

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

2025





Índice

1. Mensaje de la presidenta

2. Madrileña Red de Gas de un vistazo

Identidad, esencia y propósito: **Modelo de negocio**

El reflejo de un progreso sostenible: **Principales magnitudes**

Un año de logros: **Hitos 2025**

3. Sostenibilidad en el centro

Un rumbo claro para avanzar: **Estrategia ESG**

Transformando compromisos: **Plan director de sostenibilidad**

Escuchando y colaborando: **Modelo de grupos de interés**

4. Gobernanza responsable para un futuro sostenible

Estructura que potencia el liderazgo: **Organización corporativa**

Sostenibilidad con visión estratégica: **Gobierno de la sostenibilidad**

Cumplimiento que garantiza integridad: **Modelo de Compliance**

Estabilidad y nuevas oportunidades: **Negocio regulado**

Crecimiento responsable: **Creación de valor económico**

Fiabilidad digital: **Seguridad y resiliencia frente a amenazas**

5. Cadena de suministro que sostiene el mañana

Alianzas que generan confianza: **Proveedores y relaciones comerciales**

Elegir con propósito: **Compras sostenibles**

Criterios que importan: **Evaluación ESG de proveedores**

6. Responsabilidad ambiental que deja huella

Acción climática: **Adaptación, mitigación y resiliencia**

Eficiencia que transforma recursos: **Gestión responsable y circular**

Naturaleza en equilibrio: **Biodiversidad y protección del entorno**

7. Impacto social desde el compromiso como distribuidora de energía

Acercando las oportunidades energéticas: **Expansión de la red**

Servicio que no se detiene: **Seguridad, fiabilidad y continuidad del suministro**

Cercanía con propósito: **Orientación al cliente y al usuario final**

Esfuerzos y resultados servicio a servicio: **Operaciones de campo**

Impulsando un mayor impacto positivo: **Acción social**

8. Conectados con las personas

Talento que mueve el futuro: **Capital humano**

Bienestar que inspira cultura: **Relaciones laborales, clima y conciliación**

Una mirada que suma valor: **Diversidad, equidad e inclusión**

Desarrollo que transforma: **Gestión del talento**

Protección en cada paso: **Seguridad y salud labor**

9. Sobre este informe

Principios para la elaboración de informes

Actualización de la información

Índice de contenidos GRI

Índice de contenidos VSME

Verificación externa

10. Anexos

1. Mensaje de la presidenta: compromiso de Madrileña Red de Gas

GRI 2-22, GRI 3-3

Por segunda vez en mi trayectoria como presidenta de Madrileña Red de Gas, tengo el placer de compartir el nuevo informe de sostenibilidad con el que queremos poner en valor nuestro trabajo y compromiso. 2025 ha sido un año interesante, con importantes logros como nuestra renovación como líderes a nivel mundial en el índice Global Real Estate Sustainability Benchmark (GRESB) por segundo año consecutivo, evidenciando la buena dirección de nuestra estrategia y esfuerzo en el ámbito de la sostenibilidad. GRESB es uno de los principales referentes en materia de sostenibilidad. Estamos verdaderamente contentos de haber alcanzado el primer puesto entre seiscientos cincuenta empresas que se presentaron y quiero aprovechar a felicitar a toda la plantilla, que es quien hace que estos logros sean posibles.

Continuar avanzando en nuestra estrategia y ser un auténtico referente en sostenibilidad es un claro compromiso de toda la organización, y en especial, del Consejo de Administración que presido. En este sentido me parece interesante destacar el esfuerzo que estamos realizando desde el Consejo de Administración para fortalecer nuestras competencias y encontrar las mejores fórmulas para caminar hacia la excelencia en nuestro desempeño. Por primera vez hemos realizado en 2025 un ejercicio de autoevaluación sobre nuestro desempeño en sostenibilidad, y como resultado contamos con un plan que se pondrá en marcha a lo largo de 2026. Queremos integrar cada día más la sostenibilidad en nuestras sesiones del Consejo y Comités, fortaleciendo nuestro conocimiento y capacidad para la toma de decisiones ESG.

Con la misma inquietud y el empeño de disponer de una estrategia de sostenibilidad integrada en la estrategia de la compañía, que responda a los cambios del contexto, durante 2025 hemos actualizado nuestra materialidad ESG, bajo el enfoque de doble materialidad. El minucioso análisis realizado sobre los posibles impactos, riesgos y oportunidades nos ha permitido identificar nuevos subtemas materiales, sobre los que realmente ya veníamos trabajando, si bien su materialidad nos hace mirarlos con mayor cuidado, en este sentido me satisface ver como el análisis ha puesto en la diana a las personas que formamos parte de esta organización, en todas sus dimensiones.

Como empresa distribuidora fundamentalmente de gas natural, con una pequeña parte del negocio dedicada al gas licuado del petróleo, GLP, la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) y especialmente de las emisiones de metano es un objetivo clave para la compañía. Objetivo por el que estamos trabajando desde hace años, Madrileña Red de Gas ha elaborado una proyección de reducciones de GEI hacia el objetivo Net Zero, con un importante plan de mitigación. Por primera vez con la presentación de los datos de huella de 2024, se obtuvo en 2025 el sello “Calculo y reduzco” del Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico. Sin embargo, quiero señalar que los datos de huella de carbono en 2025 muestran una interrupción temporal en nuestra senda de reducción de las emisiones de estos años atrás, y el motivo no es otro que nuestra adquisición de las plantas de GLP de la Empresa Aliara GLP, empresa de nuestro Grupo, que ha supuesto la incorporación de 3.500 puntos de suministro de GLP. Lo importante es que la compra se ha realizado en línea con nuestro compromiso de mitigación del cambio climático, y el objetivo es transformar a medio plazo todos esos puntos a gas natural. El plan trazado hacia el Net Zero tiene en cuenta este esfuerzo transformador, que fácilmente puede evidenciarse porque, solo en este año, hemos sido capaces de transformar 740 de esos 3.500 puntos.

También en línea con nuestra naturaleza como distribuidora de gas natural, creo que es interesante comentar los resultados del informe encardado por SEDIGAS para conocer el posicionamiento y evolución del sector, con resultados que ponen claramente en valor el gas natural por la contribución a la seguridad de suministro energético y su capacidad para acompañar al proceso de descarbonización. En Madrileña Red de Gas, continuamos invirtiendo en nuestra red para llegar a nuevos municipios, y fortaleciendo nuestra presencia en el tejido industrial y comercial, impulsando con ellos nuestra capacidad de contribución al desarrollo.

Por último, no puedo dejar de señalar dos incidentes que pusieron a prueba nuestra resiliencia. Uno de ellos, el apagón que con carácter general afectó a España, Portugal y partes del sur de Francia. Madrileña Red de Gas no tuvo ningún problema de suministro y la mayoría de las soluciones empresariales permanecieron operativas, si bien hemos aprovechado el incidente para realizar una nueva reflexión sobre nuestra capacidad de resiliencia ante incidentes generales, que ha dado lugar a un plan de trabajo que nos refuerce aún más.

El segundo incidente fue una brecha de seguridad de la información en la infraestructura informática. Nuestro sólido escudo de ciberseguridad detectó el evento, confirmándose exclusivamente las filtraciones de datos personales identificativos y de contacto. Actuamos de forma inmediata aplicando las medidas de contención previstas en nuestro plan de emergencias en ciberseguridad e informando a nuestros usuarios y clientes, así como notificando el evento a las Autoridades Competentes.

Desgraciadamente la ciberseguridad se ha convertido en un riesgo muy importante para todas las compañías y la sociedad en su conjunto. Quiero aprovechar este espacio para trasladar nuestro empeño por lograr la excelencia en esta materia, esfuerzo para el que no escatimamos recursos.

Por último, no quiero dejar de señalar que 2025 ha estado marcado por intenso trabajo en el contexto regulatorio, en transición hacia el tercer periodo (2027-2032) que vendrá marcado por la adaptación progresiva del sector hacia los objetivos de descarbonización. En este año ha habido un fuerte trabajo por parte del equipo que formamos Madrileña Red de Gas por analizar los cambios regulatorios y tener una activa participación en grupos de trabajo sectoriales, todo ello para que Madrileña Red de Gas esté perfectamente preparada.

Sin más, quiero invitarles a la lectura del informe, confiando en que nuevamente sea de su interés y agradeciendo que compartan este espacio de comunicación con nosotros, y nos acompañen para que podamos lograr nuestros objetivos.

Carmen Gómez de Barreda Tous de Monsalve



2. Madrileña Red de Gas de un vistazo

Identidad, esencia y propósito: Modelo de negocio

GRI 2-I, VSME-BI-24 ei-eii; VSME-BI-24 eiv, VSME-BI-25; VSME-BI-47a-b-c

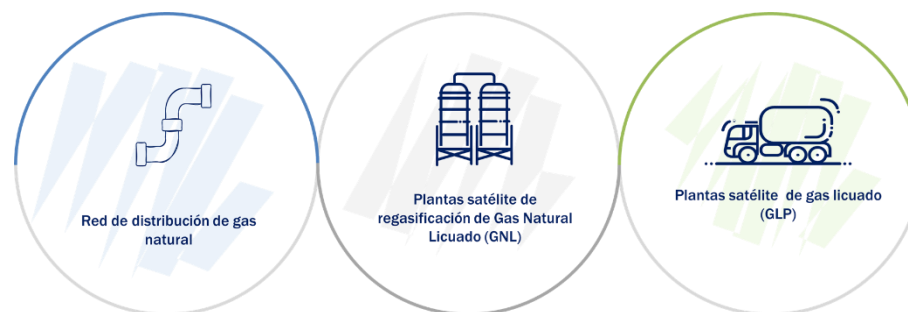
Madrileña Red de Gas S.A.U, MRG, es una sociedad unipersonal dedicada a la distribución de gas natural, así como a la distribución y venta de gases licuados del petróleo por canalización, regulada y de forma completamente independiente del resto de los negocios de la cadena de valor del gas. Desde su creación en 2010 opera únicamente en la **Comunidad de Madrid**. Actualmente cubre un total de **61 municipios** con su red de distribución y **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, nº60, en Alcorcón.

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

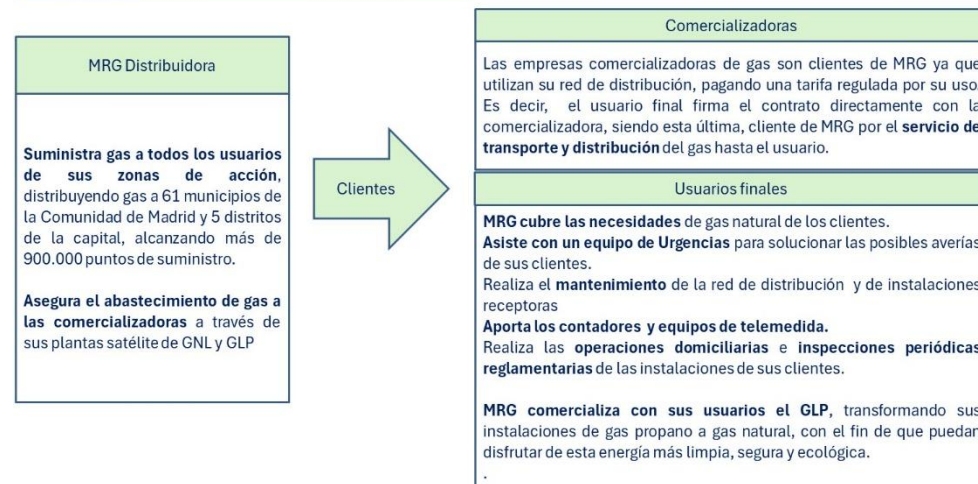
CNAE-2009	Descripción
35.22	Distribución por tubería de combustibles gaseosos
35.23	Comercio de gas por tubería

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



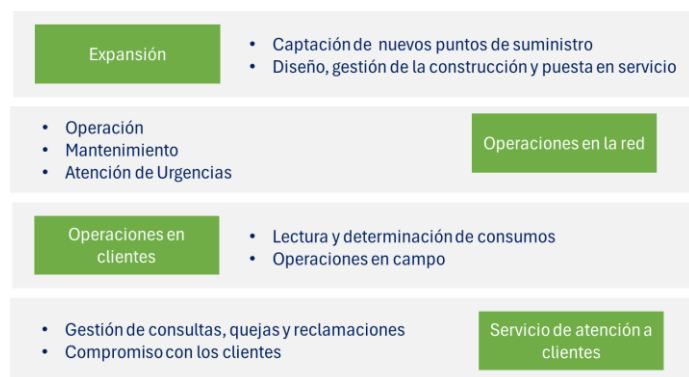
En el Anexo1 se reflejan la geolocalización de todos los emplazamientos de sus instalaciones.

La actividad de distribución de gas natural tiene **carácter regulado** y su objeto es el suministro de gas natural desde las redes de transporte hasta los puntos de suministro en las adecuadas condiciones de calidad, garantizando la seguridad y mantenimiento de las infraestructuras.



Modelo de negocio

Madrileña Red Gas opera tanto en el mercado residencial como en el mercado de gran consumo (industrial, comercial e institucional) Para llevar a cabo estas actividades, cuenta con un amplio conjunto de procesos planificados y controlados con el objetivo el objetivo de garantizar el éxito de las operaciones.



Cadena de valor de Madrileña Red de Gas

Madrileña Red de Gas desarrolla sus actividades apoyándose en un sistema integrado de gestión que garantiza el control, la mejora continua y el cumplimiento de los estándares más exigentes. Este sistema cuenta con diversas certificaciones que avalan su solidez y compromiso con la calidad, la seguridad y la sostenibilidad.

UNE-EN ISO 9001 Sistemas de Gestión de la Calidad.

UNE-EN ISO 14001 Sistemas de Gestión Ambiental.

UNE-EN ISO 45001 Sistemas de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo.

UNE-EN ISO/IEC 27001 Seguridad de la información, ciberseguridad y protección de la privacidad. Sistemas de gestión de la seguridad de la información. Requisitos.

La compañía cuenta con un **Sistema de Gestión de Accidentes Graves** donde se consideran, entre otros requisitos, los establecidos en la Directiva SEVESO, que incluye la evaluación sistemática de riesgos, la implementación de medidas preventivas y la realización de las inspecciones reglamentarias obligatorias por parte de las autoridades competentes.

Esencia y propósito de la compañía

Madrileña Red de Gas se compromete a garantizar un suministro energético bajo los más altos estándares de calidad, seguridad y respeto ambiental. La compañía orienta su gestión hacia la eficiencia operativa y la creación de valor sostenible, generando rentabilidad para sus accionistas mediante una actividad responsable y alineada con los principios ESG.

Asimismo, promueve un entorno laboral seguro, saludable y motivador, que impulsa el crecimiento profesional y personal de sus empleados y refuerza su compromiso con la organización. Este enfoque se sustenta en un conjunto de valores que constituyen el ADN corporativo y guían todas las decisiones estratégicas, contribuyendo al desarrollo sostenible del negocio y al bienestar de sus grupos de interés.



Valores de Madrileña Red de Gas



El reflejo de un progreso sostenible:

Principales magnitudes

VSME-BI-24 eiv-v

Durante el ejercicio 2025, Madrileña Red de Gas ha operado en un entorno de elevada complejidad, marcado por un marco regulatorio cada vez más exigente. A pesar de estos desafíos, la compañía ha logrado reafirmar la vigencia del gas natural como un pilar fundamental en el proceso de transición energética en la Comunidad de Madrid.

Principales Magnitudes Técnicas

61 Municipios Comunidad de Madrid	6 Plantas de Gas Natural Licuado	6.192 Km de la red de distribución
5 Distritos en Madrid capital	23 Plantas de GLP en servicio	9.426 GWH de energía distribuida
906.292 Clientes de Gas Natural	4.805 Clientes de GLP	8,76 Puntuación media de la satisfacción (CSAT) de los clientes
160 Proveedores	9.586 Avisos de urgencias	

Principales Magnitudes Económicas

141,3 M€ de ingresos	16,8 M€ de inversiones
108,9 M€ de EBITDA	96,5 M€ de Cash Flow

Principales Magnitudes Sociales

80% Satisfacción global de la plantilla	111 Empleados (sin jubilados parciales)	
100% Plantilla fija	45 Mujeres	66 Hombres

Principales magnitudes ambientales

31.262,53 tCO2 Huella de carbono Alcance 1,2 y3	18.522,35 Tn residuos generados
0,58 Tn residuos peligrosos	18.521,77 Tn residuos no peligrosos

Un año de logros: Hitos 2025



CLASIFICACIÓN GRESB

Renueva su liderazgo mundial con la máxima calificación posible: 100 puntos sobre 100 en parámetros ESG



GOBERNANZA RESPONSABLE

Primera autoevaluación del desempeño del Consejo de Administración



ANÁLISIS DE DOBLE MATERIALIDAD

Análisis de doble materialidad, a través de la identificación y evaluación impactos, riesgos y oportunidades



ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

Se ha culminado con éxito el Plan de Sostenibilidad y se establece un nuevo Plan Director 2026-2028



TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Modernización del ecosistema de informes y análisis corporativos (Proyecto Turing). Incorporación de la IA en procesos de negocio.



SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Renovación del SGSI según el estándar ISO 27001, ampliando el emplazamiento de la nave logística de Alcorcón y alineación con los requisitos definidos en la NIS 2



SEGURIDAD Y RESILIENCIA

Dos eventos críticos—el "apagón" y una brecha de ciberseguridad—pusieron a prueba la resiliencia de la organización, demostrando la eficacia de los controles implantados y el compromiso con los clientes



CADENA DE SUMINISTRO RESPONSABLE

Revisión de la norma de compras con una visión holística, integración ESG e inclusión de nuevas cláusulas contractuales



EVENTO CRECEMOS JUNTOS

Representantes de las principales empresas del sector compartieron con Madrileña Red de Gas sus dudas, conocimientos y experiencias



COMPROMISO CON LOS CLIENTES

Consolidación del Modelo a Atención al Cliente, y máximos en niveles de satisfacción del servicio



INNOVACIÓN EN LA DETECCIÓN DE FUGAS

Proyecto pionero de análisis espacial que permite cruzar datos históricos para identificar los puntos más vulnerables de la red



TRANSFORMACIÓN DE GLP

Incorporación de más de 3.500 puntos de suministro de GLP para su futura transformación procedentes de ALIARA GLP, habiendo transformado en 2025 más de 1.800 puntos de suministros



REDUCCIÓN DE EMISIONES

Obtención del sello "Calculo y Reduzco" del MITECO por su compromiso con la reducción de la huella de carbono



PLAN DE IGUALDAD

Aprobación del Plan LGTBI de Madrileña Red de Gas, orientado a garantizar la igualdad real y efectiva de las personas LGTBI dentro de la organización.

3. Sostenibilidad en el Centro

Un rumbo claro para avanzar: Estrategia ESG

GRI 2-24, GRI 3.1, GRI 3.2, GRI 3.3; VSME-B1-25, VSME-B2-26 a-b-c-d, VSME-C1-47d

Durante 2025 Madrileña Red de Gas ha continuado avanzando en la **estrategia** de sostenibilidad **vertebrada** a través del **Plan Director de Sostenibilidad 2023-2026**. El Plan ha canalizado los esfuerzos y logros en materia ESG de todas las unidades de la organización.

El claro avance en la estrategia de sostenibilidad puede evidenciarse nuevamente con los excelentes resultados alcanzados en el reconocido índice Global Real Estate Sustainability Benchmark (GRESB).

Después de diez años de participación Madrileña Red de Gas ha vuelto a asegurar su liderazgo sectorial con la máxima calificación posible: **100 puntos sobre 100 en todos los parámetros evaluados: Medioambiente, Social y Gobernanza**. Este logro ha permitido renovar, por quinto año consecutivo, la prestigiosa **calificación de 5 estrellas**, que solo se otorga al 20% de las compañías con mejores puntuaciones en la evaluación GRESB, y por segundo año consecutivo el primer puesto a nivel mundial, europeo y español.

“Liderar el ranking GRESB 2025 supone mucho más que un reconocimiento técnico: es el reflejo de una forma de entender la empresa y su responsabilidad con el futuro”, señaló Alejandro Lafarga, CEO de Madrileña Red de Gas.

La evaluación GRESB es uno de los principales referentes internacionales en materia de sostenibilidad, utilizada por más de 150 inversores institucionales para analizar el desempeño ESG de compañías de todo el mundo. **En 2025, el índice ha evaluado 650 empresas de más de 80 países**, consolidándose como la **herramienta de referencia** para medir la integración ambiental, social y de gobernanza **en los sectores de infraestructuras e inversión**.



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 y facilita el acceso a financiación verde. En un mercado enfocado en la responsabilidad ambiental, liderar en GRESB se convierte en una ventaja competitiva clave.

Enmarcada en su compromiso y siguiendo los planes establecidos, **durante 2025 nuevamente ha realizado una actualización profunda del análisis de doble materialidad**. La madurez a la hora de entender la materialidad de impacto y el proceso de reflexión que supuso la Directiva CSRD, aunque al final no sea de aplicación para la compañía, ha llevado a revisar el proceso de identificación de impactos, riesgos y oportunidades, IROS, ajustando la metodología de evaluación para su consideración IRO a IRO, obteniendo una nueva lista de temas y subtemas materiales.

Esta revisión llevo a Madrileña Red de Gas a examinar a través de la la mirada de impactos identificados su capacidad de contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible prioritarios para la compañía.



Igualmente, esta revisión de la materialidad llevó a actualizar el Plan Director de Sostenibilidad, fijando un nuevo Plan 2026-2028, que teniendo en cuenta el Plan de partida, asegurara que todos los IROS materiales tuvieran al menos una línea de acción para su correcta gestión.

