliten la desconexión efectiva durante las vacaciones. De igual modo, en junio se desarrolló una campaña de prevención frente al calor, orientada a concienciar y dotar de recursos a los trabajadores que desempeñan su labor al aire libre durante los meses de mayor temperatura.

#### Principales actividades formativas en materia de Seguridad y Salud Laboral llevadas a cabo durante 2024



11

*Acerca de*

*la memoria*

## 11.1 Principios para la elaboración de informes

GRI 2-2 | GRI 2-3 | GRI 2-14

Esta es la cuarta memoria anual publicada por Madrileña Red de Gas, correspondiente al año 2024, publicada en el mes de junio de 2025.

Este informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI, considerando los Estándares Universales GRI 1: Fundamentos 2021, GRI 2: Contenidos Generales 2021 y GRI 3: Temas Materiales 2021, los Estándares Temáticos de aplicación de acuerdo con los temas materiales y el Estándar Sectorial GRI-11 Sector Petróleo y Gas 2021.

El Consejo de Administración de Madrileña Red de Gas, como máximo órgano de gobernanza, ha revisado y aprobado el presente informe a través de su presidente y representante.

Los principios para la elaboración de este informe, contemplados en el Estándar GRI 1: Fundamentos 2021, se describen a continuación.

### Precisión

La información reflejada en la memoria ha sido contrastada y está lo suficientemente detallada como para permitir realizar una evaluación de los impactos causados por la actividad que desempeña Madrileña Red de Gas.

Toda la información aportada abarca el periodo objeto del informe, así como su evolución a lo largo de los últimos tres años (2022, 2023 y 2024).

### Equilibrio

La información presentada representa de manera justa los impactos positivos y negativos de la organización, sin sesgo.

También se presentan tendencias que permiten conocer la evolución de los diferentes temas a lo largo del tiempo. La prioridad de cada tema se pone de manifiesto en el grado de detalle para cada aspecto.

### Claridad

La información se presenta de manera que resulte accesible y comprensible, estructurada en forma de tablas y esquemas e incluyendo información gráfica para simplificar su lectura y comprensión.

### Comparabilidad

La información aportada permite el análisis de los cambios que se han producido en la compañía con el tiempo, así como el análisis de los impactos con respecto a otras organizaciones.

### Exhaustividad

La información aportada es suficiente para poder evaluar los impactos de MRG durante el periodo objeto de informe.

### Contexto de sostenibilidad

El informe se ha elaborado a partir de la revisión de materialidad realizada en 2023, considerando el contexto de sostenibilidad interno y externo, junto a la voz de los grupos de interés. La estructura y contenidos presentan los impactos de Madrileña Red de Gas sobre los ejes de sostenibilidad: la sociedad, el medio ambiente y la economía, junto a las políticas, la estrategia y las acciones que estamos llevando a cabo, siempre enmarcadas en su compromiso con el desarrollo sostenible.

### Puntualidad

Recoge las actividades de Madrileña Red de Gas en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2024, estando prevista su publicación con periodicidad anual.

### Verificabilidad

La información recogida se registra, compila y analiza de forma que se puede asegurar su veracidad y calidad. Asegurando la aplicación de los principios para la elaboración de informes que se han expuesto anteriormente.

El punto de contacto para cuestiones relacionadas con este informe y la información presentada es el siguiente: [sostenibilidad@madrilena.es](mailto:sostenibilidad@madrilena.es)

## 11.2 Actualización de la información

GRI 2-4

- Respecto a los datos de rendimiento económico, en el año 2024 se ha modificado la metodología para el cálculo de los mismos. Se han elaborado bajo la normativa española (Plan General Español) y se han dejado de elaborar las cuentas anuales de la compañía bajo la normativa internacional IFRS. Sólo se dispone de la información actualizada en base a esta metodología para los años 2023 y 2024, por lo que no se pueden comparar con datos de años anteriores (GRI 201-1 Valor económico directo generado y distribuido 2016).
- La metodología de calificación en materia de sostenibilidad (pilares ESG) de la herramienta externa para el registro y la precalificación de proveedores de Madrileña Red de Gas ha cambiado con respecto a años anteriores. Se adaptan los resultados de los años 2022 y 2023 a la nueva metodología para poder realizar la comparativa con el año 2024 (GRI 308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas 2016 y GRI 414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas 2016).