El **Plan se ha estructurado** considerando **cuatro pilares estratégicos**:



Pilares de la estrategia de sostenibilidad (2026-2028)



Liderazgo que inspira confianza

Sobre el que se despliega el modelo de conducta corporativa, liderazgo ético y de prevención de la corrupción y soborno, enfocados hacia el desarrollo sostenible del negocio, enmarcado en el carácter de ser un negocio regulado.



Personas que impulsan la diferencia

Vinculado al desarrollo y cuidado de la propia plantilla y los trabajadores de la cadena de suministro, con especial atención a la seguridad y salud, junto un importante esfuerzo por el bienestar, el desarrollo del talento, y la igualdad de oportunidades.



Transición verde y acción climática para proteger el mañana

Pilar que establece los compromisos con la reducción de emisiones y la transición energética, y se despliega a través de diferentes líneas de trabajo enfocadas a la mitigación y al avance de los gases renovables como alternativa, junto al cuidado por la biodiversidad y ecosistemas.



Compromiso real con la comunidad y excelencia en el cliente

Como razón de ser, llevando a los diferentes distritos y municipios energía segura, fiable y continua, minimizando cualquier posible riesgo y maximizando la calidad de servicio y atención a clientes y usuarios.



Eje transversal: Desempeño sostenible

Que aúna los esfuerzos, asegurando que los avances dan respuesta a las necesidades y expectativas de los grupos de interés, tienen en cuenta las necesidades de información y transparencia, y se apoyan en las mejores prácticas en sostenibilidad

El compromiso de toda la organización con la estrategia de sostenibilidad y la gestión de los impactos, se vertebra a partir de la Política de Sostenibilidad publicada en 2024, https://www.madrileña.es/wp-content/uploads/2025/06/Politica-de-Sostenibilidad_r3-Rev-GR.pdf. Política que identifica la responsabilidad del Consejo de Administración como máximo órgano en el gobierno de la sostenibilidad y al Comité de Auditoría y Riesgos, en calidad de órgano asesor del Consejo de Administración, responsable de la identificación y evaluación de los riesgos y oportunidades ambientales, sociales y de gobierno (ESG), y transmisor de la voz de los grupos de interés, actuando como instrumento facilitador para la toma de decisiones ESG por parte del Consejo.



Materialidad 2025

GRI 3.1, GRI 3.2; VSME-B2-26-(a,c), VSME-B2-27, VSME-CI-47d

Según lo ya indicado durante 2025 se hizo una revisión profunda del proceso de materialidad.

Como primer paso se realizó una **revisión del contexto externo e interno**.

El **contexto externo** ha venido marcado especialmente por los cambios regulatorios, detallados en el capítulo de gobierno, la urgencia climática y la transición hacia los gases renovables, unidos a una situación geopolítica inestable con afección clara al comercio y la energía, que provocan una brecha social evidente con un sector de la población afectado por los precios.

El **contexto interno** se ha caracterizado por un esfuerzo claro por continuar avanzando desde todas las unidades, y especialmente desde los propios órganos de gobierno, en una mejora continua basada en la excelencia. Impulsando entre otras medidas el trabajo en equipo con los grupos de interés para analizar problemas comunes y buscar las mejores soluciones o llevando a cabo estudios de benchmarking con empresas nacionales e internacionales destacadas en sostenibilidad, para identificar y considerar las mejores prácticas.

El **análisis de contexto** incluyó el estudio de diferentes informes sectoriales y socioeconómicos, que permitían entender las preocupaciones de los distintos grupos de interés.

La **identificación de los impactos** tuvo en cuenta los criterios establecidos por el estándar de reporte **GRI 3: Temas Materiales 2021**, considerando en consecuencia los impactos reales y potenciales, sobre la economía, el medio ambiente y las personas, incluyendo los Derechos Humanos, ocasionados por la compañía de forma directa o pudiendo contribuir a ellos a través de la cadena de valor. En esta identificación de impactos **se incluyó la propuesta de impactos** que recoge el estándar temático **GRI 11 Sector Petróleo y Gas 2021**.

Tras el análisis de contexto se identificaron los impactos, riesgos y oportunidades (IROS), estructurados en diferentes temas y subtemas materiales. En concreto **se listaron 50 impactos (30 positivos y 20 negativos) junto a 15 riesgos y 13 oportunidades**.

Una vez identificados era preciso evaluarlos. Para ello, tras esfuerzo realizado estos años por ahondar en la comprensión correcta de los estándares, especialmente GRI 3: Temas Materiales 2021, así como de toda la información divulgativa sobre la Directiva CSRD, se vio oportuno revisar los criterios de evaluación.

Esta revisión permitió alinear en mayor medida la materialidad de impacto con los requisitos de GRI 3: Temas Materiales 2021, en el ajuste de los criterios y umbrales para considerar la gravedad, en impactos negativos, o la importancia en los negativos, además de la probabilidad cuando se trata de impactos potenciales.

Para los **impactos negativos, en evaluación de la gravedad** se consideraron los factores de escala, alcance y remediación. En el factor escala permite evaluar separadamente la afección a las personas, al medioambiente y al desarrollo económico, habiéndose establecido para cada ítem tres niveles para determinar la magnitud del daño. Si el impacto puede implicar una vulneración a los derechos humanos, se consideró la máxima gravedad. En cuanto al alcance también se han fijado tres niveles de valoración, según la afección sea limitada en áreas reducidas, o por el contrario afecte a múltiples áreas, especies o personas. Por último la remediación tiene en cuenta la posibilidad y dificultad para remediar el daño causado.

Respecto a los impactos positivos a la hora de valorar la importancia se consideraron igualmente los criterios de escala, alcance y temporalidad, siendo la evaluación de la escala a través del análisis de la posible contribución a las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

En lo que refiere a **la materialidad financiera** se tuvo en cuenta la propuesta de la Directiva CSRD, ajustada a la metodología consolidada en el departamento financiero para el análisis de riesgos corporativos, considerando de forma general **el impacto sobre el Net Present Value (NPV) y la reputación**, y su evaluación de 2025.

La metodología revisada se documentó en una actualización del procedimiento interno para el Estudio de materialidad, y se aplicó evaluando cada IRO.

Dentro del propio proceso de análisis, volvió a formar parte **la voz de los grupos de interés**, como un factor más considerado en el proceso de evaluación. Esta información se obtuvo principalmente a través de **cuestionarios online**. Para cada grupo se lanzó el cuestionario considerando del listado de impactos, aquellos que podrían afectarle.

A nivel interno hubo una respuesta importante, participaron 63 personas, lo que supone un 57% de la plantilla. En el resto de grupos de interés fue desigual, y escaso para algún grupo. Por este motivo la información obtenida fue completada utilizando informes públicos existentes.

Desde la compañía se ha analizado el nivel de participación de los grupos de interés y se ha determinado que en próximos procesos de revisión de la materialidad se volverá a la herramienta de entrevistas utilizada en estudios anteriores, al menos para los grupos de interés prioritarios. Considerando que actualmente las empresas y organizaciones ante el riesgo de ciberataques ponen en juego nuevas barreras, que dificultan la utilización de cuestionarios online como una herramienta exitosa.

En cualquier caso, a partir de las respuestas y de los informes analizados se incluyó la voz de los grupos en el proceso de evaluación.



Respecto al análisis de materialidad realizado y a los resultados obtenidos, es importante tener en cuenta que en este último estudio hemos analizado ambas materialidades, de impacto y financiera, obteniendo ambos resultados de forma separada. La materialidad de impacto ha permitido identificar los temas y subtemas materiales desde dicha perspectiva, y la materialidad financiera, los temas y subtemas materiales desde la perspectiva financiera.

Siendo para Madrileña Red de Gas **materiales**, todos los temas y subtemas que estas perspectivas han identificado como tales.

En lo que refiere a la **materialidad de impacto**, una vez evaluados y ordenados en función del resultado de materialidad de mayor a menor, **se aplicó el método del segundo cuartil para establecer un umbral en la priorización, dando como resultado 27 impactos materiales.**

Considerando la estructura de temas y subtemas en donde estaban integrados los impactos, se obtuvieron **los temas y subtemas materiales, desde la perspectiva de impacto:**



En lo que refiere a la **materialidad financiera se evaluaron los riesgos y oportunidades identificados en el ámbito de la sostenibilidad.** Para el análisis se tuvo especialmente en cuenta la metodología utilizada por el departamento financiero en la evaluación de riesgos, considerando para evaluar elementos como el NPV Impact (Valor Actual Neto) y la reputación. Tras el análisis se obtuvieron 11 riesgos y 8 oportunidades materiales, que de acuerdo a la estructura de temas y subtemas, permitió identificar **los temas y subtemas materiales desde la perspectiva financiera.**



En el anexo IV se recoge mayor detalle de los 27 impactos materiales identificados.

Respecto a la materialidad anterior, la primera diferencia es la consideración individual de ambas materialidades. Es igualmente interesante ver el cambio en la estructura de los temas y subtemas, y especialmente destacable el crecimiento de subtemas materiales vinculados a las personas.

Para facilitar la comparativa incluimos la tabla con los asuntos (ahora temas) y temas (ahora subtemas) obtenidos en la evaluación de materialidad de 2023-2024.

Asuntos materiales	
Asuntos	Temas
Buen gobierno, ética y transparencia	Ética y cumplimiento legal
	Gobierno de la sostenibilidad
Gestión de riesgos	Adaptación al clima, resiliencia y transición
	Integridad de los activos y gestión de incidentes críticos
	Ciberseguridad
	Riesgos económico-financieros
Desarrollo de negocio	Riesgo regulatorio
	Creación de valor económico y financiero
Cadena de suministro	Desarrollo y extensión de la red de distribución
	Extensión de los criterios ESG hacia la cadena de suministro
Impacto ambiental	Emisiones, contaminación y lucha contra el cambio climático
Impacto social	Acceso a la energía e impacto económico
	Fiabilidad, continuidad del suministro y orientación al cliente
Personas	Seguridad y salud laboral

Materialidad 2023-2024

Proyecto Turing: decisiones impulsadas por datos

GRI 3.3

Como parte de la propia estrategia de Madrileña Red de Gas, en 2024, se puso en marcha el Proyecto Turing, una iniciativa destinada a consolidar a la compañía como una organización verdaderamente data-driven. Con el respaldo directo de la alta dirección y un comité de gobierno de datos con reporte al CEO, el proyecto nació con un objetivo claro: reforzar la toma de decisiones basada en datos, aumentar la eficiencia operativa y fortalecer la competitividad del negocio.

El Proyecto Turing se articula a través de un plan director a tres años, 2025 ha sido el segundo, y está liderado por un equipo multidisciplinar coordinado por las áreas de Sistemas y Procesos, con representación de todas las unidades de negocio. Durante su primer año, el foco estuvo en la consolidación de la estrategia de datos, avanzando en hitos clave como:

- La creación de un diccionario único de datos corporativo.
- La implantación de un modelo de gobernanza que garantice calidad, trazabilidad y coherencia.
- La integración de información clave en un Data Lake corporativo.
- La estandarización de informes operativos y de dirección, validados por todas las áreas.

Sentando las bases de un modelo sólido que no solo ordena y estructura la información, sino que transforma la manera en que se gestiona y se utiliza en el día a día.

Durante 2025, Madrileña Red de Gas ha impulsado un importante proceso de modernización de su ecosistema de informes y análisis corporativos, con el objetivo de fortalecer la eficiencia operativa, la calidad de la información y la capacidad de responder a necesidades internas y regulatorias.

Para los diferentes temas y subtemas materiales, se detalla información sobre su gestión, metas y objetivos logrados en el periodo, en los diferentes capítulos del informe, según se recoge el índice de contenidos GRI.

Este progreso se ha materializado a través de la migración progresiva de las principales áreas financieras y económicas, comerciales, de proyectos, facturación, distribución, activos y otras áreas clave, hacia un Data Lake corporativo en GCP (Google Cloud Platform).

La implementación de este modelo ha supuesto una mejora significativa en la gobernanza y calidad de los datos, reduciendo inconsistencias, aumentando la trazabilidad y facilitando un acceso más ágil y fiable a la información. Gracias a esta transformación, procesos que antes requerían varias horas de preparación y cálculo ahora pueden ejecutarse en cuestión de minutos.



La capacidad de gestión y toma de decisiones para los temas materiales se ha visto incrementada, gracias al manejo de la información que aporta este Proyecto

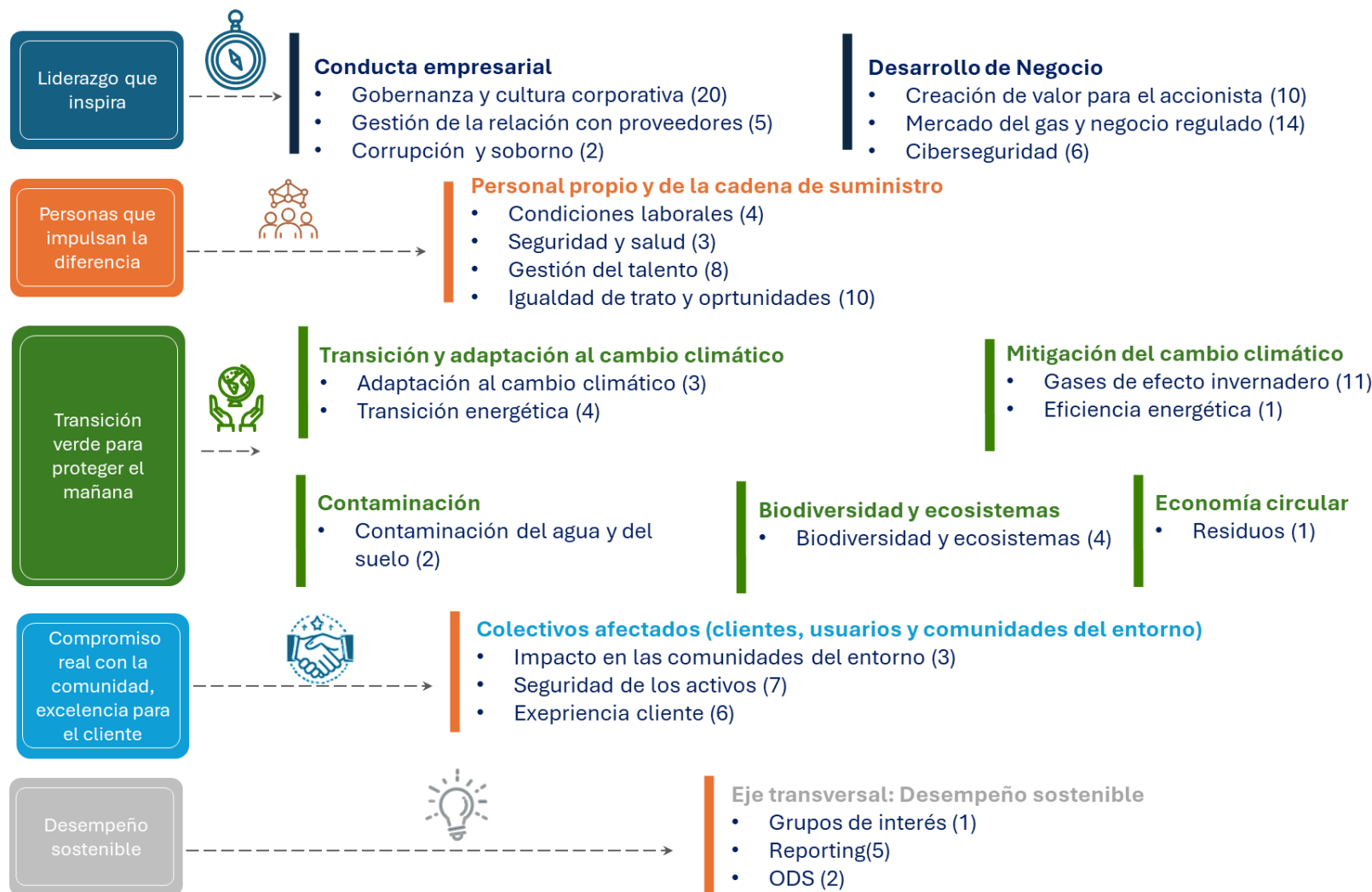
Transformando compromisos: **Plan Director de Sostenibilidad**

GRI 2-24, GRI 3.3; VSME-B2-26-c-d, VSME-B2-27, VSME-CI-47d,

Según se señalaba en el apartado anterior, la revisión de la materialidad ha dado lugar a una revisión del Plan Director, con el objetivo de asegurar que el plan da respuesta a los IROS materiales obtenidos. Esta actualización ha generado el **Plan Director de Sostenibilidad 2026-2028**, en donde se lanzan acciones nuevas, que conviven con líneas y acciones del Plan Director 2023- 2026. El Plan da también respuesta a temas que aunque no son materiales tras el análisis, si se consideran relevantes como puede ser la biodiversidad.



Plan Director de Sostenibilidad 2026-2028



Nota: (nº) indica el número de acciones del plan asociadas al tema material

Las acciones se han priorizado, considerándose de máxima prioridad P1, aquellas que permiten gestionar los IROS materiales. Una vez definidas y priorizadas se han estructurado para su despliegue hacia cada unidad organizativa de la compañía, planificándolas para su ejecución en el periodo.

De las 132 acciones establecidas en el Plan, **81 tienen un carácter continuado**, es decir se trata de acciones a desarrollar de manera continua, durante toda la vigencia del Plan.

Analizando los beneficios esperados y los recursos necesarios para las acciones, **51 se han considerado Quick Win**, es decir: acciones rentables, de baja complejidad y de baja inversión, con resultados generalmente inmediatos y un impacto significativo para la compañía.



Cierre del Plan 2023-2026 tras su revisión en 2025

El trabajo realizado en los tres últimos años (2023-2025) ha sido claramente satisfactorio. Madrileña Red de Gas ha realizado un esfuerzo que ha permitido integrar la estrategia de sostenibilidad con la estrategia de la compañía, logrando una total implicación por parte de todas las unidades organizativas.

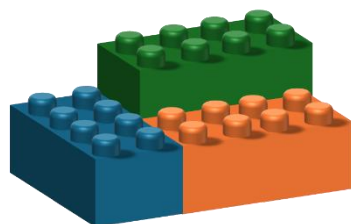
Las reuniones mantenidas desde la Unidad de Riesgos con las diferentes unidades organizativas para llevar a cabo entre otras cosas los análisis de materialidad, el análisis GAP para la CSRD, o las píldoras de sensibilización, han puesto en valor la estrategia. Ninguna unidad desliga hoy en día su trabajo diario con la sostenibilidad

De la misma forma a través del Comité de Auditoría y Riesgo se ha trasladado con empeño el desarrollo de buenas prácticas identificadas, hacia los Órganos de Gobierno. Es interesante destacar como el Consejo de Administración se ha involucrado en los procesos de materialidad y tiene incorporada la sostenibilidad en su agenda de trabajo, o ha llevado a cabo análisis de competencias además de un proceso de autoevaluación sobre su gestión en sostenibilidad

La madurez con la que la compañía afronta la estrategia de sostenibilidad ha llevado al reconocimiento como el primer puesto en GRESB a nivel internacional para el sector, o a índices de satisfacción por parte de los grupos de interés cada año mejores.

En lo que refiere a la evaluación del grado de consecución del plan, se ha realizado considerando el trabajo planificado hasta cierre de 2025. Las actividades planificadas para 2026 se han analizado y trasladado al nuevo plan cuando tras el estudio de materialidad se ha considerado adecuado, o anulado si no se consideraban de interés ante los cambios.

Si miramos el Plan 2023-2026, y en **concreto las acciones planificadas hasta diciembre del 2025, el plan se ha cumplido en un 77%.**



Pendientes (9,2 %)

Acciones no iniciadas que se han trasladado al nuevo Plan

En proceso (8%)

Acciones iniciadas que se han trasladado al nuevo plan para su finalización

Anuladas (5,8%)

Se han eliminado del plan por dos motivos.

- Estaban vinculadas a futuros nuevos certificados ISO, que de momento se eliminan de los objetivos
- Estaban vinculadas a requisitos de CSRD, actualmente no obligatoria, y no

Cumplimiento del Plan Director de Sostenibilidad 2023-2026 a cierre de 2025

Escuchando y colaborando: Modelo de grupos de interés

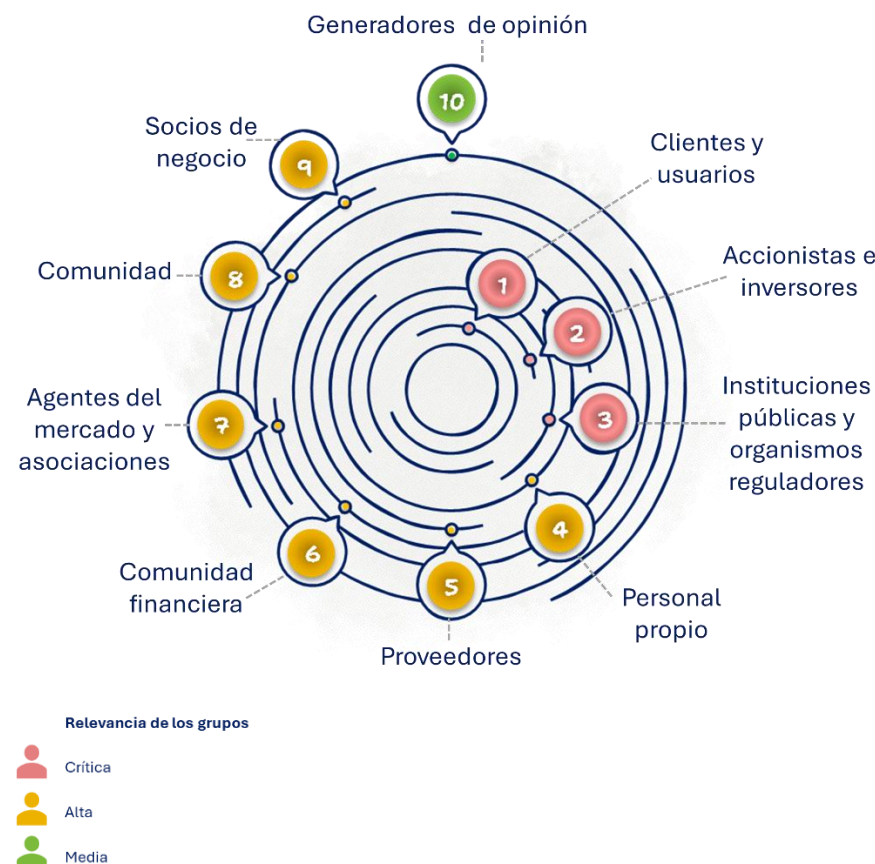
GRI-2-26, GRI 2-29, GRI 3.3, VSME-BI-47a

Madrileña Red de Gas adopta su modelo de grupos de interés para gestionar de manera oportuna las necesidades y expectativas de todos los actores relacionados con su actividad.

Este enfoque le permite mantener relaciones transparentes y colaborativas, garantizar el cumplimiento normativo y fortalecer la confianza de sus partes interesadas, asegurando un servicio seguro y sostenible, minimizando riesgos y contribuyendo al desarrollo económico y social de las regiones donde opera.

En 2025 la compañía actualizó el modelo, revisando la estructura de grupos y los criterios de priorización, así como los canales actualmente utilizados y el marco de relación.

El **resultado en la clasificación de grupos y su priorización** fue el siguiente:



Estructura y priorización Grupos de Interés



Principales canales de comunicación



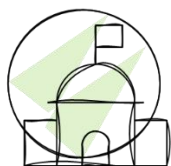
Principales canales de comunicación por grupo interés



Clientes y usuarios



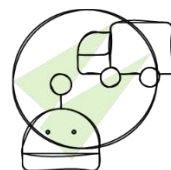
Accionistas e inversores



Instituciones públicas y organismos reguladores



Personal propio



Proveedores



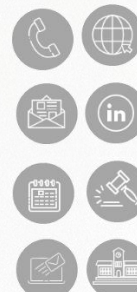
Comunidad financiera



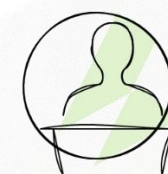
Agentes del mercado y asociaciones



Comunidad



Socios de negocio



Generadores de opinión



El marco de relación con los grupos clasificados como críticos, se puede ver resumidamente de la siguiente forma:



Clientes y usuarios

Altas, lecturas, facturación, servicios de conexión, transformación de GLP, acceso, lecturas, cambio de contador, inspección periódica, operaciones domiciliarias, atención a urgencias, gestión de incidencias, gestión de reclamaciones, respuesta a solicitudes de información, medición de la satisfacción, protección de datos y seguridad de la información



Accionistas e inversores

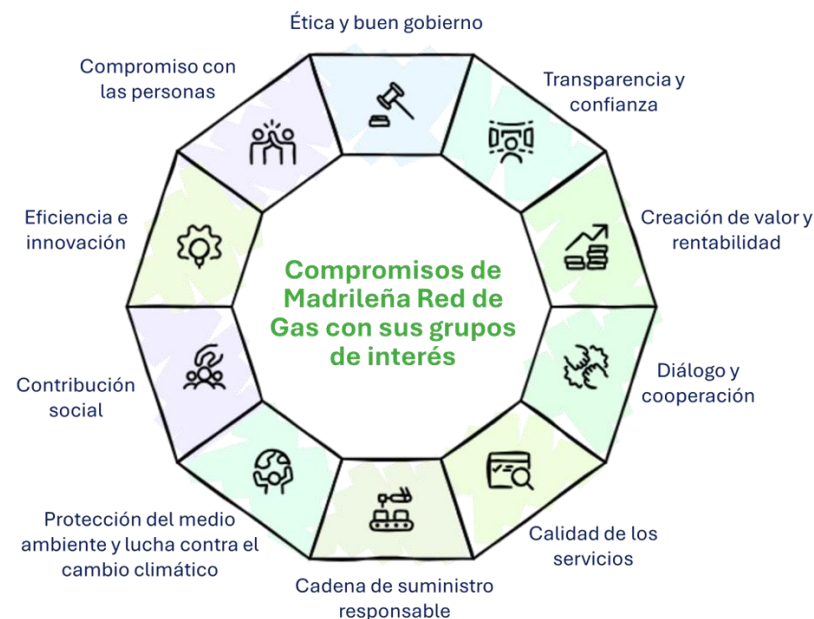
Soporte y el cumplimiento legal, elaboración de reportes periódicos sobre la evolución del negocio, los resultados financieros, el desempeño en sostenibilidad y los proyectos e indicadores; identificación de riesgos del negocio y de su impacto económico, atención de solicitudes de información específicas, seguimiento de las auditorías



Instituciones públicas y organismos reguladores

Cumplimiento requerimientos legales y de reporting; entrega periódica de información financiera, técnica, ambiental y de seguridad, supervisión de la operación; garantía de la calidad y la seguridad del servicio; disponibilidad de datos actualizados para la toma de decisiones en materia de política energética y protección al consumidor

Los compromisos que de forma general están establecidos con los grupos, se resumen en la siguiente figura:



A lo largo del informe en los diferentes capítulos puede evidenciarse el marco de relación, un mayor detalle de los canales y actividades desarrolladas junto a los grupos a lo largo del año.

Dentro del conjunto de actividades que han tenido lugar en 2025, es interesante observar como va creciendo el trabajo colaborativo con los grupos, llevándose a cabo actividades concretas para el análisis de problemas y búsqueda conjunta de soluciones. Ejemplos de esta forma de actuar podemos encontrarlos en el capítulo 7 de este informe: Impacto social desde el compromiso como distribuidora de energía

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, AGREMIA, 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.

Por otro lado, Madrileña Red de Gas mantiene desde hace años su compromiso con la promoción del talento joven a través de convenios con diversas universidades de la Comunidad de Madrid.

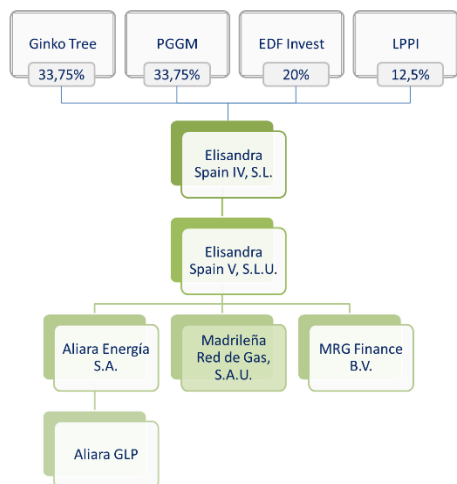


4. Gobernanza responsable para un futuro sostenible

Estructura que potencia el liderazgo:

Organización corporativa

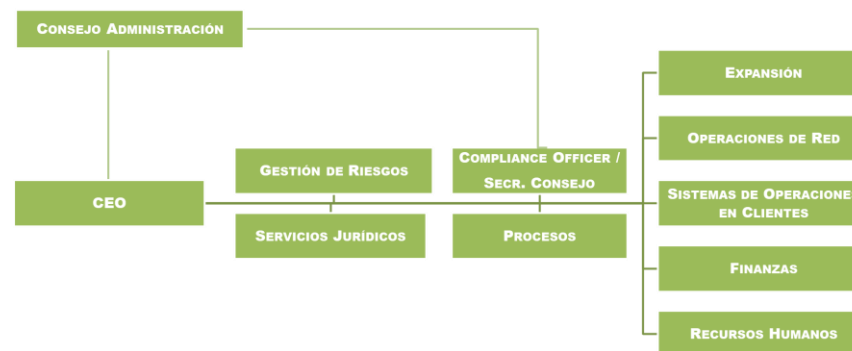
Madrileña Red Gas, S.A.U. tiene como único accionista Elisandra Spain V, S.L.U., que está controlada por la entidad matriz Elisandra Spain IV, S.L. y a que su vez, esta última se encuentra vinculada con cuatro principales grupos inversores y socios comerciales que poseen distintas cuotas de participación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



Mapa societario del grupo MRG



La estructura organizativa de Madrileña Red de Gas se revisa de forma periódica y se adapta a las necesidades estratégicas y operativas definidas en el Plan Estratégico. A continuación, se muestra la estructura vigente a cierre del ejercicio de diciembre de 2025.



Organigrama de primer nivel de Madrileña Red de Gas

Sostenibilidad con visión estratégica: Gobierno de la sostenibilidad

GRI 2-8; GRI 2-10; GRI 2-11; GRI 2-12; GRI 2-13 GRI 2-14; GRI 2-16, GRI 2-17; GRI 2-18, GRI 2-19, GRI 2-20; GRI-3-3, , VSME C2-49, VSME C9-65

La estructura de gobierno está formada por el Consejo de Administración, el Comité de Auditoría y Riesgos, la Comisión de Retribuciones y el Comité de Dirección y el Comité de Prevención de Delitos. En los cuatro primeros existe representación de los cuatro socios de Elisandra Spain IV, S.L. aportando los mecanismos de independencia y control necesarios para la toma de decisiones.

Diversidad de los órganos de gobierno	Género		Índice de diversidad	Nacionalidades	Rango de edad			Antigüedad en el cargo
			Ratio mujeres vs hombres		Edad media	<50	≥50	Periodo calculado a 31 de diciembre de 2025
Consejo de Administración	8	1	0,13	6	47,6	6	3	1,9
Comité de Auditoría y Riesgos	6	1	0,17	5	45,4	5	2	4,7
Comisión de Retribuciones	4	2	0,50	5	47,8	4	2	3,3
Comité de Dirección	5	2	0,40	2	56,1	1	6	12,4
Comité de Prevención de Delitos Penales	1	2	2,00	1	52,3	1	2	5,4

Diversidad de los órganos de Gobierno de Madrileña Red de Gas

Existen diversos Comités y Comisiones de los que forman parte miembros de la Dirección, dando apoyo a las responsabilidades de gobierno con un carácter técnico:

- 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 cómo órgano de control y supervisión

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 ejecutivos, 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.

Consejo de Administración						
Componentes	Cargo	Antigüedad cargo	Pertenencia	Sexo	Nacionalidad	Rango de edad
Dña. Carmen Gómez de Barreda Tous de Monsalve	Presidenta	1,2	Independiente	M	Española	≥50
D. Manuel Nofuentes Caballero	Consejero	0,5	PGGM	H	Española	≥50
D. Jan Matthijs Lakerveld	Consejero	2,3	PGGM	H	Neerlandesa	<50
D. Shankar Krishnamoorthy	Consejero	2,1	PGGM	H	India	≥50
D. Yingqi Liu	Consejero	0,1	GINGKO TREE	H	China	<50
D. Kai Chen	Consejero	2,5	GINGKO TREE	H	China	<50
D. Romain Thierry Victor Bruneau	Consejero	5,1	EDF Invest	H	Francesa	<50
D. Alexandre Edouard Jean Pieyre	Consejero	2,8	EDF Invest	H	Francesa	<50
D. Daniel Frank Hobson	Consejero	0,9	LPPI	H	Inglesa	<50

Composición y diversidad 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, ostentan poderes generales de gestión, administración y decisión. Su funcionamiento se rige por los estutos 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.

Para la designación de sus órganos de gobierno, el principal elemento es la representación de sus 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 su código ético, se establece el compromiso con la diversidad en sentido amplio, no sólo de género sino también de experiencia, conocimientos, edad, nacionalidad o antigüedad en el cargo de los consejeros, entre otros aspectos, tanto en la composición del Consejo de Administración, como del resto de órganos de gobierno, no obstante, por el histórico de la compañía y del sector gasista en general, sigue existiendo una mayoría masculina en los órganos de gobierno, siendo un eje en el que se está trabajando para ir acortando diferencias.



En este sentido, en 2024 se avanzó significativamente con el nombramiento de su Presidenta del Consejo de Administración. Su incorporación, realizada en calidad de independiente, no solo reforzó la solidez y transparencia del máximo órgano de decisión, sino que simboliza una evolución hacia un liderazgo más plural y equilibrado. Este hito refuerza el compromiso con la equidad en el liderazgo de la compañía, reflejando la voluntad de MRG de construir órganos de gobierno más inclusivos y representativos. Este modelo, lejos de ser coyuntural, se ha afianzado a lo largo de 2025, garantizando la estabilidad estratégica y el compromiso inquebrantable de la compañía con la equidad.

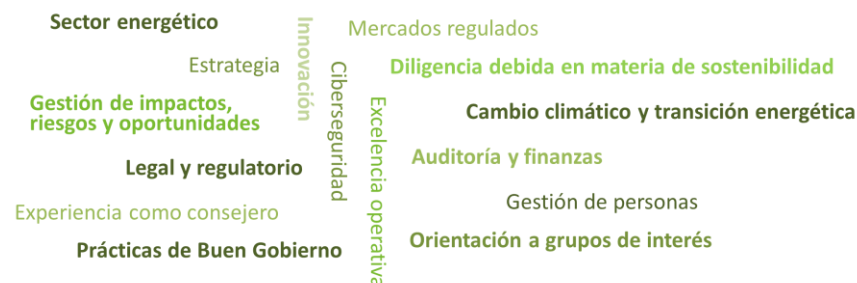
“En 2024 Madrileña Red de Gas reafirmó su compromiso con la diversidad en los órganos de gobierno, y nombró como Consejera independiente a la Presidenta del Consejo de Administración”

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 1,9 años.

En cuanto al perfil profesional de los miembros del Consejo, se trata de personas altamente cualificadas para el desempeño de sus funciones, con una amplia trayectoria y experiencia en puestos de alta responsabilidad vinculados a las competencias propias del cargo.

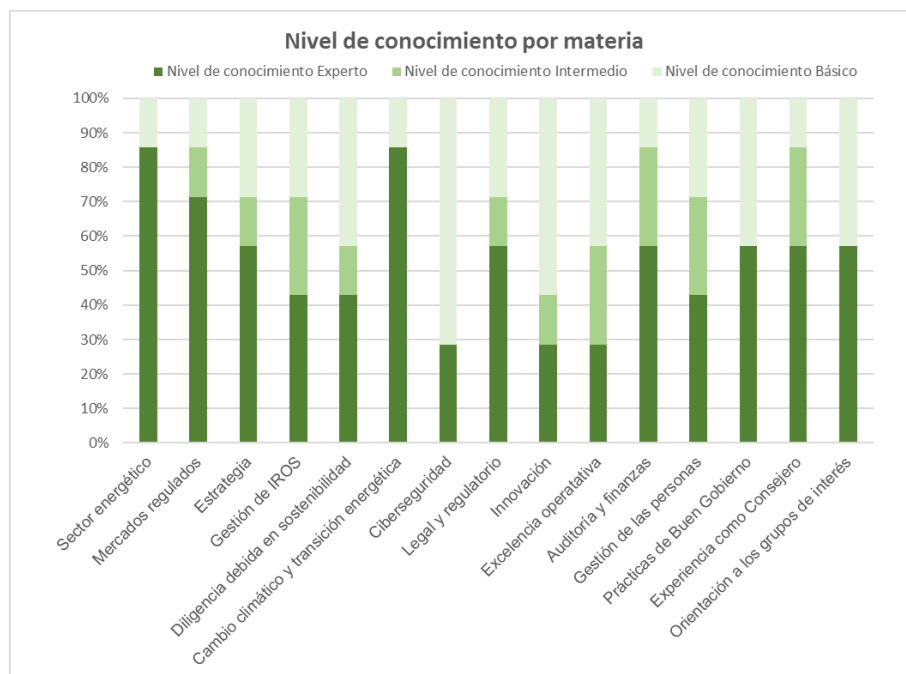
Desde 2023, y en línea con las mejores prácticas de gobierno corporativo, así como con los nuevos requisitos en materia de sostenibilidad y los estándares GRI, el Consejo de Administración dispone de una **matriz de competencias**. Esta matriz recoge de forma estructurada las capacidades, la experiencia, la formación y el nivel de conocimiento de cada uno de sus integrantes.





Competencias del Consejo de Administración

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.



Evaluación de competencias del Consejo de Administración

A cierre de 2025 se ha iniciado **proceso de autoevaluación del desempeño en ESG del Consejo de Administración y los Comités** a través de un cuestionario dirigido a todos los miembros de los órganos de gobierno de Madrileña Red de Gas en cuatro ámbitos de gestión:

- Estrategia y gobernanza de la sostenibilidad
- Diálogo con los grupos de interés, reporte y feedback
- Control del desempeño y mejora continua
- Competencias y capacitación

Los resultados han permitido elaborar un plan de acción a implementar en los dos próximos años, de manera que acreciente el nivel de excelencia en sostenibilidad.



Proceso de autoevaluación del Consejo y órganos de gobierno

En el ejercicio de sus funciones, y de plena conformidad con lo dispuesto en la Ley de Sociedades de Capital, el Consejo asume con carácter exclusivo una serie de facultades indelegables que garanticen la dirección soberana y la integridad de la sociedad.

En este sentido, corresponde al Consejo la **determinación de las políticas y estrategias generales de la compañía, así como su propia organización y funcionamiento**. Como máximo responsable de la supervisión, vela por el efectivo funcionamiento de las comisiones constituidas y la actuación de los órganos delegados, asumiendo asimismo la formulación de las cuentas anuales y la elaboración de los informes exigidos por ley. Su compromiso con el buen gobierno se extiende a la gestión del talento al más alto nivel y a la política de retribución de los consejeros, asegurando el cumplimiento del marco estatutario. Finalmente, como vínculo esencial con el accionariado, el Consejo es el encargado de convocar la Junta General y proponer los acuerdos que rigen el destino de la organización, garantizando siempre la observancia del deber de lealtad y la transparencia en la gestión.

Las reuniones del Consejo se celebran, como mínimo, con una periodicidad trimestral. Cada diciembre se fijan y aprueban las fechas y las agendas preliminares, lo que permite una planificación anticipada de los asuntos que se abordarán durante el ejercicio siguiente. A partir de esta programación —susceptible de ajustes en función de las circunstancias— los directores de área, los miembros del Comité de Dirección y los distintos comités elaboran análisis detallados sobre materias económicas, sociales y medioambientales, que se presentan en cada sesión del Consejo para su deliberación y la adopción de decisiones.

Entre los temas discutidos en el Consejo de Administración durante 2025, **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; y el seguimiento proactivo del entorno normativo y 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 garantizar la estabilidad, optimizar la rentabilidad y evaluar nuevas oportunidades de inversión. En este ámbito, el Consejo ha analizado el calendario de circulares publicado por la CNMC para la elaboración, entre otros, de la futura metodología de retribución que regirá el próximo periodo regulatorio 2027-2032. Asimismo, se han evaluado con especial atención las orientaciones de política energética emitidas por el

Ministerio, las cuales establecen las directrices que la CNMC deberá considerar en el diseño del nuevo marco retributivo y de peajes, priorizando la descarbonización y la integración de gases renovables

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 informado al Consejo de Administración para su validación.

El **Consejo de Administración** supervisa y aprueba las decisiones y avances en materia de sostenibilidad, delegando las funciones ejecutivas en el **Comité de Auditoría y Riesgos**. En sus sesiones se revisan los resultados presentados por el Comité, lo que permite realizar el seguimiento de la estrategia, los asuntos relevantes para la organización y la identificación de riesgos y oportunidades derivados de los impactos económicos, ambientales y sociales, incorporando asimismo las aportaciones de los grupos de interés.

En los últimos cinco años se ha consolidado la integración de la sostenibilidad en el gobierno corporativo y en la toma de decisiones empresariales, reflejando un compromiso firme con la incorporación de criterios sostenibles en la estrategia corporativa y en la orientación del desarrollo a medio y largo plazo.

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 los últimos años 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**.

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.



Comité de Auditoría y Riesgos

Según lo establecido en el Reglamento de funcionamiento interno, el Comité de Auditoría y Riesgos (ARC) 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. Alineado con la nueva incorporación de nuevos Consejeros, en 2025 se han designado nuevos miembros al Comité ARC.

Comité de Auditoría y Riesgos						
Componentes	Cargo	Antigüedad cargo	Pertenencia	Sexo	Nacionalidad	Rango de edad
Alejandro Lafarga Ibran	Miembro	8,6	MRG	H	Española	≥50
Inés Zarauz	Miembro	7,6	MRG	M	Española	<50
Alfonso García	Secretario	8,6	MRG	H	Española	≥50
Jan Matthijs Lakerveld	Presidente	2,1	PGGM	H	Neerlandesa	<50
Yingqi Liu	Miembro	1,9	Gingko Tree	H	China	<50
Romain Thierry Victor Bruenu	Miembro	3,6	EDF Invest	H	Francesa	<50
Daniel Frank Hobson	Miembro	0,9	LPPI	H	Inglesa	<50

Composición y diversidad del Comité 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.

Nuevamente este año, y en línea con el **interés manifestado por los miembros del Consejo** respecto a un progresivo alineamiento con los requerimientos del SFDR, se han celebrado reuniones ad hoc para informar y reportar en materia ESG. Estas sesiones han permitido ofrecer a los inversores una percepción altamente positiva, tanto sobre los enfoques como sobre los logros alcanzados, los principales elementos de la estrategia ESG y las aclaraciones necesarias tras la entrada en vigor de la Directiva Ómnibus y los cambios derivados del alcance de la CSRD.