## 11.3 Índice de contenidos GRI

Declaración de uso	Madrileña Red de Gas S.A.U ha elaborado este informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre 1 de enero de 2024 y 31 de diciembre de 2024.
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021
Estándares Sectoriales GRI aplicables	GRI 11: Sector del petróleo y el gas 2021

## 11. ACERCA DE LA MEMORIA

Estándar GRI / Otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisión	N.º ref. del Estándar sectorial GRI
Contenidos generales				
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2.1 Detalles organizacionales	6 <a href="https://www.madrilena.es/quienes-somos/">https://www.madrilena.es/quienes-somos/</a>		
	2.2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	188		
	2.3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	188, 189		
	2.4 Actualización de la información	189		
	2.5 Verificación externa	206, 207		
	2.6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	112, 113, 114		
	2.7 Empleados	162, 163, 164		
	2.8 Trabajadores que no son empleados	175 - 183 480 trabajadores (6 en prácticas + 474 de empresas contratistas)		
	2.9 Estructura de gobernanza y composición	12 hasta 25		
	2.10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	14, 15		
	2.11 Presidente del máximo órgano de gobierno	15		
	2.12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	17, 18, 19, 20, 21, 39, 40		
	2.13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	17, 18, 19, 20, 21, 23, 24, 30, 37, 54, 55, 62		
	2.14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	17, 18, 19, 20, 21, 188		
	2.15 Conflictos de interés	30, 31		
	2.16 Comunicación de inquietudes críticas	33, 63, 64, 154, 156, 157		
	2.17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	18, 19		
	2.18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno		Información no disponible o incompleta. Actualmente no se dispone de un procedimiento de evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno en lo relativo a la supervisión de la gestión de los impactos de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas. Se han analizado propuestas para mejorar el proceso de evaluación de su desempeño, a través de autoevaluación interna y una verificación externa para acometer en ejercicios futuros.	

Una celda en este color indica algo que no procede. Esto se refiere únicamente a las columnas "Omisión" y "N.º ref. del Estándar sectorial GRI".

## 11. ACERCA DE LA MEMORIA

Estándar GRI / Otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisión	N.º ref. del Estándar sectorial GRI
(cont.) GRI 2: Contenidos Generales 2021	2.19 Políticas de remuneración	22, 23, 24		
	2.20 Proceso para determinar la remuneración	22, 23, 24		
	2.21 Ratio de compensación total anual	173		
	2.22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	2, 3		
	2.23 Compromisos y políticas	17, 18, 19, 26, 27, 28, 29, 38, 39, 40, 41, 116 <a href="https://madrilena.es/sostenibilidad/">https://madrilena.es/sostenibilidad/</a>		
	2.24 Incorporación de los compromisos y políticas	37, 44, 45, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 176		
	2.25 Procesos para remediar los impactos negativos	154, 155, 156, 157, 158 <a href="https://madrilena.es/compromiso/">https://madrilena.es/compromiso/</a> <a href="https://www.madrilena.es/como-lo-estamos-haciendo/">https://www.madrilena.es/como-lo-estamos-haciendo/</a>		
	2.26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	32, 33, 60, 61, 63, 154, 155, 156, 157 <a href="https://www.canaldedenuncias.com/es/madrilena">https://www.canaldedenuncias.com/es/madrilena</a> <a href="https://www.madrilena.es/denunciar-irregularidades/">https://www.madrilena.es/denunciar-irregularidades/</a>		
	2.27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	26		
	2.28 Afiliación a asociaciones	64, 76		
	2.29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	50, 51, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 87, 150, 151, 152, 153, 154, 158, 165, 179		
	2.30 Convenios de negociación colectiva	165		
Temas materiales				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	50, 51		
	3-2 Lista de temas materiales	51		
Ética y cumplimiento legal				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	26 hasta 41		11.20.1
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	33, 34		11.20.2