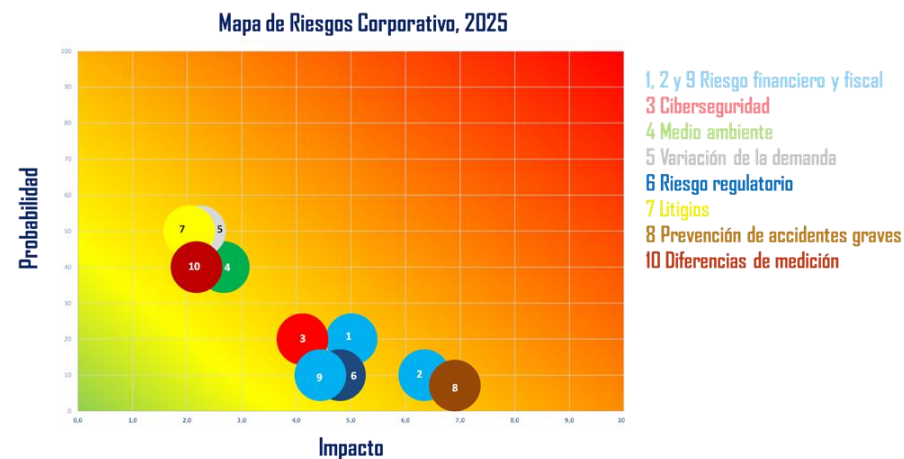
Adicionalmente, con el objetivo de fortalecer esta estrategia, el ARC ha impulsado la realización de un **benchmark de desempeño ESG** que considerando a los actores más relevantes del sector, tanto a nivel nacional como internacional. Los resultados de este análisis serán presentados al Consejo en 2026 y permitirán identificar mejores prácticas, así como las líneas prioritarias para avanzar en el camino hacia la excelencia en sostenibilidad.

La integración de la política de gestión de riesgos en la compañía se ha articulado mediante la implantación progresiva de los análisis transversales de los riesgos en los que intervienen las unidades de negocio y corporativas más vinculadas con los procesos afectados. De igual forma, la gestión de riesgos ocupa una parte de la agenda en las reuniones periódicas del Comité de Dirección.

En la actualidad, el mapa de riesgos de Madrileña Red de Gas contempla una amplia variedad de riesgos focalizando su atención sobre los diez riesgos más materiales, cuya evaluación se ha realizado aplicando un criterio fundamentado en:

- La probabilidad de ocurrencia de un riesgo en una escala del uno al diez.
- El impacto de la combinación de la afección al valor actual neto y al impacto reputacional, ambas en una escala del uno al diez. La afección al valor actual neto considera tanto el impacto económico directo para los próximos veinte años como las posibles sanciones.

El mapa contempla los riesgos emergentes mediante actualizaciones periódicas de sus contenidos, y se van estableciendo 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. El **mapa de los diez principales riesgos** está representado en un gráfico de burbujas:



El Comité hace un seguimiento de los riesgos y oportunidades corporativos, así como de la identificación, análisis y evaluación de sus impactos sobre la economía, el medio ambiente y las personas.

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 por parte del Comité de Riesgos para determinar la probabilidad y la magnitud del impacto, así como para definir el correspondiente plan de mitigación.

Entre las materias más recurrentes, se encuentran:

- Seguimiento del mapa de riesgos corporativo, los controles y planes de mitigación de los mismos.
- Presentación de resultados de la auditoría de cuentas y de la verificación externa, y de los sistemas de gestión.
- Análisis y evaluación de los asuntos materiales y objetivos relacionados con el Desarrollo Sostenible, así como la debida diligencia de la organización para abordar y gestionar los impactos.
- Desarrollo y seguimiento del Plan Director de Sostenibilidad.
- Seguimiento del cuadro de indicadores ESG.
- Adecuación de nuevas necesidades de Reporting en materia de sostenibilidad.
- Seguimiento de la política de prevención de delitos penales y la monitorización del sistema de compliance.
- Desarrollo y actualización de las políticas, que son aprobadas



Comisión de Retribuciones

La involucración de los accionistas en las decisiones relativas a la remuneración de la alta dirección se articula a través de la **Comisión de Retribuciones**, integrada por la presidenta del Consejo de Administración, hasta cuatro consejeros y la Directora de RRHH. Este órgano, en línea con las prácticas de gobierno corporativo recogidas en los estándares **GRI** actúa como mecanismo de supervisión y participación de los accionistas en las políticas retributivas.

La Comisión tiene la obligación de acordar los principios y estructura de la propuesta de remuneración para el CEO 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 cargos de consejeros son no remunerados, conforme se establece en los Estatutos Sociales de la Sociedad.

Al igual que en otros Comités, se impulsa integrar políticas de diversidad de parte de los sus accionistas en 2025, esta Comisión también ha incorporado un nuevo miembro, manteniendo una diversidad de género 2:1 y una representación de cada uno de los accionistas.

Comisión de Retribuciones						
Componentes	Cargo	Antigüedad cargo	Pertenencia	Sexo	Nacionalidad	Rango de edad
Carmen Gómez de Barreda Tous de Monsalve	Miembro	1,2	Independiente	M	Española	≥50
María Vázquez Galatas	Secretaria	7,6	MRG	M	Española	≥50
Kai Chen	Presidente	2,5	Gingko Tree	H	China	<50
Jan Matthijs Lakerveld.	Miembro	2,3	PGGM	H	Neerlandesa	<50
Alexandre Edouard Jean Pierre	Miembro	2,8	EDF Invest	H	Francesa	<50
Daniel Frank Hobson	Miembro	0,9	LPPI	H	Inglesa	<50

Composición y diversidad de la Comisión de Retribuciones

Los elementos de retribución de los Directores de Unidad de MRG, son:

- 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: 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.
- Reembolsos.
- Planes de jubilación.

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.

La Comisión de Retribuciones se reúne con la frecuencia adecuada para el buen funcionamiento en el desarrollo de sus funciones, como mínimo se celebra una o dos reuniones al año, si bien puede incrementar la frecuencia cuando lo considere necesario. Las propuestas de la Comisión se remiten al Consejo de Administración.

Alineado con el compromiso con la sostenibilidad, la financiación sostenible y el requerimiento de los accionistas, en los cinco últimos años se ha vinculado parte de la retribución variable de la Dirección y resto de la plantilla, al resultado del desempeño ESG. 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:

- Índice de desempeño ESG de GRESB
- Índice de agencias de calificación
- Alcance del cumplimiento de controles de compliance
- Cero accidentes con responsabilidades civiles ni sanciones en relación con la gestión medioambiental
- Crecimientos de puntos de suministro de GN por transformación de GLP.
- Implantación de proyectos de gases renovables
- Avance en el proyecto Data Driven
- Resiliencia y refuerzo de planes de ciberseguridad
- 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.



Comité de Dirección					
Componentes	Cargos	Antigüedad cargo	Nacionalidad	Sexo	Rango de edad
Alejandro Lafarga Ibran	CEO	14,5	Española	H	≥50
Inés Zarauz	Finanzas	6,6	Española	M	<50
Maria Vázquez	RRHH	8,6	Española	M	<50
Rafael Fuentes	Servicios Jurídicos	14,5	Española	H	≥50
David Ortiz	Expansión	8,6	Española	H	≥50
Félix Blasco	Operaciones de Red	12,6	Española	H	≥50
Glen Lancaster	Sistemas y Op. de	14,5	Extranjera	H	≥50

Composición y diversidad del Comité de Dirección

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.

Cumplimiento que garantiza integridad: Modelo de compliance

GRI 2-15, GRI 2-23; GRI 2-24; GRI 2-26, GRI 205-1, GRI 205-3, GRI 3.3, VSME B2-26a-b
VSME B11-43, VSME-BI-48, , VSME C5-60. VSME-G1c, VSME-B2c

Para Madrileña Red de Gas la ética y el cumplimiento son fundamentales para garantizar la integridad y buen funcionamiento de la compañía. Para ello ha desarrollado un sistema de Compliance basado en cinco pilares fundamentales:



Elementos del Sistema de Compliance

Código de ético y marco normativo interno

Constituyen la **piedra angular** de la cultura organizativa de Madrileña Red de Gas, definiendo los estándares de comportamiento exigidos a todos sus colaboradores, 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.

La última revisión del Código Ético tuvo lugar en 2023, 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 denuncia.

La **Comisión del Código Ético** es el órgano que vela por el fomento y la supervisión de los códigos internos de conducta y está formado por cuatro miembros designado por la Dirección y el Responsable de Sistemas de Información. Está Comisión facilita la comunicación de incidencias y el análisis de las mismas.

Además, Madrileña Red de Gas cuenta con un **Código de Conducta para Proveedores**, que establece los requisitos mínimos éticos y de comportamientos definidos en el Código Ético, reflejándose en las cláusulas contractuales a proveedores.

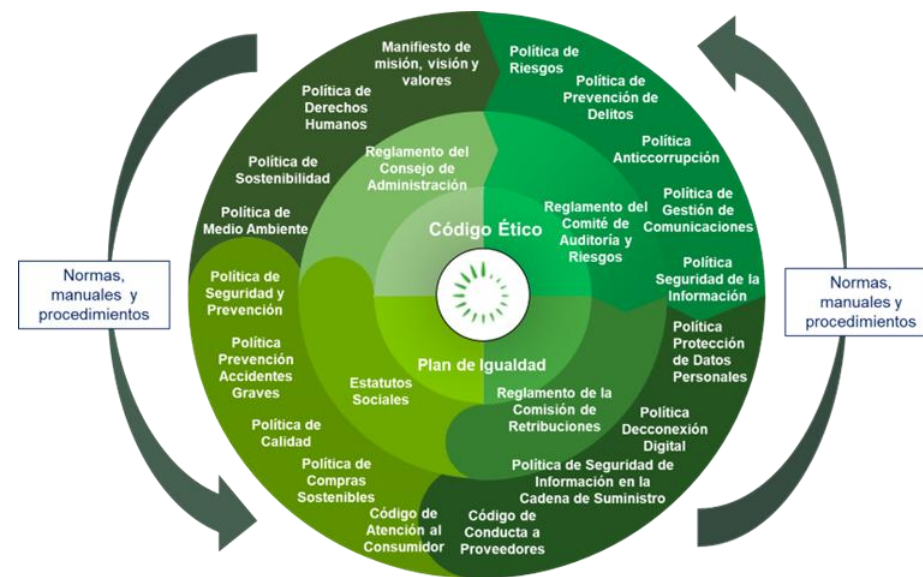
Por otro lado, los principios sobre los que se asienta su sistema de gobierno corporativo y su sistema de cumplimiento se materializan en un conjunto de reglamentos, políticas, normas, manuales y procedimientos.

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:



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 la plantilla.

Las **políticas corporativas** reflejan el compromiso de la organización con una conducta empresarial responsable y constituyen el marco que orienta su estrategia en materia económica, ambiental, social y de buen gobierno. Estas políticas que abarcan los cuestiones de sostenibilidad, permiten profundizar en los impactos y riesgos asociados a la actividad, y establecen los principios que guían la sensibilización, la participación y la gestión de estos aspectos por parte de empleados, accionistas y el conjunto de la cadena de valor. Estas políticas se encuentran disponibles en la página web para su consulta por cualquier grupo de interés.: <https://www.madrilena.es/sostenibilidad/>



Marco normativo interno

A lo largo de 2025 se están desarrollando píldoras informativas en relación a la estrategia en materia de sostenibilidad que refuerzan la implantación de estas políticas.

Sistema de cumplimiento penal y antisoborno

En el marco del Sistema de Compliance y como resultado del análisis de riesgos en Madrileña Red de Gas, se ha definido un **Sistema de Cumplimiento Penal y Antisoborno** que estructura el control basado en riesgos y la implementación del **Protocolo de Prevención de Delitos Penales** enmarcando las áreas funcionales y las actividades más sensibles dónde se pueden cometer los delitos a prevenir.

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.

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.

“En 2025, no se ha detectado ningún incumplimiento, ninguna multa o denuncia respecto a posibles casos de corrupción, fraude o blanqueo de capitales”

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.

El **Sistema de Monitorización del Sistema de Cumplimiento Penal y Antisoborno** de Madrileña Red de Gas se centra en vigilar su funcionamiento correcto, actualizar la matriz de riesgos y mantener actualizada la información sobre los niveles de riesgo asociados. La actividad de seguimiento del control ha sido delegada desde la función de Riesgos a los ejecutores y responsables de los controles.



Marco de control del Sistema de Cumplimiento Penal y Antisoborno

Durante 2025, 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.

Se mantuvo el **100% de evaluaciones** finalizadas por sexto año consecutivo (127 evaluaciones) habiendo cumplido el objetivo de cobertura de evaluación de cumplimiento y una adecuación óptima de los controles para la gestión del riesgo en todos los procesos. Ningún control fue identificado como inadecuado o parcialmente adecuado por los responsables de la ejecución y los supervisores de los controles. La solidez de todas las medidas de control sigue superando los riesgos potenciales, lo que confirma la eficacia del marco.

Como resultado del análisis:

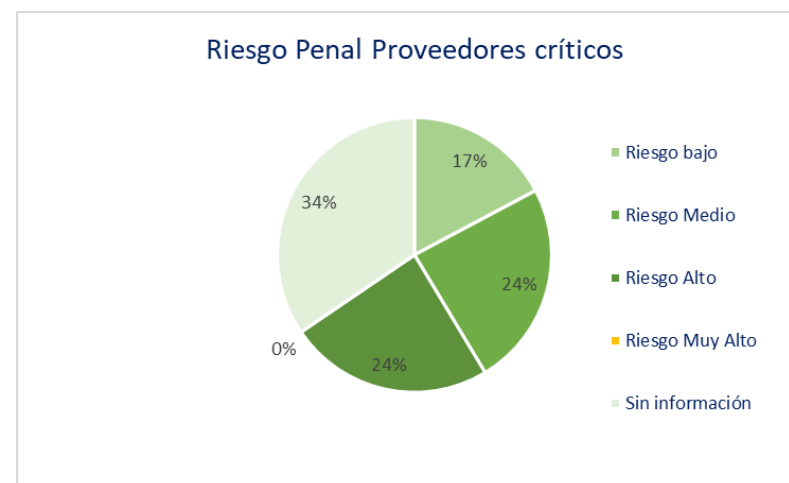
- La fortaleza de todas las medidas de control es mayor que los riesgos potenciales, lo que confirma la eficacia del marco.
- Los delitos contra los derechos de los trabajadores: La brecha entre el riesgo potencial y la solidez del control se mantiene completamente cerrada:
- Certificación ISO 45001 para la prevención de riesgos laborales. Mantenido con éxito en 2025 gracias a los resultados positivos de la auditoría.
- Auditorías voluntarias de riesgos laborales realizadas en 2024, con el próximo ciclo trienal programado para 2027.
- El esfuerzo continuo y el liderazgo del Departamento de Riesgos siguen siendo esenciales para mantener y reforzar estos logros de cumplimiento.
- **Prevención del acoso sexual** (Ley 10/2022): Los protocolos de actuación siguen plenamente operativos. Estrategia reforzada en 2024 con formación especializada impartida al 100% de los empleados.

Adicionalmente a la monitorización del sistema de compliance, en los contratos formalizados con **proveedores y contratistas** se incorporan cláusulas específicas sobre cumplimiento legal y responsabilidad penal, que exigen el respeto íntegro de la normativa aplicable. Estas obligaciones abarcan tanto el ámbito laboral —incluyendo prevención de riesgos laborales, cotizaciones y formación obligatoria— como el empresarial, relativo al cumplimiento fiscal y a las acreditaciones necesarias para el desarrollo de la actividad.

La **monitorización del desempeño ESG de los proveedores** se realiza a través del portal de precalificación, que, siguiendo su metodología interna de riesgos, permite evaluar el grado de cumplimiento de las empresas colaboradoras en distintos marcos normativos, con especial atención a los ámbitos legal y penal

Destacar, que la evaluación de 2025, no se ha obtenido ninguna valoración con riesgo penal muy alto, y el porcentaje de empresas con riesgo alto ha bajado de 47% (el pasado año) al 24% de los proveedores críticos. El 34% están sin evaluar bien porque no se dispone de información suficiente para evaluarlos en materia de riesgo penal.

o porque no están dado de alta en la plataforma. .



Evaluación del riesgo penal a proveedores críticos



Procedimientos de debida diligencia

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:

- Incorporar la conducta empresarial responsable en materia de debida diligencia
- identificar los posibles impactos negativos
- prevenir, mitigar y reparar los impactos
- e informar sobre cómo se abordan los impactos negativos con respecto a las personas y el medio ambiente a todos sus grupos de interés.



Proceso de debida diligencia

Madrileña Red de Gas cuenta con una **Política de Derechos Humanos** revisada en 2025, 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 cumplimiento legal, extendiendo su compromiso de la debida diligencia hacia su cadena de suministro, desplegada a través procesos de verificación y análisis sobre terceros, proveedores y socios de negocio, asegurando que la cadena de valor de MRG esté alineada con nuestros estándares de integridad y solvencia ética.



Compromisos Política de Derechos Humanos

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.

La compañía ha establecido diferentes mecanismos de seguimiento y evaluación:

- Madrileña Red de Gas, 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 como de sus proveedores.
- En Madrileña Red de Gas se ha implementado un canal 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 naturaleza regulada de la actividad y el entorno geográfico en el que opera, la organización no presenta un riesgo elevado de incumplimiento legal. No obstante, se presta especial atención a los aspectos vinculados al **entorno laboral de la cadena de suministro y al suministro de gas a personas vulnerables en situación de pobreza energética**, asegurando el cumplimiento de la normativa vigente en estas materias.

“En 2025, no se ha materializado ningún riesgo de derechos humanos en las operaciones de Madrileña Red de Gas”

Cultura de cumplimiento, sensibilización y formación

Madrileña Red de Gas impulsa una adecuada sensibilización y formación a sus colaboradores sobre la importancia del Sistema de cumplimiento y fomenta una cultura de integridad y ética.

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.

Entre 2023 y 2024 se realizó un curso externo de refuerzo y actualización relativo a la Prevención de Delitos Penales, que ha alcanzado el 100% de la plantilla. Durante el año 2025 se ha continuado impartiendo el **Programas de formación** para garantizar que todos los niveles de la organización conocen y aplican las herramientas de prevención, los cuales se imparten con la incorporación a la compañía como parte del plan de acogida.

“En los tres últimos años, el 100% de la plantilla ha recibido refuerzo de formación en compliance penal”

Cabe señalar, en el marco de cumplimiento, en 2025 se ha impartido un curso de formación al equipo directivo relativo a la Directiva NIS2, alineado con la implantación de la misma.

Por otro lado, los miembros del Consejo, además de disponer competencias en materia de Prácticas de Buen Gobierno, 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.

Sistema interno de información (canal de denuncias)

Madrileña Red de Gas, cuenta desde 2015 con un canal de denuncias, plenamente adaptado a las exigencias de la Ley 2/2023, de 20 de febrero. Este sistema garantiza la máxima confidencialidad y la protección del informante frente a cualquier tipo de represalia, operando bajo un procedimiento de gestión de irregularidades aprobado por el Consejo de Administración.



Elementos clave del canal de denuncias

MRG dispone de un software externo para la Gestión de Denuncias conforme a los requisitos estipulados en la Ley 2/2023, y que cumple con los elementos fundamentales:

Existe un **Responsable del Sistema Interno de Información** de la compañía encargado de la gestión del canal y del cumplimiento de requisitos legales. 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.canaldedenuncias.com/es/madrilena>).

En el año 2025, 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.

En el año 2025, se han recibido a través del canal 13 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. Todas ellas están cerradas.



Estabilidad y nuevas oportunidades: **Negocio regulado**

GRI 3.3

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.

Bajo este marco se establecen los periodos regulatorios de seis años de duración, tiempo en el que se aplica la misma metodología retributiva y los parámetros principales se mantienen estables (base de activos, tasa de retribución, incentivos, penalizaciones, etc.). **Actualmente está en vigor el segundo periodo regulatorio correspondiente al periodo 2021-2026.**

El **ejercicio 2025** ha estado marcado por una intensa actividad regulatoria en el sector gasista, en un **contexto de transición hacia el tercer periodo regulatorio (2027-2032)** y de adaptación progresiva del marco normativo a los objetivos de descarbonización y transición energética. Durante el año, el regulador ha impulsado diversas actuaciones orientadas a revisar los principales elementos del marco retributivo y tarifario, así como a evaluar el desempeño del modelo vigente, con el objetivo de reforzar la estabilidad, previsibilidad y coherencia del marco regulatorio aplicable a la distribución de gas natural.

En este sentido, uno de los hitos regulatorios más relevantes de 2025 ha sido la **publicación**, por parte de la CNMC, de la **consulta pública** para la revisión de la **metodología retributiva** de la actividad de distribución de gas natural (CIR/DE/003/25), que constituye el punto de partida para el diseño del nuevo marco regulatorio aplicable al tercer periodo regulatorio (2027-2032).

La revisión metodológica de la CNMC incorpora las orientaciones de política energética establecidas por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico mediante la Orden TED/1318/2025, de 19 de noviembre (publicada el 21 de noviembre de 2025).

Se prevé en la revisión metodológica final, continuidad con la metodología retributiva actual, con incentivos para el desarrollo de los gases renovables y la digitalización de las redes.

En paralelo, la CNMC publicó la retribución provisional correspondiente al año de gas 2026 (RAP/DE/011/25), proporcionando visibilidad a corto plazo al sector en un contexto de transición entre periodos regulatorios y permitiendo a las distribuidoras anticipar impactos económico-financieros antes de la definición y aprobación definitiva del nuevo marco regulatorio.



Igualmente ha ocurrido con la **revisión de la metodología del cálculo de peajes** para el próximo periodo, **abierta en 2025 a consulta pública**. De forma paralela, y conforme al calendario regulatorio anual, la CNMC **ha aprobado los peajes de acceso aplicables al año de gas 2026 (RAP/DE/010/24)**, de acuerdo con la metodología vigente, proporcionando continuidad regulatoria mientras se define el nuevo marco tarifario del próximo periodo regulatorio.

Como novedad relevante en 2025, la CNMC ha publicado la propuesta del informe específico de evaluación de la actividad de distribución de gas (RAP/DE/026/25) en el segundo periodo regulatorio. La evaluación constituye una referencia clave para el diseño del nuevo marco regulatorio, al permitir identificar fortalezas del modelo vigente, posibles ineficiencias y ámbitos de mejora.

Otro elemento regulatorio destacado en 2025 es la adaptación de la **Normativa europea para la transición energética en el sector gasista**. El 15 de julio de 2024 se publicó el **«Paquete del Gas»**, compuesto por el Reglamento (UE) 2024/1789 y la Directiva (UE) 2024/1788, **orientados a facilitar la penetración de gases renovables (gases verdes) e integrar el hidrógeno**. El Reglamento es plenamente exigible desde el 5 de febrero de 2025, mientras que la Directiva fija el 5 de agosto de 2026 como plazo máximo para su trasposición nacional.



Durante 2025, España ha dado continuidad a la adaptación de su marco normativo a través de la **Orden TED/1318/2025**, cuyas orientaciones **incorporan expresamente los objetivos del Paquete del Gas para el periodo 2027-2032**. Este conjunto normativo es central para la modernización del sistema energético europeo y su alineación con los objetivos de descarbonización.

Por último, reseñar que este año se ha impulsado el **despliegue de contadores inteligentes en la red de gas natural**, mediante la tramitación de una audiencia pública para la aprobación del plan de implantación de contadores digitales. Esta iniciativa establece el procedimiento, el calendario y los requisitos técnicos mínimos para la sustitución progresiva de los contadores analógicos por equipos inteligentes hasta 2033. El plan tiene como **objetivos mejorar la precisión de la medición, facilitar la lectura remota, optimizar la gestión operativa de la red y reforzar la calidad del servicio al consumidor**, así como sentar las bases para una mayor digitalización e integración de los sistemas de información de las distribuidoras.

De cara a 2026, el foco regulatorio en el sector de la distribución de gas estará centrado en definir el nuevo marco retributivo y establecer los parámetros que regirán el tercer periodo regulatorio (2027-2032). En paralelo, se espera que se apruebe el valor de la Tasa de Retribución Financiera, que afectará principalmente en las actividades vinculadas a la actividad de distribución de gas, como es la fijación del precio del alquiler de los contadores y de los límites de derechos a pagar por las acometidas.

Por último, se prevé que a lo largo de 2026 se consolide la Circular de peajes de gas, mediante la cual se aprobará la metodología de cálculo de peajes aplicable al tercer periodo regulatorio, proporcionando mayor certidumbre y estabilidad económica para el periodo 2027-2032.

Crecimiento responsable: Creación de valor económico

GRI 3.3, GRI 201-1, VSME-BI 24 eiii-eiv, VSME C8-63 c

Bajo un contexto externo complejo marcado por los cambios regulatorios, el coste de la energía y las exigencias de una sociedad comprometida con la mitigación del cambio climático, es reseñable ver como los esfuerzos por parte de las distintas unidades de negocio están permitiendo mantener una cuota estable de mercado y la garantía de creación de valor para el accionista.

En el capítulo 7 del informe recogemos de forma detallada los esfuerzos que desde las distintas direcciones se realizan para continuar avanzando en la captación y mantenimiento de puntos de suministro, así como en el buen estado de las instalaciones y en los procesos de digitalización, que permiten mantener el valor de las inversiones, creando valor en un negocio sostenible a medio y largo plazo.

De la misma forma es interesante mencionar el proyecto Turing, que recogemos en el capítulo 3, proyecto que convierte a Madrileña Red de Gas en una organización data-driven, mejorando significativamente la gobernanza y calidad de los datos, y en consecuencia la capacidad de gestionar eficientemente los procesos, optimizando servicio y resultados.

A cierre de 2025 los **ingresos totales fueron de 141.3 millones de euros** (145,1 millones en 2024), de los cuales **138, 2 millones de provienen del negocio de gas natural**, mientras que **el restante se origina a través del negocio de GLP 3,1 millones de euros**. Dentro del negocio de gas natural el 85% lo aportó la remuneración regulada a la actividad de distribución, compuesta por la cifra fijada mediante la Resolución de 23 de mayo de 2024 y 27 de mayo de 2025 de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), así como la mejor estimación de la retribución realizada por parte de la Dirección, el 15% restante está referido a otros servicios relacionados con la actividad de distribución de gas natural, como el alquiler de contadores, inspecciones periódicas y otros servicios a los consumidores.

El importe netos de cifra de negocio y su comparativa con los dos años anteriores es la siguiente:

Importe neto de la cifra de negocios (miles de €)	2025	2024	2023
Retribución a la distribución	117.498	117.836	119.709
Otros Ingresos no regulados	3.140	3.068	3.258
Otros ingresos no regulados por indemnizaciones	192	119	195
Otros Ingresos regulados	15.220	19.343	16.762
Ingresos derivados de GLP	3.055	2.513	3.191
Ingresos derivados de GLP no regulados	7	9	16
Importe neto de la cifra de negocio	139.112	142.888	143.129

La totalidad de la cifra de negocio de Madrileña Red de Gas se corresponde con actividades realizadas en la Comunidad de Madrid.

Las cifras correspondientes a otros ingresos regulados se deben a servicios conectados a la actividad de distribución de gas natural, cuyos precios se determinan en la regulación. Los ingresos no regulados también son servicios conectados a la actividad de distribución de gas natural y cuyos precios no se encuentran regulados.

En cuanto a las cifras de EBITDA

EBITDA (miles de €)	2025	2024	2023
Resultado de explotación	-424	2.606	4.866
Amortizaciones	108.058	108.197	108.440
Otros resultados	999	2.555	460
Exceso de provisiones	0	0	0
Pérdida, deterioro y variación de provisiones	4	-16	10
Indemnizaciones	61	685	0
Gastos por servicios bancarios	224	231	232
Deterioro de mercadería, materias primas y otros	0	0	0
Deterioro y resultado por enajenación inmovilizado	12	-30	-6
EBITDA	108.934	114.228	114.002

ACTIVO (Miles de euros)	2025	2024	2023
Inmovilizado intangible	43.945	123.399	202.853
Inmovilizado material	261.958	272.963	285.174
Inversiones en empresas de grupo y asociadas	-	-	-
Inversiones financieras a largo plazo	1.496	1.391	2.758
Activos por impuesto diferido	73.917	64.234	56.785
ACTIVO CORRIENTE	57.938	152.356	107.291
Activos mantenidos para la venta	-	-	-
Existencias	2.488	1.649	1.502
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	32.957	40.713	42.501
Inversiones financieras a corto plazo	-	588	2.680
Periodificaciones a corto plazo	3.753	3.199	2.262
Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	18.740	106.207	58.346
TOTAL ACTIVO	439.254	614.343	654.861

La fortaleza financiera constituye uno de los pilares esenciales de la estrategia de **Madrileña Red de Gas**. La compañía presenta sólidos niveles de **solvencia y liquidez**, coherentes con una calificación de **grado de inversión**, apoyados en una **estructura financiera eficiente y orientada al largo plazo**.

Adicionalmente, la Sociedad dispone de una **línea de crédito contingente** por importe de **75 millones de euros**, renovada en **febrero de 2024** y con vencimiento en **febrero de 2027**, diseñada en línea con las necesidades reales de financiación previstas para los próximos ejercicios.

La **flexibilización de la política de dividendos** constituye otro elemento clave que refuerza la posición financiera del Grupo, aportando una mayor capacidad de adaptación ante distintos escenarios económicos.

PATRIMONIO NETO Y PASIVO (Miles de euros)	2025	2024	2023
PATRIMONIO NETO	364.048	560.275	364.120
Capital	1.048	1.048	1.048
Prima de emisión	100.354	100.354	100.354
Aportaciones de socios	226.045	420.172	207.796
Reservas	14.960	14.924	32.701
Resultado del ejercicio	74	1.873	-3.411
Ajustes por cambios de valor - coberturas	-	-	2.716
Subvenciones, donaciones y legados recibidos	21.567	21.904	22.916
PASIVO NO CORRIENTE	14.737	14.233	237.999
Provisiones a largo plazo	4.383	3.496	2.578
Deudas a largo plazo	635	654	225.030
Deudas con empresas del grupo y asociadas a largo plazo	1.800	1.800	1.800
Pasivos por impuesto diferido	7.919	8.283	8.591
PASIVO CORRIENTE	60.469	39.835	52.742
Provisiones a corto plazo	998	608	1.146
Deudas a corto plazo	11.017	17	1.879
Deudas con empresas del grupo y asociadas al corto plazo	28	28	28
Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	48.426	39.182	49.689
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO	439.254	614.343	654.861

En cuanto a la calificación crediticia, el **6 de marzo de 2025**, **Standard & Poor's** asignó a la deuda senior del Grupo un **rating BBB-**, con **perspectiva negativa**. Posteriormente, el **9 de junio de 2025**, la agencia **DBRS Morningstar** confirmó igualmente la calificación de la deuda senior del Grupo en **BBB**.



El flujo de caja fue de 96,5 millones de euros, frente a los 78,5 millones del año anterior. El aumento en la caja recibida en comparación con el ejercicio anterior se debe, principalmente, al menor impacto negativo de la variación en la remuneración inicialmente reconocida para el año 2024 y 2025 por la CNMC, en comparación con el año anterior, debido a la recuperación de la demanda.

FLUJO DE CAJA (Millones de euros)	2025	2024	2023
EBITDA	108,9	114,2	114
Impuesto sobre sociedades	-7,6	-1,2	-3,7
Capital Circulante	11,9	-18,7	-11,1
Capex	-16,8	-15,9	-13,3
Cash flow libre	96,5	78,5	86,3

Los indicadores de valor económico generado, distribuido y retenido, hablan efectivamente de un negocio sostenible, que, a pesar del difícil contexto económico y energético actual, mantiene la capacidad de generar valor para el accionista y riqueza económica en el territorio a medio y largo plazo.



Valor económico retenido (Miles de euros)	2025	2024	2023
Importe neto de la cifra de negocios	139.112	142.888	143.129
Ingresos financiero	1.170	2.502	473
Valor económico directo generado	140.282	145.390	143.602
Gasto por aprovisionamientos	-3.654	-1.972	-3.208
Gasto por servicios exteriores	-16.934	-17.386	-17.590
Gasto por otros resultados	-999	-2.555	-460
Costes operacionales	-21.587	-21.913	-21.258
Salarios y beneficios de los empleados	-10.785	-11.560	-10.123
Pagos a proveedores de capital	-458	-7.465	-7.849
Gasto por tributos y pago por impuesto de sociedades	-10.316	-3.691	-6.174
Pagos al gobierno	-10.316	-3.691	-6.174
Inversiones en la comunidad	0	0	0
Valor económico distribuido	-43.146	-44.629	-45.404
Valor económico retenido (miles €)	97.136	100.761	98.198



Fiabilidad digital: Seguridad y resiliencia frente a amenazas

GRI 3.3

La ciberseguridad es un elemento estratégico para Madrileña Red de Gas. Como operador de una infraestructura de distribución de gas, la protección de nuestras operaciones, de los datos de nuestros clientes y de la continuidad del suministro forma parte esencial de nuestra responsabilidad corporativa. En 2025 la compañía ha reforzado de manera decidida el modelo de seguridad, consolidando una cultura de prevención, resiliencia y mejora continua.

A lo largo del ejercicio se han implementado **ocho hitos clave** que han fortalecido el marco de protección:

- Simulación de recuperación ante desastres.
- Pruebas de penetración de red e intrusión externa.
- Mejorar los cuadros de mando y reporting de seguridad.
- Implementación de una solución SASE (Secure Access Service Edge).
- Implementación de mejoras en la monitorización de la red OT.
- Renovación de la ISO 27001 y aseguramiento de cumplimiento con la NIS2.
- Formación y concienciación en ciberseguridad.
- Auditoría de ciberseguridad y nivel de madurez en los entornos IT y OT.

Dos hechos relevantes marcaron el año 2025. En abril, España sufrió una caída del sistema eléctrico a nivel general “**Apagón**” que lógicamente tuvo su impacto sobre las operaciones de la Compañía. Madrileña Red de Gas llevó a cabo un análisis de la actuación, del nivel de impacto, las fortalezas y debilidades, elaborando un plan de mejora. Todo ello se explica con mayor detalle en el capítulo 7, en el apartado dedicado a la continuidad y fiabilidad del suministro.



En septiembre se detectó en la compañía **una brecha de seguridad en la infraestructura informática**. El protocolo se activó de inmediato, realizando controles urgentes y una revisión exhaustiva de los sistemas. Se confirmó la filtración de datos identificativos y de contacto, incluyendo el número de CUPS, sin que se vieran comprometidos datos bancarios ni contraseñas.

Se informó de forma inmediata a todos los clientes mediante correo electrónico y SMS, publicando la información en la web y notificando el incidente a INCIBE, la Agencia Española de Protección de Datos y la Guardia Civil, manteniendo una comunicación transparente y continua. Simultáneamente, se reforzó el acceso a la Oficina Virtual incorporando un sistema de doble factor de autenticación.

La brecha, gestionada con éxito, ha reforzado el compromiso con la mejora continua. La experiencia ha puesto de manifiesto la necesidad de ampliar la cobertura en determinadas capas del modelo de defensa —basado en cifrado de dispositivos, SIEM-SOC, MFA, EDR, aislamiento de red y pentesting—, acelerando acciones ya previstas en la hoja de ruta como:

- Intensificación de la supervisión de terceros,
- Reducción de la exposición de sistemas a internet,
- limitado la persistencia de datos en sistemas auxiliares,
- extendido el sistema multi-factor a todos los entornos,
- fortalecido el control de usuarios privilegiados,
- reforzado la colaboración con el SOC (Centro de Operaciones de Seguridad) y
- priorizado la actualización de software obsoleto y ajustado los protocolos para reducir los tiempos de reacción.

En Madrileña Red de Gas entendemos que la ciberseguridad no es solo una obligación normativa, sino una responsabilidad estratégica y un compromiso permanente con nuestros clientes y con la sociedad. 2025 ha sido un año de avance, aprendizaje y fortalecimiento de nuestras capacidades para garantizar la seguridad y resiliencia de nuestra compañía.

Seguridad de la información y protección de datos personales

Durante el 2025, al igual que en el año anterior, se dio continuidad a la asignación de recursos económicos, técnicos y humanos para impulsar la toma de acciones provenientes de la revisión por la dirección y el plan director de ciberseguridad, así como las diferentes acciones / actividades desarrolladas para fortalecer el SGSI.

El comportamiento de la Seguridad de la información se ha mantenido estable la mayor parte del 2025, más allá de los eventos antes mencionados.

Madrileña Red de Gas ha completado la certificación de su sistema de gestión de seguridad de la información según el estándar ISO 27001, modelo que está plenamente alineado con el actual sistema integrado de gestión y dentro de cuyo alcance ha quedado incluido el modelo de gestión de protección de datos personales. La nueva certificación se logra con una ampliación del alcance inicial, incluyendo el emplazamiento de la nave logística existente en Alcorcón.

La auditoría interna del SGSI, se realizó durante el primer semestre del año 2025, los días 27 al 31 de marzo. Los resultados obtenidos fueron 0 No Conformidades, 4 Observaciones y 2 Oportunidades de mejora. Como puntos fuertes, se resaltaron:

- Actitud positiva de las personas auditadas y su capacidad para realizar tareas en remoto.
- Compromiso de los gestores del SGSI.
- Cultura de Servicio y el seguimiento integrado en el funcionamiento diario.
- Cultura de ciberseguridad y su Organización e implantación dentro del Plan Director.

El 26 al 28 de mayo de 2025, tuvo lugar la auditoría externa de renovación de la certificación y transición a la nueva versión de la Norma ISO 27001. Se identificaron 10 no conformidades menores, siete observaciones y una oportunidad de mejora. Todas las no conformidades estaban cerradas al finalizar 2025.

Protección de datos personales

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.

De forma específica, durante el 2025, se han recibido diferentes comunicaciones relacionadas con la protección de datos dirigidas al delegado de prevención de datos y pertenecientes a la siguiente tipología:

39 Consultas	De tipología variada: criterios de validación del DNI, identificación de usuarios que se personan en las oficinas de MRG, admisión de las solicitudes de ejercicio de derechos, amonificación de la información de datos personales, limitaciones del alcance del tratamiento los datos personales en las entrevistas de RR.HH., validación de propuestas de respuesta a quejas / reclamaciones de usuarios, validación de cláusulas contractuales de protección de datos, acceso a grabaciones de voz, aclaraciones información básica de protección de datos destinada a usuarios, legitimación para la comunicación de datos personales a terceros, etc.
3 Notificaciones de incidencias	Cero relacionadas con la cesión ilegítima de datos personales a terceros. Una relacionada con gestión derechos datos personales Una relacionada con la integridad de los datos personales, dentro contexto de la brecha de seguridad, los hacker modificaron varios registros incluyendo el texto "hacked by rusos" Una relacionada con la exactitud datos personales, el caso estaba relacionado con el tratamiento de dos direcciones de correo-e de redacción muy similar que ocasionaron una incidencia de protección de datos al recibir una persona datos de un tercero ajeno.
484 Solicitudes	Solicitudes de ejercicio de derechos de protección de datos personales, la mayoría relacionados con la brecha de seguridad
2 Traslados de reclamación y solicitud información por la AEPD	Dos traslados de reclamación y solicitud de información relacionados con la protección de datos de carácter personal, por parte de la agencia española de protección de datos (AEPD).

Comunicaciones relacionadas con la protección de datos personales 2025

Madrileña Red de Gas tiene designado a su Delegado de Protección de Datos, quien es la máxima Autoridad en la materia, participando en el Comité de Dirección, en el Comité de Auditoría y Riesgos y en el Comité de Ciberseguridad. Asimismo, se ha designado a un responsable del sistema de gestión de la seguridad de la información, así como a un responsable de la seguridad técnica que cuenta con el apoyo de un equipo de administradores.

Partiendo de las políticas de seguridad de la información y de protección de datos personales, https://www.madrilena.es/wp-content/uploads/2025/06/Politica-Seguridad-Informacion-2025_r5-1.pdf, que ha sido revisada en 2025, disponemos de Manuales de Gestión que están desarrollados en más de dieciocho procedimientos de seguridad de la información y de protección de datos personales.

Con la implantación del modelo de evaluación de riesgos e impactos en los distintos tratamientos de protección de datos, la gestión se ha organizado girando alrededor de las prioridades y oportunidades que se han identificado.

El modelo de gestión de seguridad de la información y protección de datos personales contempla la interacción con las partes interesadas por varias vías:

- **Publicación en la página web** de las políticas de seguridad de la información y de protección de datos personales, así como de la información de tratamiento de datos personales destinada a los interesados, y cuya difusión además se refuerza a través de las diversas comunicaciones que se hacen llegar a los usuarios.
- **Gestión activa del buzón del delegado de protección de datos personales**, al que han llegado un importante número de solicitudes.
- **Actividades de concienciación y formación** a todos los empleados
- **Interacción con los organismos y autoridades**, como son la AEPD y el INCIBE.

Asimismo, dentro de nuestro modelo de gestión se encuentra plenamente integrada la seguridad de la información en la gestión de proveedores, que se despliega a partir de la política establecida https://www.madrilena.es/wp-content/uploads/2025/06/Politica-Seguridad-Informacion-Gestion-Proveedores_r2.pdf.