## 11. ACERCA DE LA MEMORIA

Estándar GRI / Otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisión	N.º ref. del Estándar sectorial GRI
(cont) GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	35, 36, 37		11.20.3
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	30, 31		11.20.4
<b>Gobierno de la sostenibilidad</b>				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	12 hasta 25 / 44 hasta 50 / 52 hasta 57		
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2.9 Estructura de gobernanza y composición	12, 13, 14, 15, 20, 21, 22, 24		
	2.22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	2, 3		
Propia	Plan Director de Sostenibilidad	52 hasta 57		
<b>Adaptación al clima, resiliencia y transición</b>				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	73 hasta 83		11.2.1
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático		Información no disponible o incompleta. No se dispone de información de los costes de las medidas tomadas para gestionar el riesgo o la oportunidad. Se intentará recabar esta información para el siguiente informe.	11.2.2
GRI 305: Emisiones 2016	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	124 hasta 126		11.2.3
Propia	Adhesión a la iniciativa para la reducción de emisiones: OGMP 2.0	73, 74		
	Proyectos de fomento e innovación en energías verdes	76, 77		11.2.4
	Proyectos de fomento e innovación en energías verdes	78 hasta 83		
<b>Integridad de los activos y gestión de incidentes críticos</b>				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	93 hasta 95		11.8.1
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	306-3 Derrames significativos	<i>Durante 2024 no se han producido derrames significativos.</i>		11.8.2
Propia	Evolución de los tiempos de atención de urgencias	94		

## 11. ACERCA DE LA MEMORIA

Estándar GRI / Otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisión	N.º ref. del Estándar sectorial GRI
<b>Ciberseguridad</b>				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	85 hasta 92		
Propia	Comunicaciones recibidas en relación a la protección de datos	86		
	Evolución del nivel de madurez de MRG en ciberseguridad	90		
	Calificación del riesgo de los proveedores críticos de MRG	92		
<b>Riesgos económico-financieros</b>				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	83 hasta 85		
Propia	Auditoría de cuentas anual		Restricciones de confidencialidad. Esta información no es pública. Su divulgación podría poner en riesgo la seguridad de información sensible relacionada la compañía. Las cuentas anuales de la compañía se puedes consultar en el siguiente enlace: <a href="https://www.madrilena.es/investors/">https://www.madrilena.es/investors/</a>	
<b>Riesgos regulatorios</b>				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	70 hasta 73		
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2.28 Afiliación a asociaciones	64, 76		
Propia	Situación de Madrileña Red de Gas frente a los requisitos de cumplimiento de las ESRS	48, 49		
Propia	Adhesión a la iniciativa para la reducción de emisiones: OGMP 2.0	76, 77		
<b>Creación de valor económico y financiero</b>				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	63 hasta 77		
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	77		11.14.2
Propia	Importe neto de la cifra de negocio (miles de €)	75		
	EBITDA (miles de €)	76		
	Balance a 31 de diciembre de 2024 (M€)	76		

## 11. ACERCA DE LA MEMORIA

Estándar GRI / Otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisión	N.º ref. del Estándar sectorial GRI
<b>Desarrollo y extensión de la red de distribución</b>				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	101 hasta 109 / 138, 139		
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	138		11.14.4
Propia	Crecimiento neto puntos de suministro	101		
Propia	Evolución de los puntos de suministro de Gas natural	102		
Propia	Altas 2023 por tipo de mercado	103		
<b>Fiabilidad, continuidad del suministro y orientación al cliente</b>				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	143 hasta 159		
Propia	% Realización plan de mantenimiento y número de actuaciones realizadas	143		
	Excelencia en campo	148, 149		
	Evolución índices de satisfacción de clientes: CSAT (Customer Satisfaction Score) y GMB (Google My Business)	153		
<b>Extensión de los criterios ESG hacia la cadena de suministro</b>				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	116 hasta 119		11.12.1 11.13.1
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	116		11.12.2
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales		Información no disponible o incompleta. Si bien en ejercicios anteriores se disponía de esta información, no se ha podido recabar durante 2024. Se volverá a retomar en futuros ejercicios.	11.12.3
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva podría estar en riesgo	116		11.13.2
408: Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	116		

## 11. ACERCA DE LA MEMORIA

Estándar GRI / Otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisión	N.º ref. del Estándar sectorial GRI
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	119		
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	119		
Propia	Evolución en la calificación ESG de los proveedores críticos	119		
<b>Emisiones, contaminación y lucha contra el cambio climático</b>				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3.3. Gestión de los temas materiales	123 hasta 129		11.1.1 11.3.1
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	130	Información no disponible o incompleta. No hay información disponible sobre el consumo total de combustibles de fuentes renovables o no renovables. Se intentará recopilar esta información para futuros informes. Madrileña Red de Gas no vende energía, por lo que esta información no es aplicable.	11.1.2
	302-2 Consumo de energía fuera de la organización		Información no disponible o incompleta. No hay información disponible para responder a este contenido. Se intentará recopilar esta información para futuros informes.	11.1.3
	302-3 Intensidad energética		Información no disponible o incompleta. No se dispone del cálculo del ratio de intensidad energética de la organización. Se intentará calcular este dato para los próximos ejercicios.	11.1.4
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (Alcance 1)	124, 125, 126		11.1.5
	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (Alcance 2)	124, 125, 126		11.1.6
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3)	124, 125, 126		11.1.7
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	127		11.1.8
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NO), óxidos de azufre (SO) y otras emisiones al aire significativas	128		11.3.2
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	93, 94, 95, 143, 144, 145, 146		
Propia	Proyección de emisiones GEI (2021-2050)	75		
	Principales acciones de mitigación para la reducción de emisiones de GEI	128, 129b		

## 11. ACERCA DE LA MEMORIA

Estándar GRI / Otra fuente	Contenido	Ubicación	Omisión	N.º ref. del Estándar sectorial GRI
<b>Acceso a la energía e impacto económico</b>				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3.3. Gestión de los temas materiales	138 hasta 142		11.14.1
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	100		11.14.2
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local	165		11.14.3
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	138		11.14.4
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	141 - 142		11.14.5
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales		Información no disponible o incompleta. Si bien en ejercicios anteriores se disponía de esta información, no se ha podido recabar durante 2024. Se volverá a retomar en futuros ejercicios.	11.14.6
<b>Seguridad y salud laboral</b>				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3.3. Gestión de los temas materiales	178, 185		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	178, 179		11.9.2
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	180		11.9.3
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	183, 184		11.9.4
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	179		11.9.5
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	184, 185		11.9.6
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	183, 184		11.9.7
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	183		11.9.8
	403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	178, 179		11.9.9
	403-9 Lesiones por accidente laboral	180, 181, 182		11.9.10
	403-10 Las dolencias y enfermedades laborales	180, 181, 182		11.9.11

## 11. ACERCA DE LA MEMORIA

Temas de los Estándares Sectoriales GRI aplicables considerados no materiales		
Título Estándar sectorial GRI	Tema	Explicación
	11.17 Derechos de los pueblos indígenas	El ámbito de actuación de Madrileña Red de Gas, Comunidad Autónoma de Madrid, en donde incluso sus proveedores son fundamentalmente locales, consideramos que no puede existir impacto material.
	11.19 Competencia desleal	El Negocio de Madrileña Red de Gas es regulado, la competencia desleal estaría directamente ligada a la corrupción.
	11.21 Pagos a gobiernos	Considerando la reglamentación que aplica a MRG en España, volveríamos a hablar estrictamente de corrupción.
	11.22 Política pública	La legislación española no permite la promoción directa de políticas públicas por parte de compañías privadas. Al igual que en los dos requisitos anteriores, estaríamos ante casos de corrupción.
GRI 11: Sector Petróleo y Gas 2021	11.4 Biodiversidad	Tras el proceso de evaluación y priorización de doble materialidad, de acuerdo a la metodología de Madrileña Red de Gas, estos temas propuestos por el estándar sectorial GRI 11: Sector Petróleo y Gas 2021 y recogidos inicialmente como relevantes, no han resultado materiales para la compañía.
	11.5 Residuos	
	11.6 Agua y efluentes	
	11.7 Cierre y rehabilitación	
	11.10 Prácticas de empleo	
	11.11 No discriminación e igualdad de oportunidades	
	11.15 Comunidades locales	
	11.16 Derechos sobre la tierra y los recursos	
	11.18 Conflictos y seguridad	

#### 11.4 Verificación externa

GRI 2-13 | GRI 2-16 | GRI 2-23 | GRI 2-26 | GRI 2-29

Para garantizar la conformidad con los principios y directrices especificados por GRI y que la información aquí recogida es veraz, esta memoria ha sido sometida a verificación externa e independiente, por la entidad de auditoría y certificación Bureau Veritas S.A, participando activamente en dicho proceso el secretario del Comité de Auditoría y Riesgos, en representación del máximo órgano de gobierno.

Dicha entidad declara la conformidad de esta memoria de sostenibilidad con los principios y directrices especificados en los Estándares GRI y la fiabilidad de información recogida en la misma.



Publicado y editado por  
**Madrileña Red de Gas**

Producción  
**Global Media Comunicaciones**

© Madrileña Red de Gas, S.A.U., 2025

Calle Virgilio, 2-B  
28223-Pozuelo de Alarcón  
Madrid, España  
T (+34) 912 667 788  
[www.madrilena.es](http://www.madrilena.es)