El modelo en su despliegue sobre la cadena de suministro, incluye entre otros elementos:

- **Cláusulas contractuales** de seguridad de la información y de protección de datos personales.
- **Identificación de los proveedores más sensibles** desde el punto de vista de la seguridad de la información.
- **Acciones de coordinación** de actividades empresariales en materia de protección de datos mediante reuniones, unificación de criterios y acuerdos de buenas prácticas.
- **Monitorización del desempeño** en seguridad de la información y protección de datos a través de la información que aportan en el portal Repro-Achilles sobre la madurez de sus políticas de privacidad, así como a través de los informes de auditoría realizados por la Comunidad Repro-Achilles.
- **Registro e investigación de incidencias** de seguridad de la información y de protección de datos, dando lugar a la identificación y aplicación de mejoras. ·

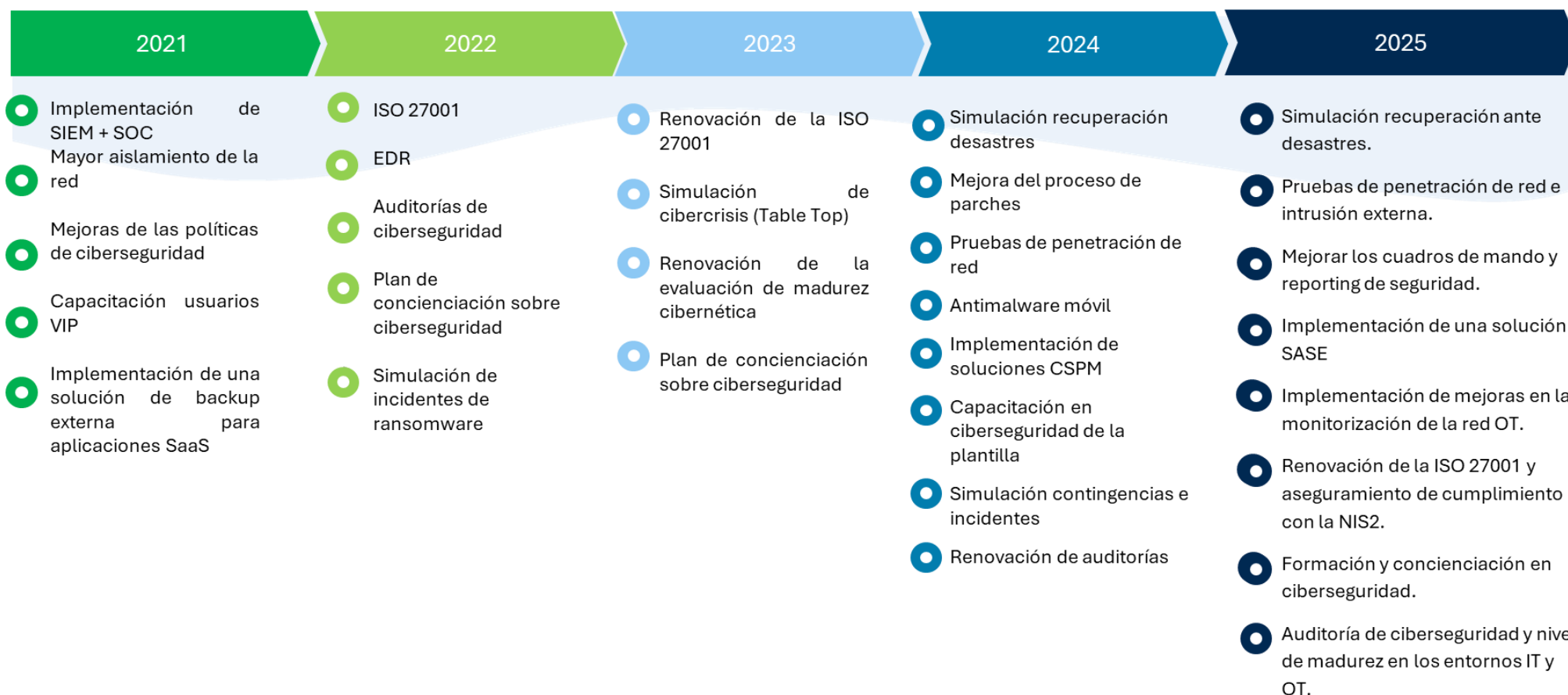


Plan de ciberseguridad

Madrileña ha establecido un Plan de Ciberseguridad, cuyos objetivos y metas parciales se orientan a “Lograr el grado de madurez medio de las empresas españolas en ciberseguridad a medio plazo (5 años desde 2022)”

El Plan definido para el año 2025 se ha realizado satisfactoriamente. Las metas planteadas para 2025, se han cubierto al 75%. Los hitos pendientes se han debido a la repriorización de acciones inmediatas en respuesta a las vulnerabilidades identificadas en la brecha.

Se puede evidenciar a través del siguiente esquema, el avance y consolidación de actividades en estos años.



Avance en el Plan de Ciberseguridad de Madrileña Red de Gas

El avance paulatino a través del Plan ha permitido disponer en MadriLeña Rede Gas de un escudo digital, diseñado para analizar, detectar y prevenir los posibles ciberataques que pudieran comprometer los sistemas utilizados en sus operaciones.

Funciones de seguridad integradas en la nube pública

Mejores prácticas cloud

Cifrado completo de disco.

Autenticación multifactor



Información y eventos de seguridad (SIEM).

Pruebas de penetración de red (Pentesting)

Aislamiento de red.

Detección y respuesta de puntos finales (EDR)

Escudo digital de ciberseguridad

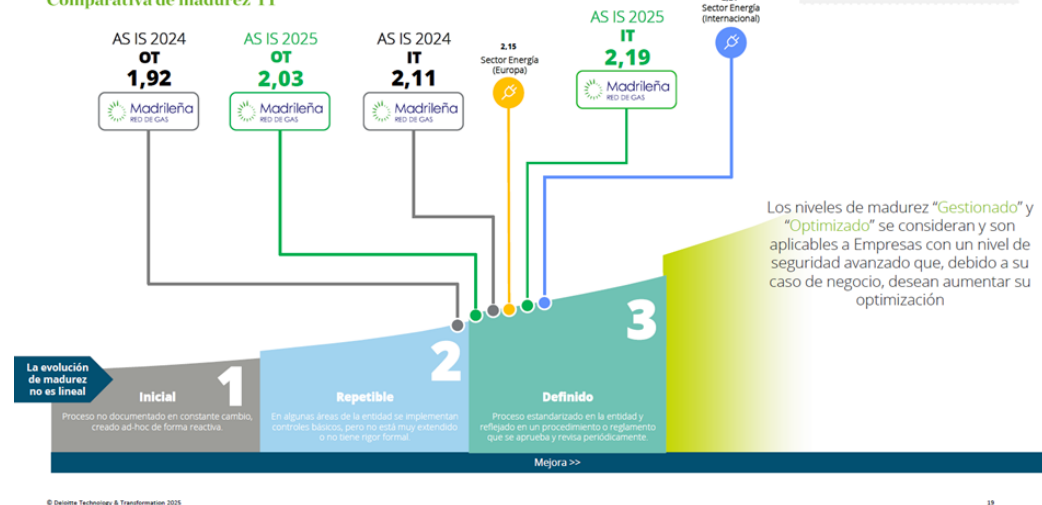
Durante el 2025, al igual que en el año anterior, se da continuidad a la asignación de recursos económicos, técnicos y humanos para impulsar la toma de acciones provenientes de la revisión por la dirección y el plan director de ciberseguridad, así como las diferentes acciones/actividades desarrolladas para fortalecer el SGSI, por medio de la asignación de presupuesto, la incorporación de tecnología para aumentar la robustez de la ciberseguridad y los sistemas informáticos, así como la dedicación de recurso humanos.

En los últimos 5 años el TOTEX de ciberseguridad ha aumentado del 3,5% al 12% del presupuesto total de TI.

En relación con el cumplimiento de los objetivos y la información sobre el seguimiento y medición formal, para lograr el grado de madurez medio de las empresas españolas en ciberseguridad, se poseen datos desde el 2020 al 2025, de los indicadores IT (Information Technology) vinculados a los sistemas corporativos, redes, aplicaciones, etc, y OT (Operational Technology) de los sistemas industriales como el SCADA.

Benchmark

Comparativa de madurez IT



Benchmark de madurez de IT

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

En 2024 se realizó un estudio para la adecuación progresiva que sirviera de base para 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. El análisis de más de 100 actividades relevantes, evidenció una conformidad de aproximadamente el 70%. De las actividades planificadas para 2025 culminar la alineación del Sistema de Gestión de Seguridad con los requisitos definidos en la NIS 2, se cierra el año con un 60% de avance. Entre las actividades realizadas se incluye acciones de formación a la Dirección.

Algunos de las acciones destacables del Plan que se han llevado a cabo en 2025, fueron las siguientes:



Nueva participación en **el ejercicio Cyberex**, propuesto por el INCIBE, se realizaron las siguientes actividades:

- **Tabletop:** dirigido a la Alta Dirección, con escenario de crisis que requiere toma de decisiones
- **Simulación:** dirigida a equipos técnicos que responden a ciberataques, para trabajar el análisis técnico e investigación de un incidente
- **Ataque selectivo:** dirigido a los empleados, en concreto un intento de intrusión en la infraestructura tecnológica de la organización



Actividades de **formación y sensibilización hacia la plantilla**, realizando campañas como la realizada sobre phishing.

La última **campana de phishing**, dirigida a 130 empleados los días 17 y 18 de noviembre de 2025, tuvo una duración de 5 días e incluyó una notificación en LinkedIn.

La campaña demostró que una parte significativa del personal sigue siendo susceptible a interactuar con contenidos potencialmente peligrosos, aunque se observa una ligera mejoría respecto a campañas anteriores.



Cambio de proveedor del servicio SOC (Security Operations Center) incluyendo el SIEM (Security Information and Event Management), EDR (Endpoint Detection and Respons) y solución SASE (Secure Access Service Edge)



Pruebas de penetración (Pentesting)

La auditoría evaluó:

- la red interna, incluyendo activos en cloud,
- la red interna inalámbrica,
- la red de acceso externa VPN,
- la página web de Madrileña Red de Gas,
- y los subdominios relacionados.



Actualización **política de seguridad de la información y protección de datos**.



Acciones **con referencia a NIS 2**.

- Formación específica a dirección
- Adecuación de los contratos con terceros.

Durante 2025, adicionalmente a la revisión por la dirección, se han realizado cinco reuniones del Comité de Ciberseguridad y seis del Comité de Auditoría y Riesgos (ARC) para analizar en el avance del Plan de Ciberseguridad y del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, el resultado de las acciones, y los sucesos significativos de 2025, el apagón general y la brecha de seguridad, analizando la actuación sus puntos fuertes y débiles y las acciones de mejora planificadas en consecuencia.

A cierre de año, para seguir avanzando en el objetivo Madrileña Red de Gas se ha **propuesto para el año 2026**, las siguientes oportunidades de mejora con sus correspondientes niveles de prioridad:

- Revisar y proponer mejoras al Plan de emergencias de ciberseguridad, para disminuir los tiempos de respuesta ante incidentes a diciembre de 2026. Prioridad 1.
- Finalizar la implantación de las acciones de mejora para la continuidad del negocio que se identificaron con motivo del apagón y de los simulacros posteriores de apagón que se han realizado. Prioridad 2.
- Avanzar en la implantación de las acciones de mejora identificadas con motivo de la brecha de seguridad que puedan estar pendientes a la fecha de la redacción de este informe. Prioridad 3.



5. Cadena de suministro que sostiene el mañana

GRI 2-6, GRI 3-3

Madrileña Red de Gas entiende que la calidad de un servicio no depende sólo de su trabajo directo, sino también de las **personas y organizaciones** que la acompañan en cada etapa. Por ello, la gestión responsable de sus proveedores se ha convertido en una parte esencial de su compromiso con la sostenibilidad y con una forma de trabajar más humana y transparente.

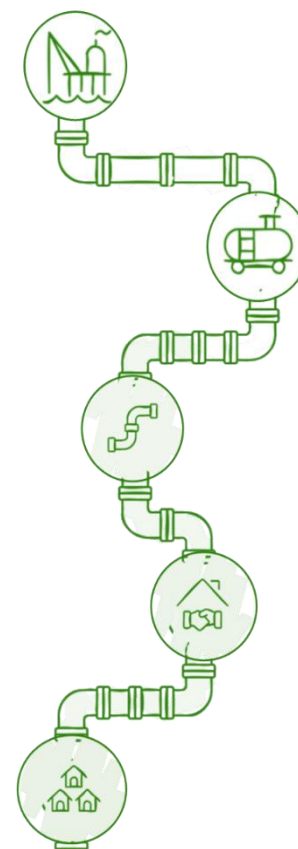
A lo largo de su actividad, **Madrileña Red de Gas colabora con una red diversa de proveedores** que aportan conocimientos, materiales y apoyo fundamental para ofrecer un servicio de calidad.

La empresa reconoce el impacto que estas relaciones tienen en el entorno y en las comunidades, y por ello trabaja para que dicha red funcione con criterios de responsabilidad, respeto y mejora continua.

Con esta visión, la empresa continúa dando pasos para asegurar que su impacto positivo se extienda más allá de sus propias operaciones, llegando también a quienes hacen posible que su servicio llegue a la sociedad.

Las principales **actividades de la cadena de suministro** de Madrileña Red de Gas se centran en la **expansión de infraestructuras, redes y activos propios** orientados a garantizar una distribución eficiente y segura.

Las actividades de Madrileña Red de Gas incluyen también la prestación de servicios técnicos asociados a la operación y mantenimiento de los sistemas de distribución, así como a la garantía del suministro de gas a los usuarios en los distintos **municipios de la Comunidad de Madrid** en los que la compañía desarrolla su actividad



PRODUCCIÓN

Extracción y procesamiento de gas natural de yacimientos

TRANSPORTE

A través de gasoductos de alta presión, barcos metaneros, camiones cisterna, etc..

DISTRIBUCIÓN

Madrileña Red de Gas realiza el bastecimiento de gas a través de plantas satélite de GNL y GLP.

A través de su red de distribución, distribuye gas a 61 municipios de la Comunidad de Madrid y 5 distritos de Madrid Capital.

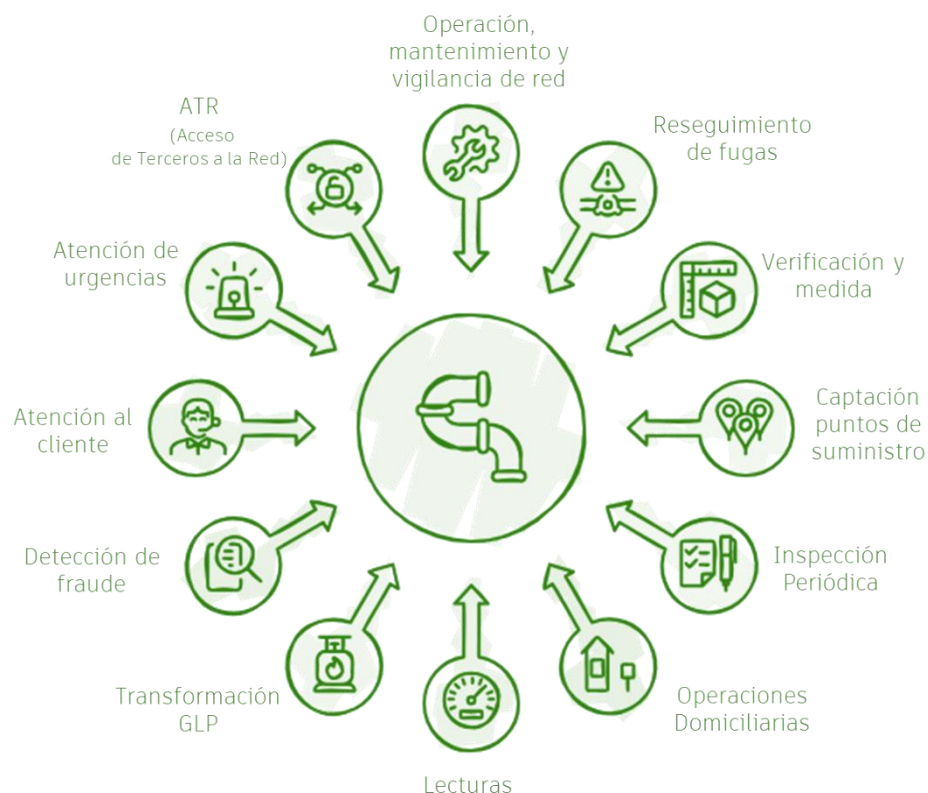
COMERCIALIZACIÓN

Las comercializadoras son clientes de Madrileña Red de Gas. Abastecen el consumo de los usuarios finales desde su red de distribución conectada a una planta satélite también de su propiedad.

CONSUMO

Madrileña Red de Gas cubre las necesidades de gas natural de sus clientes a través de su red de distribución, garantizando la seguridad y el mantenimiento de la misma.

Cadena de valor del gas natural. En verde, actividades propias de Madrileña Red de Gas



Principales actividades realizadas por Madrileña Red de Gas

“Madrileña Red de Gas colabora con una red diversa de proveedores que aportan conocimientos, materiales y apoyo fundamental para ofrecer un servicio de calidad”



Alianzas que generan confianza: **proveedores y relaciones comerciales**

GRI 2-6, VSME-CI-47 (c, d)

Para garantizar la ejecución eficiente de las actividades, Madrileña Red de Gas dispone de una amplia red de proveedores. Estos desempeñan un papel esencial en el desarrollo y optimización de los procesos de la compañía, aportando servicios y capacidades técnicas fundamentales para asegurar la calidad, la continuidad operativa y la competitividad de la organización. La participación activa de los proveedores, alineada con los estándares y requisitos establecidos por Madrileña Red de Gas, constituye un **pilar estratégico** para la generación de valor tanto para sus clientes como para el conjunto de sus grupos de interés.

La clasificación de proveedores en las categorías de relevantes o críticos se establece en función del proceso o actividad que desarrollan para Madrileña Red de Gas y de su impacto potencial en la organización.

En particular, **se consideran críticos los proveedores que** cumplen al menos una de las siguientes condiciones:

- Desarrollan actividades esenciales dentro de la cadena de valor, como la construcción y mantenimiento de redes, inspección periódica, operación domiciliaria, lecturas, atención de urgencias, puesta en servicio de instalaciones receptoras o fabricación de contadores.
- Mantienen contratos con un importe superior a 400.000 €.
- Son considerados estratégicos desde la perspectiva de la seguridad de la información.

Se consideran **proveedores relevantes** aquellos que intervienen en procesos sensibles desde dos perspectivas de:

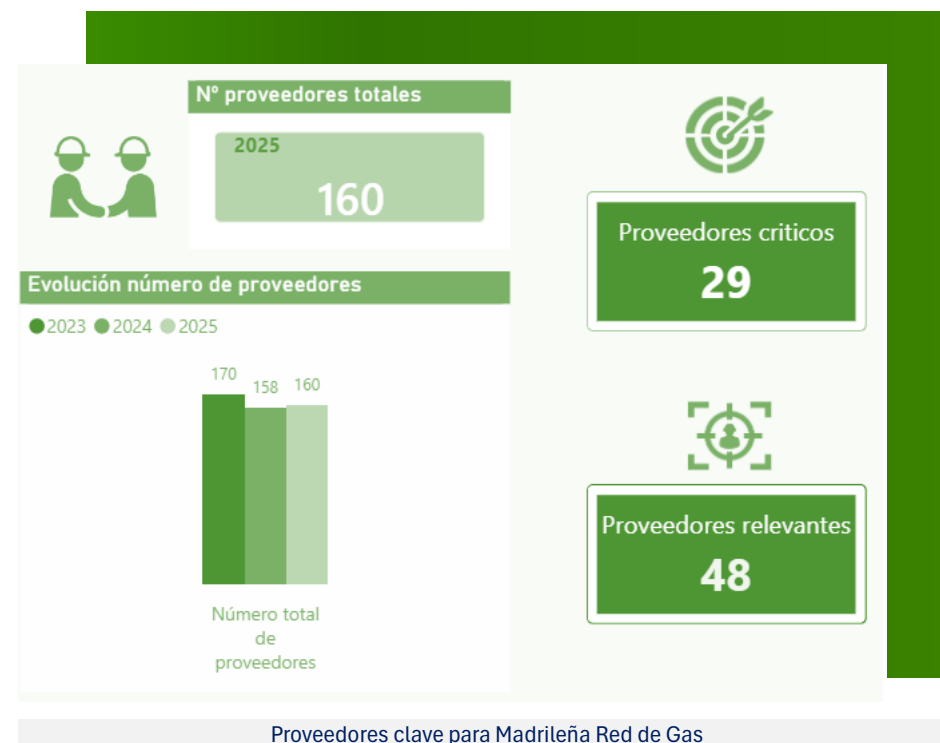
- Ciberseguridad, cuando participan en actividades identificadas como tácticas.
- Calidad, cuando ejecutan trabajos asociados a procesos que requieren el cumplimiento de condiciones técnico-legales específicas.

Todo proveedor crítico es necesariamente relevante; sin embargo, no todo proveedor relevante alcanza la categoría de crítico

Este modelo de clasificación y gestión permite a Madrileña Red de Gas fortalecer la **supervisión de su cadena de suministro**, garantizando que los proveedores priorizados cumplen los estándares de seguridad, fiabilidad, normativa técnica y protección de la información, contribuyendo así al desempeño sostenible de la compañía.

Durante el ejercicio 2025, Madrileña Red de Gas colaboró con un total de **160 proveedores**, abarcando tanto la adquisición de productos como la contratación de servicios. Del conjunto total, **29 fueron identificados como proveedores críticos y 48 como proveedores relevantes**. Esta clasificación permite priorizar la gestión y el seguimiento de aquellos suministradores cuyo desempeño resulta especialmente determinante para la continuidad operativa y la calidad del servicio.

Es importante señalar que este año se han modificado los criterios de clasificación establecidos en la **Norma de Compras**. Estas variaciones responden exclusivamente a la actualización de los criterios aplicados y no a cambios en la estructura de los proveedores, ni en la naturaleza de los servicios y suministros gestionados.

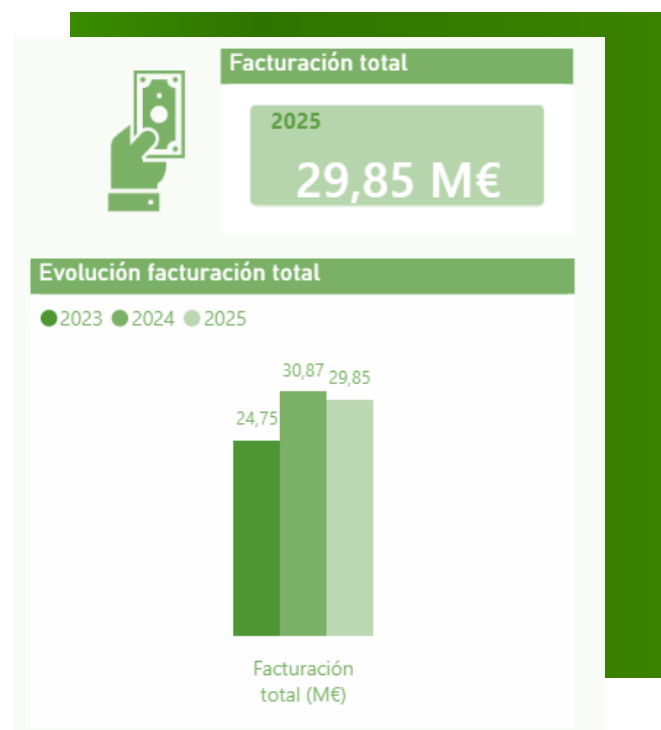


Durante el ejercicio 2025, **no se ha puesto en marcha ningún nuevo proceso de externalización**. Asimismo, no se han registrado cambios significativos en la cadena de suministro de la organización. Esta situación evidencia la continuidad y estabilidad de la red de proveedores y colaboradores estratégicos, garantizando la consistencia operativa y la solidez de las relaciones comerciales existentes



Facturación

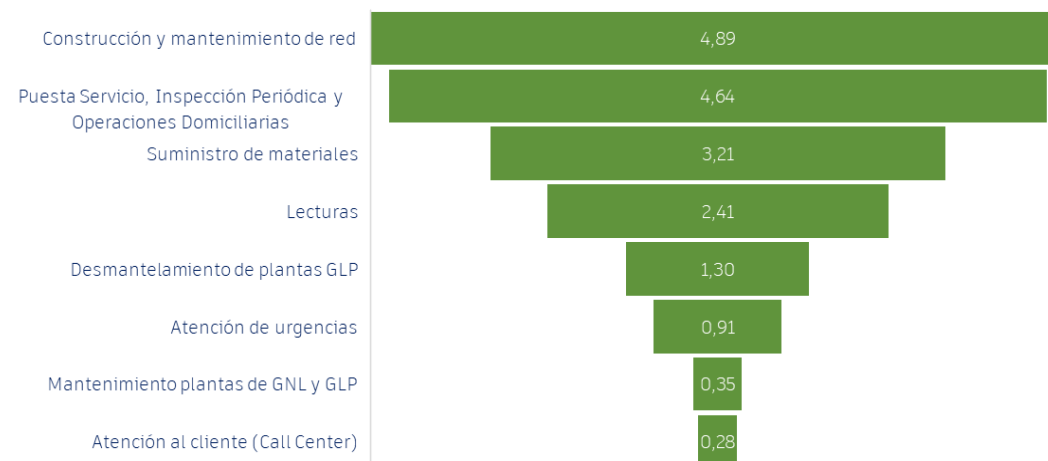
Durante el ejercicio 2025, Madrileña Red de Gas registró una **facturación total a proveedores que superó los 29 millones de euros**, un volumen de contratación que se mantiene en niveles muy similares a los del ejercicio anterior. Esta estabilidad refleja la continuidad en la actividad operativa de la compañía y su compromiso con una gestión responsable y transparente de la cadena de suministro



Evolución facturación total a proveedores

Cabe destacar que **el 50% del volumen total de compras realizadas en 2025 se concentró en tan solo 6 proveedores**, lo que evidencia una elevada dependencia operativa de un grupo reducido pero estratégico de colaboradores, con los que la compañía mantiene relaciones consolidadas y basadas en la confianza mutua.

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



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

Compras locales

GRI 204-1

En 2025, Madrileña Red de Gas reafirmó su compromiso con el desarrollo económico del entorno en el que opera mediante una estrategia de aprovisionamiento que prioriza la contratación de proveedores locales. Durante el ejercicio, **el 62% del total de proveedores de la compañía fueron empresas de carácter local**, lo que refleja la apuesta decidida por fortalecer la cadena de suministro próxima y favorecer la creación de valor compartido.

Asimismo, **la facturación destinada a proveedores locales de la Comunidad de Madrid alcanzó el 82% del total**, consolidando a la región como el núcleo principal de la actividad de compras de la compañía. Este elevado peso de la contratación local no solo contribuye al impulso económico del territorio, sino que también permite optimizar los procesos logísticos, mejorar la capacidad de respuesta operativa y reforzar relaciones estables y a largo plazo con colaboradores estratégicos.

“La facturación destinada a proveedores locales de la Comunidad de Madrid alcanzó el 82% del total”



Compras locales



% Facturación
proveedores
locales (CAM)

2025

82 %

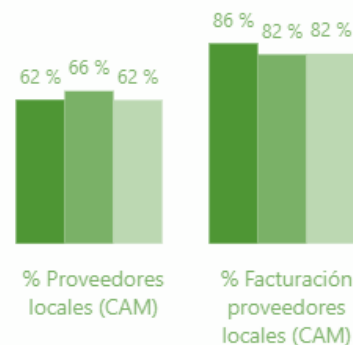
% Proveedores
locales (CAM)

2025

62 %

Evolución de las compras locales

● 2022 ● 2023 ● 2025



Datos de compras a nivel local. La información correspondiente al ejercicio 2024 no se encuentra disponible

Elegir con propósito: compras sostenibles

GRI 2-23, GRI 407-1, GRI 408-1, GRI 409-1, GRI 11-10, GRI 11-12, GRI 11-13

La integración de criterios de sostenibilidad en la cadena de suministro constituye un elemento estratégico para Madrileña Red de Gas y un pilar fundamental para garantizar un desarrollo responsable y sostenible a largo plazo. La compañía **integra criterios ambientales, sociales y de buen gobierno en la gestión de sus proveedores y procesos de compra**, con el objetivo de minimizar los impactos negativos derivados de su actividad y de generar un efecto positivo a lo largo de toda la cadena de valor.

En este marco, Madrileña Red de Gas impulsa prácticas responsables que fomentan la eficiencia, la transparencia y el cumplimiento normativo, promoviendo relaciones basadas en la ética, el respeto y la mejora continua durante todo el ciclo de vida de los bienes y servicios adquiridos.

Asimismo, la compañía mantiene un firme compromiso con el respeto, la protección y la promoción de los Derechos Humanos en todas sus operaciones, a lo largo de su cadena de valor y en los distintos entornos en los que desarrolla su actividad, de conformidad con lo establecido en su **Política de Derechos Humanos**.

En este sentido, Madrileña Red de Gas manifiesta un rechazo absoluto a cualquier forma de **trabajo forzoso y trabajo infantil**, así como un firme compromiso con el respeto de los **derechos laborales fundamentales**, incluyendo la libertad de asociación, la negociación colectiva y el acceso a un empleo digno, así como la protección de los derechos de las comunidades pertenecientes a **minorías étnicas**.

Actualmente, no se han identificado situaciones de riesgo, ni indicios de incumplimiento de estos principios, ni en las operaciones propias de Madrileña Red de Gas ni a lo largo de su cadena de suministro.

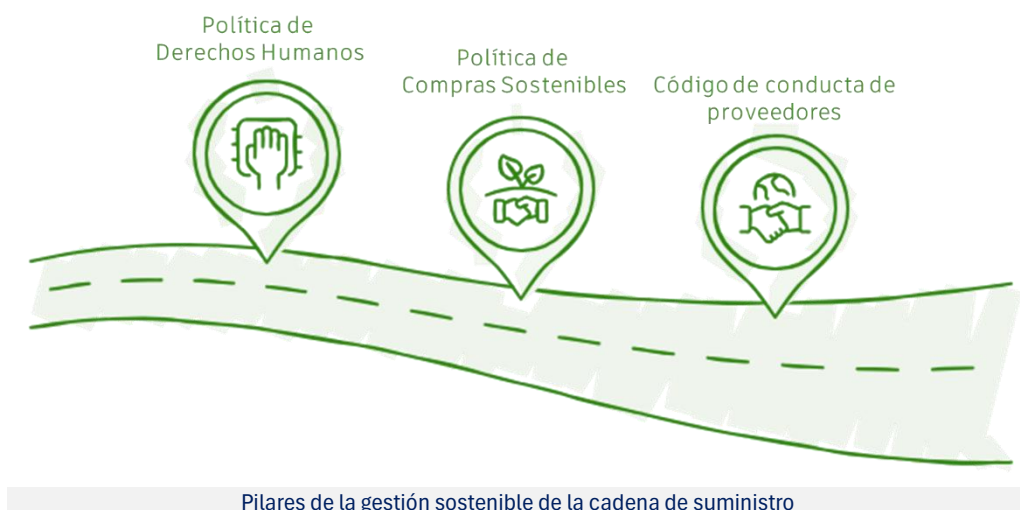
“Madrileña Red de Gas mantiene un firme compromiso con el respeto, la protección y la promoción de los Derechos Humanos en todas sus operaciones, a lo largo de su cadena de valor”



Con el fin de garantizar una gestión responsable a lo largo de toda la cadena de valor, Madrileña Red de Gas establece como requisito para sus proveedores el cumplimiento de unos requisitos mínimos de negocio responsable recogidos en su **Política de Compras Sostenibles**, así como de lo dispuesto en su **Código de Conducta para Proveedores**.

Estos criterios abarcan el cumplimiento legal, la solvencia económica, la aplicación de principios éticos y de buen gobierno, la prevención de la corrupción y el respeto a los Derechos Humanos. Asimismo, se exige garantizar condiciones adecuadas en materia de seguridad y salud laboral, calidad de los productos y servicios, protección del medio ambiente y seguridad de la información, de conformidad con la legislación vigente y los estándares establecidos por la compañía. La aplicación de estos requisitos se articula, entre otros mecanismos, mediante su incorporación en las **cláusulas contractuales** suscritas con los proveedores

En este sentido, todas las personas pertenecientes a la cadena de suministro de Madrileña Red de Gas disponen de **canales específicos habilitados para la presentación de denuncias, así como para la resolución de consultas o conflictos** relacionados con el cumplimiento de estos requisitos. Todas las comunicaciones recibidas a través de dichos canales son tratadas con la máxima confidencialidad, garantizando la protección de las personas informantes y la correcta gestión de la información.



De igual modo, a través de su Política de Compras Sostenibles, **Madrileña Red de Gas se compromete** a gestionar su cadena de suministro de forma ética, responsable y transparente, manteniendo relaciones basadas en la objetividad, el rigor y la igualdad de oportunidades. Asimismo, **impulsa prácticas responsables en materia social, ética, medioambiental y de seguridad de la información**, promueve la selección de proveedores locales cuando resulte posible, previene conflictos de interés y evalúa periódicamente el cumplimiento de los criterios mínimos de negocio responsable mediante procesos de verificación objetivos y transparentes.

La calidad y seguridad de los servicios, la protección del medio ambiente y la seguridad y salud laboral constituyen pilares esenciales para Madrileña Red de Gas y se encuentran integrados y certificados en su **Sistema Integrado de Gestión**, que establece el marco de referencia **aplicable también a las actividades desarrolladas por sus proveedores**.

En este contexto, la compañía articula diversos mecanismos para garantizar unas condiciones de trabajo seguras a lo largo de su cadena de suministro, incluyendo la difusión de requisitos en materia de prevención de riesgos laborales, el control del cumplimiento de los procedimientos establecidos, así como acciones de supervisión durante la ejecución de los trabajos.

Asimismo, Madrileña Red de Gas promueve la formación y sensibilización de los proveedores en aspectos relacionados con la seguridad, la calidad y el desempeño ambiental, **fomentando una cultura preventiva y de mejora continua**. Asimismo, se fomenta un entorno de trabajo basado en el respeto, el trato digno y la comunicación abierta, contribuyendo al **bienestar de los profesionales implicados** y al desarrollo de una cadena de suministro responsable y sostenible.



Criterios que importan: **evaluación ESG de proveedores**

GRI 308-2, GRI 414-2

Madrileña Red de Gas considera que, dado que una parte significativa de los impactos, riesgos y oportunidades de una compañía se genera a lo largo de su red de proveedores, resulta esencial incorporar criterios de sostenibilidad en los procesos de selección, homologación y seguimiento de los mismos.

Por esta razón, Madrileña Red de Gas ha consolidado y formalizado a través de la reciente actualización de la Norma de Compras, la implantación de un **modelo de evaluación de proveedores basado en riesgos**. El nuevo modelo sustituye al anterior sistema de homologación de carácter predominantemente cualitativo por un enfoque cuantitativo, diseñado para medir de forma objetiva el nivel de riesgo real asociado a cada proveedor.

En este contexto, **los proveedores considerados críticos deben ser evaluados** obligatoriamente y alcanzar una puntuación mínima en ámbitos clave de sostenibilidad, la ciberseguridad y el cumplimiento normativo, como condición necesaria para su homologación.

Con el objetivo de garantizar una evaluación rigurosa, homogénea y objetiva de los proveedores en materia de sostenibilidad, Madrileña Red de Gas utiliza una **herramienta externa especializada para el registro y la precalificación de proveedores**. Esta plataforma permite analizar de forma sistemática el posicionamiento de los proveedores en materia de sostenibilidad y facilita su comparación con otras compañías del sector, aportando un mayor nivel de transparencia y consistencia al proceso de homologación.

En el ámbito de la sostenibilidad, la evaluación se estructura en torno a cuatro pilares fundamentales: ambiental, social, gobernanza y financiero. Cada uno de estos pilares se califica mediante una **puntuación comprendida entre 0 y 100**, donde una puntuación más baja indica un mayor nivel de riesgo y una puntuación más alta un menor nivel de riesgo en el desempeño del proveedor.

La puntuación global de sostenibilidad de cada empresa proveedora se obtiene a partir del promedio de los resultados alcanzados en los cuatro pilares evaluados. **Esta metodología permite identificar de manera objetiva los riesgos asociados a cada proveedor**, apoyar la toma de decisiones en los procesos de selección y homologación, e impulsar la mejora continua de la sostenibilidad a lo largo de la cadena de suministro.



Escala de puntuación ESG aplicada a la precalificación de proveedores

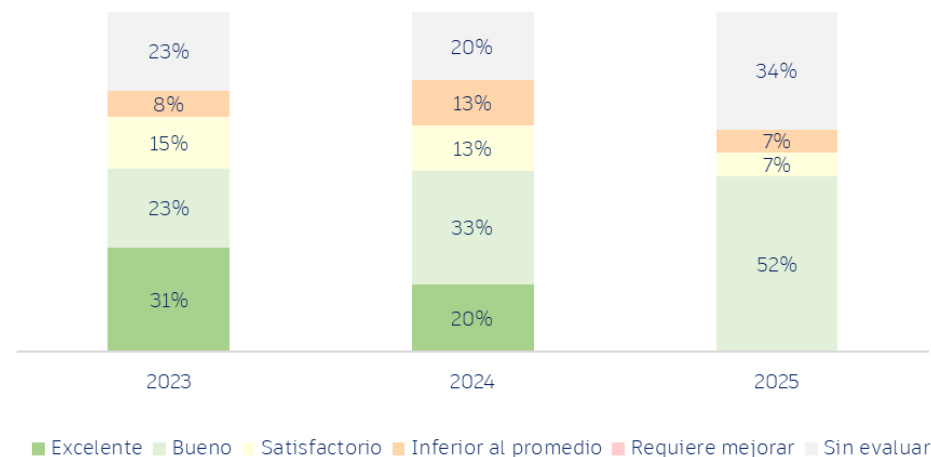
En 2025, Madrileña Red de Gas ha identificado un total de 29 proveedores críticos en su cadena de suministro. De ellos, **19 han sido evaluados en materia de sostenibilidad** mediante la herramienta de precalificación.

Los proveedores críticos que no han sido evaluados se corresponden principalmente a aquellos que aún no se han dado de alta en la herramienta o que no han completado la documentación requerida o no haber respondido a los cuestionarios necesarios para poder realizar la evaluación.



Porcentaje de proveedores críticos evaluados en materia de sostenibilidad

De acuerdo con la metodología descrita anteriormente, a continuación se presentan los resultados obtenidos para los proveedores críticos evaluados:



Resultados de la evaluación de sostenibilidad de proveedores críticos

Para superar el proceso de evaluación de proveedores, es obligatorio que cada proveedor obtenga una **puntuación mínima de 46 puntos, es decir, un nivel mínimo de “satisfactorio”**. Aquellos proveedores que no alcancen este umbral deberán implantar las medidas necesarias para mejorar su puntuación y alcanzar dicho nivel; en caso contrario, no serán considerados aptos.

Con el fin de reforzar el cumplimiento de este requisito, **en 2026 se adoptarán medidas específicas de seguimiento y acompañamiento** dirigidas a aquellos proveedores que no alcancen la puntuación mínima, con el objetivo de impulsar su mejora en materia de sostenibilidad.

Asimismo, con el objetivo de **avanzar en la evaluación completa de los proveedores críticos**, en 2026 se intentará poner en marcha medidas específicas para impulsar su alta en la herramienta y la cumplimentación de la información necesaria, de forma que pueda completarse su evaluación en materia de sostenibilidad.

Estas medidas permitirán asegurar que los proveedores cumplan con unos estándares mínimos en dicha materia, alineándose con los principios de sostenibilidad y responsabilidad corporativa exigidos por Madrileña Red de Gas.

De acuerdo con las cláusulas contractuales vigentes, Madrileña Red de Gas manifiesta su compromiso con la sostenibilidad y **promueve activamente que todos sus contratistas y proveedores adopten políticas y prácticas responsables**. En este contexto, la compañía traslada a sus proveedores la importancia de mejorar de forma continua su desempeño en sostenibilidad, con el objetivo de que alcancen el nivel más alto de puntuación dentro del portal de proveedores.

En este sentido, durante el ejercicio 2025 **no se han identificado impactos ambientales o sociales negativos significativos, ni potenciales ni reales, vinculados a los proveedores existentes**. Asimismo, no ha sido necesario adoptar medidas correctivas, planes de mitigación o acciones de rescisión de contratos derivadas de incumplimientos en materia ambiental o social.

No obstante, Madrileña Red de Gas mantiene **mecanismos de seguimiento y evaluación continua de sus proveedores**, con el fin de detectar de manera temprana posibles riesgos y, en su caso, establecer acciones de mejora y acompañamiento que permitan reforzar el cumplimiento de los estándares definidos por la compañía.

“En 2025 no se han identificado impactos ambientales o sociales negativos significativos, ni potenciales ni reales, vinculados a los proveedores existentes”



6. Responsabilidad ambiental que deja huella

Madrileña Red de Gas concibe el compromiso medioambiental como un eje esencial de su estrategia y de su modelo de gestión. Su actuación parte de la integración de criterios ambientales en la toma de decisiones, promoviendo una forma de operar responsable, coherente y orientada al largo plazo.

Para garantizar una gestión estructurada y de mejora continua, Madrileña Red de Gas se apoya en un **sistema de gestión ambiental** alineado con la **norma ISO 14001**, que permite identificar impactos, optimizar procesos y reforzar el control sobre los aspectos ambientales más relevantes de su actividad.

De igual modo, Madrileña Red de Gas realiza el cálculo y seguimiento de su **huella de carbono en los alcances 1, 2 y 3**, con el objetivo de conocer con mayor precisión su impacto climático, definir prioridades de actuación y avanzar en la reducción de emisiones a lo largo de toda la cadena de valor.

Asimismo, Madrileña Red de Gas avanza en la mejora de la medición, gestión y reducción de las emisiones de metano, alineándose con los principios de la **Oil and Gas Methane Partnership (OGMP)**, como muestra de su compromiso con la transparencia y la acción climática efectiva.

Acción climática: adaptación, mitigación y resiliencia

GRI 3-3, GRI 11-1, GRI 11-2, GRI 11-3

Madrileña Red de Gas ha definido e integrado una estrategia de adaptación, mitigación y resiliencia frente al cambio climático, alineada con las mejores prácticas internacionales y orientada a garantizar la sostenibilidad de su modelo de negocio a largo plazo. Dicha estrategia se estructura sobre **cuatro pilares** fundamentales:



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



Los objetivos específicos establecidos por Madrileña Red de Gas para el año 2025, refuerzan su compromiso con la reducción del impacto climático de sus actividades y con el avance decidido hacia un modelo energético más sostenible y responsable.



Con respecto al objetivo de reducción de las emisiones, como se detalla más adelante, no se ha alcanzado el objetivo global previsto; no obstante, se ha logrado una **reducción en las emisiones** correspondientes al **alcance 3**.

Por su parte, el objetivo vinculado a la mejora del desempeño en el sistema de certificación OGMP -Gold Standard ha registrado avances significativos. De las metas definidas, algunas se han cumplido en su totalidad y otras de manera parcial, permitiendo avanzar en la consolidación de buenas prácticas en la gestión de emisiones. Como resultado de estos progresos, se ha obtenido un año más la certificación “**Gold Standard Pathway**”.



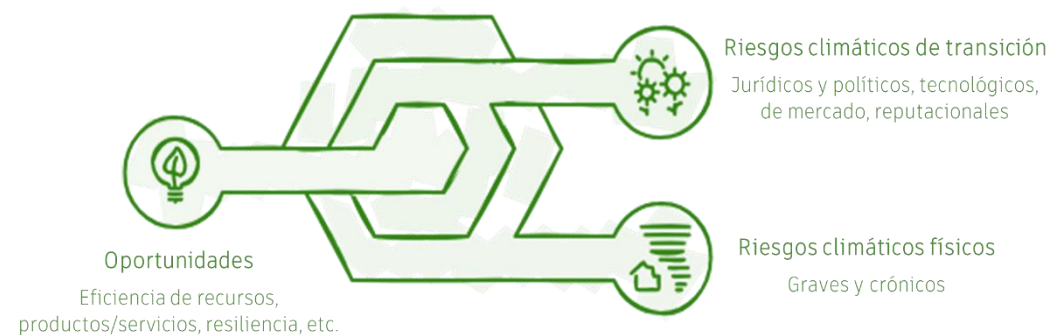
Riesgos y oportunidades climáticas

VSME-C4-(57 a, b, c, d), VSME-C4-58

Madrileña Red de Gas identifica y gestiona de forma sistemática sus **riesgos climáticos** como un elemento clave de su estrategia corporativa. Comprender cómo el cambio climático puede afectar a sus operaciones, a la cadena de suministro, a su situación financiera o a su reputación permite a la organización anticiparse a los impactos, reforzar su capacidad de adaptación y tomar decisiones estratégicas informadas.

De manera paralela, la identificación de **oportunidades** asociadas a la descarbonización, la innovación sostenible y la mejora de la eficiencia energética constituye una palanca para la generación de ventajas competitivas, el acceso a financiación sostenible y el fortalecimiento de la confianza de sus grupos de interés. Este análisis no solo da respuesta a las exigencias del entorno regulatorio y social, sino que resulta esencial para garantizar la resiliencia y la sostenibilidad del modelo de negocio a largo plazo.

Para la identificación y evaluación de los riesgos y oportunidades relacionados con el clima, Madrileña Red de Gas se apoya en las recomendaciones del grupo de trabajo **TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures)**, que proporcionan un marco estructurado y reconocido a nivel internacional para integrar los aspectos climáticos en la estrategia empresarial.



Riesgos y oportunidades asociados al cambio climático

La evaluación de los riesgos y oportunidades climáticas se ha realizado considerando **dos escenarios climáticos** definidos por el Panel Intergubernamental sobre Cambio Climático (IPCC).

- Por un lado, se ha analizado un **escenario de altas emisiones (RCP 8.5)**, que plantea la ausencia de políticas climáticas significativas, un crecimiento continuado del uso de combustibles fósiles y un aumento de la temperatura global superior a 4 °C para finales de siglo, con impactos ambientales y sociales de alta magnitud.
- Por otro lado, se ha considerado un **escenario de bajas emisiones (RCP 2.6)**, que prevé una reducción rápida y sostenida de las emisiones de gases de efecto invernadero, permitiendo limitar el calentamiento global a un rango de entre 1,5 °C y 2,0 °C, en línea con los objetivos del Acuerdo de París, mediante la adopción de energías limpias, mejoras en la eficiencia energética y el desarrollo de tecnologías de captura de carbono.

La utilización de diferentes escenarios climáticos en el análisis resulta fundamental, ya que permite a Madrileña Red de Gas anticipar los posibles impactos físicos y de transición derivados del cambio climático sobre sus operaciones, su cadena de valor y su estrategia a largo plazo.



“Comprender cómo el cambio climático puede afectar a sus operaciones, a la cadena de suministro, a su situación financiera o a su reputación permite Madrileña Red de Gas anticiparse a los impactos”

Asimismo, se ha llevado a cabo el análisis considerando **tres horizontes temporales**: el corto plazo (**hasta 2030**), el medio plazo (**hasta 2040**) y el largo plazo (**hasta 2050**).

La adopción de estos periodos diferenciados responde a que, en el ámbito de los riesgos y oportunidades climáticas, se estima que este enfoque permite obtener una visión más ajustada a la realidad en cuanto a la probabilidad de ocurrencia y su impacto financiero, en coherencia con las directrices de la iniciativa TCFD.

Los resultados de la identificación y evaluación de los riesgos y oportunidades climáticas se encuentran detallados en el **Anexo: Evaluación de Riesgos y Oportunidades Climáticas**.

A lo largo del presente Informe de Sostenibilidad, se pone de manifiesto cómo Madrileña Red de Gas aborda de manera integral los riesgos y oportunidades derivados del cambio climático, en línea con las recomendaciones del marco TCFD. En diferentes apartados del documento se evidencia la gestión activa de los riesgos de transición y físicos, así como la identificación y desarrollo de oportunidades en materia de eficiencia de recursos, fuentes de energía, productos y servicios, mercados y resiliencia.

Huella de carbono 2025

GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3, GRI 305-4, GRI 305-5, GRI 305-7, -VSME-B1-25, VSME-B3-(30,31), VSME-B4-32, VSME-C3-(50-52)

La medición y el seguimiento de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) constituye una herramienta clave para Madrileña Red de Gas en la evaluación del impacto climático de sus actividades y procesos. Este ejercicio de cuantificación permite no solo conocer el nivel de **contribución de la compañía al cambio climático**, sino también disponer de un indicador sólido para la toma de decisiones y la mejora continua del desempeño ambiental.

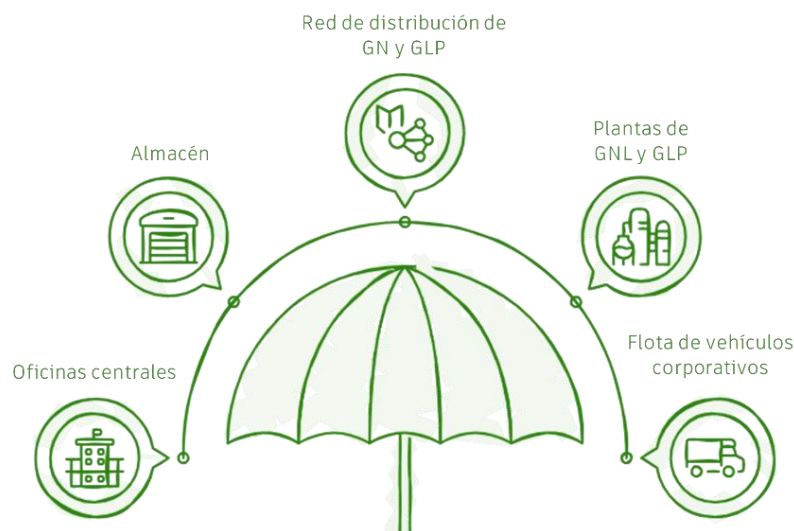
La huella de carbono se consolida así como un instrumento de gestión esencial, al facilitar la identificación de aquellas actividades que generan un mayor volumen de emisiones, así como de las **palancas de actuación** para optimizar el uso de los recursos, mejorar la eficiencia operativa y avanzar hacia un modelo energético más sostenible.



En este sentido, durante el ejercicio 2025 Madrileña Red de Gas ha vuelto a calcular la huella de carbono asociada al conjunto de sus actividades. Este análisis incluye tanto las emisiones directas de GEI (**Alcance 1**), como las emisiones indirectas derivadas del consumo de energía eléctrica adquirida (**Alcance 2**) y aquellas otras emisiones indirectas generadas a lo largo de su cadena de valor (**Alcance 3**).

El cálculo de la huella de carbono se ha realizado conforme a los principales marcos metodológicos y estándares de referencia reconocidos a nivel nacional e internacional, entre los que se incluyen la norma **ISO 14064-1**, el Greenhouse Gas Protocol (**GHG Protocol**), las metodologías **EMEP/EEA** y las guías del **IPCC** para inventarios nacionales de GEI. Asimismo, se han tenido en cuenta los documentos de apoyo del Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono establecido por el Real Decreto 214/2025, así como los procedimientos internos definidos por la compañía.

El alcance de la huella de carbono comprende las principales actividades e infraestructuras de Madrileña Red de Gas, incluyendo sus **oficinas centrales** en Pozuelo de Alarcón y el **almacén** ubicado en Alcorcón, la **red de distribución** de gas natural y GLP, las **plantas de GNL y GLP** integradas en dicha red, así como la **flota de vehículos** corporativos.

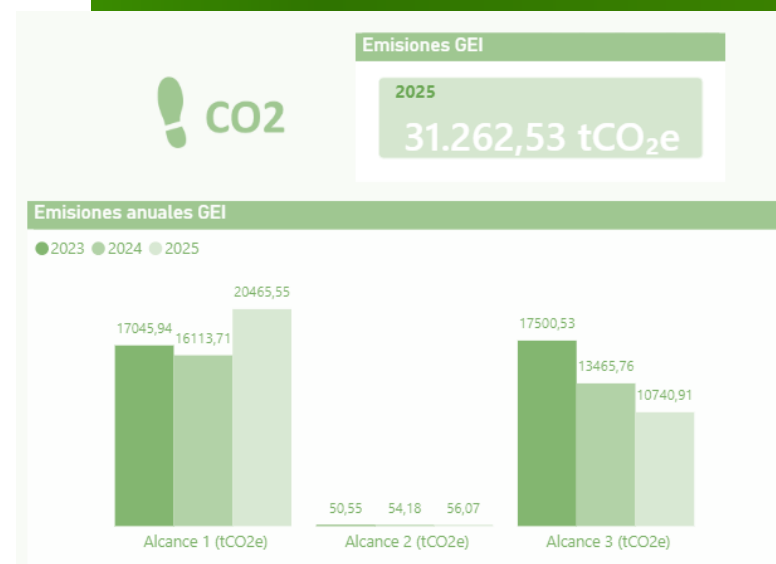


Alcance de la huella de carbono de Madrileña Red de Gas

La huella de carbono de Madrileña Red de Gas incluye las emisiones de los principales gases de efecto invernadero (**GEI**) definidos por los estándares internacionales de referencia. En concreto, se han considerado el dióxido de carbono (**CO₂**), el metano (**CH₄**), el óxido nitroso (**N₂O**), el hexafluoruro de azufre (**SF₆**), el trifluoruro de nitrógeno (**NF₃**), así como los hidrofluorocarbonos (**HFC**) y los perfluorocarbonos (**PFC**).

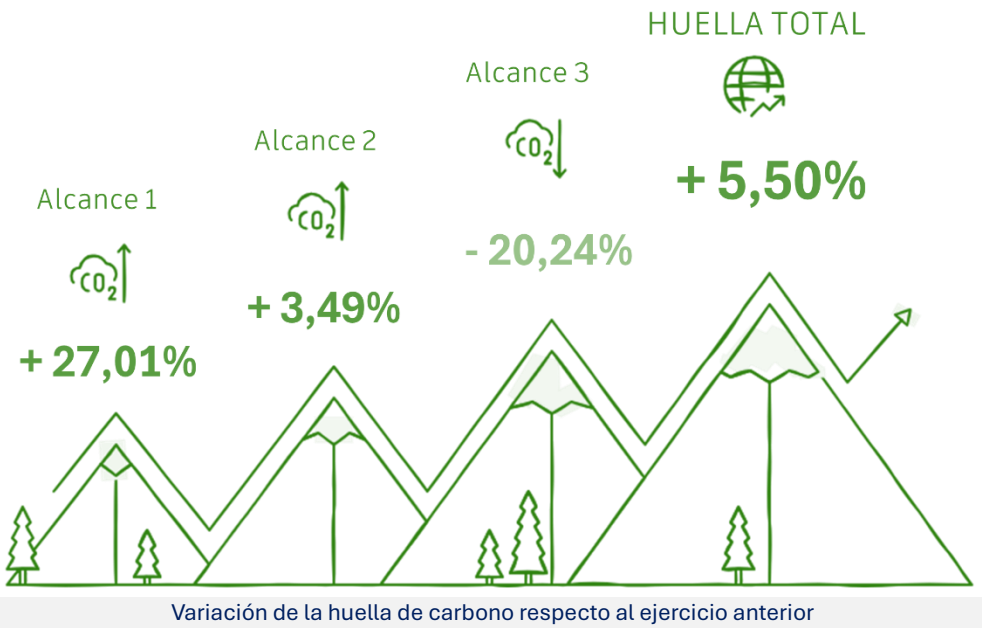
Con el fin de homogeneizar el impacto climático de cada uno de estos gases y permitir su correcta agregación y comparabilidad, todas las emisiones se expresan en toneladas de dióxido de carbono equivalente (**tCO₂e**). Para ello, se han aplicado los Potenciales de Calentamiento Global (PCG) recogidos en el Sixth Assessment Report (**AR6**) del Panel Intergubernamental sobre Cambio Climático (**IPCC**), actualmente considerado el marco científico de referencia a nivel internacional.

Este enfoque garantiza que la huella de carbono refleje de manera fiel el **impacto climático real** de las actividades de la organización y asegura la alineación metodológica con los estándares de cálculo y transparencia ampliamente aceptados en materia de cambio climático.



Evolución de las emisiones anuales de GEI

La huella total registra un **incremento del 5,52%** respecto al ejercicio anterior, como resultado de los aumentos observados en los alcances 1 y 2, que compensan parcialmente la disminución alcanzada en el alcance 3.



Este aumento de la huella de carbono respecto al ejercicio anterior viene motivado principalmente por la **compra de las plantas de GLP** a la empresa Aliara GLP, perteneciente al mismo grupo empresarial. Este cambio organizativo provoca un incremento en las emisiones, al reincorporarse estas instalaciones al perímetro de cálculo de la huella de carbono.

Respecto a la **comparativa con el año base**, dado que el año base definido por la compañía se corresponde con la suma de las emisiones de los ejercicios **2021 y 2022**, el análisis de la evolución de la huella de carbono completa respecto a dicho año base se llevó a cabo por primera vez el pasado ejercicio, considerando los años 2023 y 2024. En el presente ejercicio no es posible realizar esta comparación, ya que es necesario disponer nuevamente de una serie consolidada de dos años consecutivos (**2025 y 2026**) para asegurar la coherencia metodológica y la comparabilidad de los resultados.

Para obtener más información detallada sobre las emisiones, puede consultarse el **Anexo de Huella de Carbono de Madrileña Red de Gas**, donde se recoge de forma pormenorizada los resultados obtenidos.

Intensidad de las emisiones

Madrileña Red de Gas realiza un seguimiento periódico de las **intensidades de emisiones** con el objetivo de evaluar su desempeño ambiental en relación con su actividad. En este sentido, las intensidades de emisiones se calculan en relación con tres variables clave de la actividad: los **GWh de gas vehiculado**, los **kilómetros de longitud de la red de gas** y los **miles de euros de volumen de negocios**.

Este enfoque facilita el análisis de la eficiencia ambiental tanto en la operación del transporte de gas como en la gestión y mantenimiento de las infraestructuras, permitiendo un seguimiento homogéneo y comparable de la evolución de las emisiones a lo largo del tiempo.

	2023	2024	2025
Intensidad de emisiones por GWh de gas vehiculado (tCO2e/GWh)	4,05	3,35	3,32
Intensidad de emisiones por km de Red (tCO2e/km)	5,73	4,89	5,05
Intensidad de emisiones por volumen de negocios (tCO2e/k€)	0,24	0,21	0,21

Evolución ratios de intensidad emisiones GEI

Una vez finalizado el cálculo de la huella de carbono, Madrileña Red de Gas procede a la verificación de los datos por parte de un tercero independiente, garantizando la transparencia, el rigor metodológico y la fiabilidad de los resultados obtenidos. Posteriormente, dichos resultados son comunicados a la **Oficina Española del Cambio Climático (OECC)**, lo que permite a la organización mantener el registro oficial de su huella de carbono y acreditar los avances alcanzados.

Junto con los informes anuales presentados, Madrileña Red de Gas remite a la OECC un plan de reducción de emisiones que recoge las principales medidas implantadas y en desarrollo para minimizar el impacto ambiental de sus actividades. Como consecuencia de las reducciones efectivas logradas respecto a ejercicios anteriores, la organización ha obtenido **el sello oficial “Reduzco”**, reforzando así su compromiso con la gestión activa de las emisiones de gases de efecto invernadero.



Asimismo, a lo largo de 2025, Madrileña Red de Gas ha llevado a cabo una nueva evaluación **comparativa de su huella de carbono frente a otras entidades del sector**, cuyas conclusiones reflejan que sus niveles de emisiones se sitúan en rangos alineados con los de sus homólogos.

Además, se ha llevado a cabo una acción de **sensibilización en materia de huella de carbono**, dirigida a que las personas trabajadoras adquirieran un mayor conocimiento y concienciación sobre este ámbito clave de la sostenibilidad, mediante la difusión de un vídeo divulgativo diseñado para facilitar la comprensión de los conceptos básicos, su relevancia y el papel individual y colectivo en la reducción de emisiones.



Captura del video de sensibilización sobre la huella de carbono

Mediante estas actuaciones, la compañía no solo da cumplimiento a la normativa vigente, sino que también consolida su compromiso con la descarbonización progresiva de sus operaciones y con la contribución activa a los **objetivos climáticos nacionales e internacionales**.

Otras emisiones significativas

Madrileña Red de Gas también realiza un seguimiento de las emisiones de contaminantes atmosféricos generadas por sus actividades, tanto las procedentes de las **instalaciones fijas de combustión** como las derivadas de la **flota de vehículos**. Estas emisiones incluyen, entre otros, óxidos de nitrógeno (NO_x), óxidos de azufre (SO_x) y partículas en suspensión (PM).

Para el cálculo de las emisiones en fuentes estacionarias, se aplica la metodología **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.



Asimismo, Madrileña Red de Gas tiene la obligación de comunicar a la Comunidad de Madrid, las **estimaciones de emisiones fugitivas de metano asociadas a la red de distribución**, en el marco de las competencias autonómicas en materia de control de emisiones a la atmósfera e inventarios de gases de efecto invernadero. A nivel autonómico, dicha información alimenta el Inventario de Emisiones de la Comunidad de Madrid y resulta fundamental para la supervisión ambiental, la mejora de la calidad del aire y el diseño de políticas de mitigación del cambio climático.

	2023	2024	2025
Estimación emisiones fugitivas de metano red de distribución (tCH ₄ /año)	604,24	567,65	724,95
Estimación de las emisiones de metano en la red de distribución			

Avance hacia el Net Zero

VSME-C3-(54 a, b, c, d), VSME-C3-55

En el marco de su estrategia climática, Madrileña Red de Gas ha elaborado una **proyección de objetivos de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) hacia el objetivo Net Zero**, considerando los escenarios climáticos RCP 8.5 y RCP 2.6 propuestos por el IPCC. Este ejercicio resulta fundamental para definir una hoja de ruta de descarbonización coherente, alineada con la ciencia y capaz de integrar los distintos factores operativos y organizativos que influyen en la evolución de las emisiones.

En este contexto, la proyección incorpora el impacto derivado de la operación de compra de plantas de GLP realizada durante **2025**. En dicho ejercicio, el efecto sobre la huella de carbono resulta relativamente moderado, ya que la operación se llevó a cabo a mediados de año, lo que limita su incidencia sobre el total anual de emisiones.

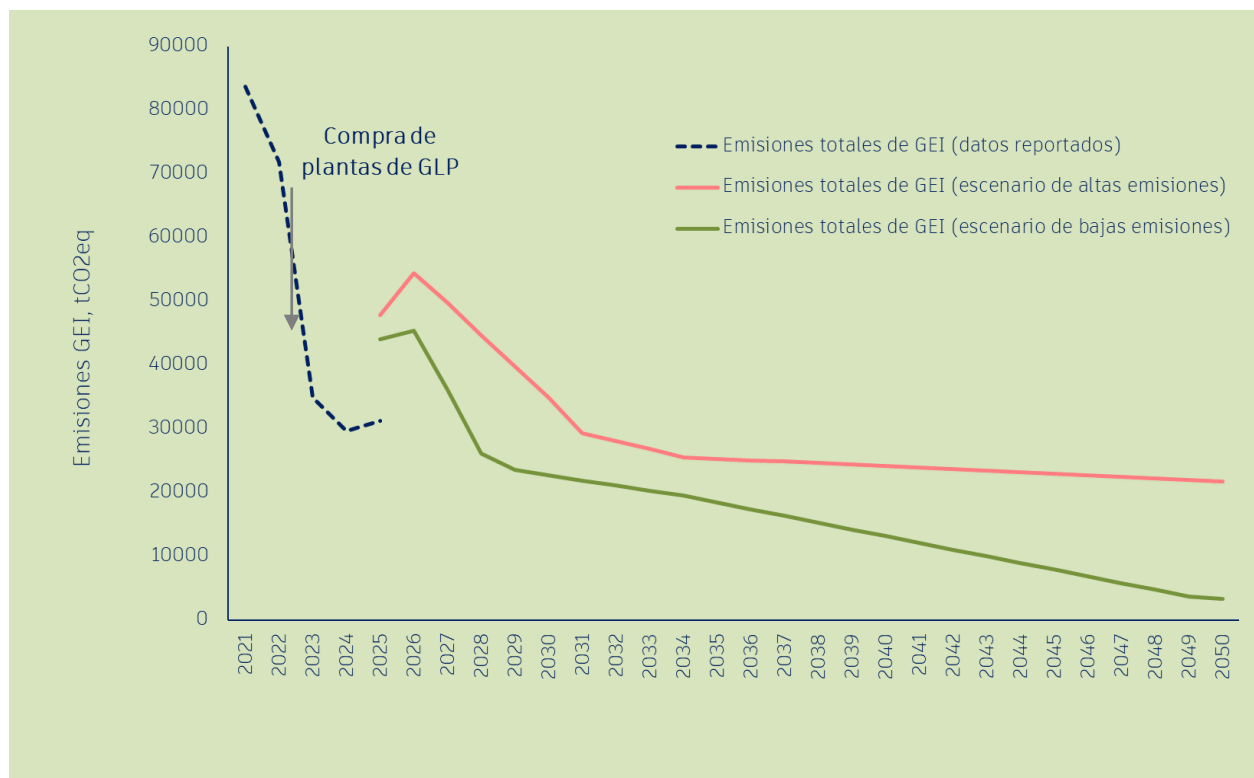
No obstante, se prevé que en **2026** este factor tenga un impacto mayor, al contabilizarse las emisiones de estas instalaciones durante la totalidad del ejercicio, lo que previsiblemente se traducirá en un incremento más acusado de la huella de carbono.

A partir de este punto de inflexión, y en correlación directa con el avance progresivo de las transformaciones de los puntos de GLP a gas natural, la proyección contempla que las emisiones retomen una senda descendente a partir de **2027**, alineándose con los objetivos de reducción y neutralidad climática establecidos por la compañía.

De este modo, **la proyección de reducción de emisiones de GEI** no solo orienta la planificación de las medidas de mitigación y las decisiones de inversión, sino que también permite anticipar riesgos climáticos, dar respuesta a los marcos regulatorios emergentes, facilitar el acceso a financiación sostenible y mantener la competitividad en un entorno cada vez más exigente en materia de compromiso climático.

“Madrileña Red de Gas ha elaborado una proyección de objetivos de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) hacia el objetivo Net Zero”





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

Las estimaciones de reducción de emisiones a 2050 se han elaborado considerando, en el **escenario de altas emisiones**, la desaparición del GLP en 2035, una elevada dependencia de los combustibles fósiles, que representarían el 75% del mix energético global en 2060 y la ausencia de sustitución del gas natural por hidrógeno. Asimismo, este escenario proyecta una penetración limitada del vehículo eléctrico, alcanzando únicamente un 14% del parque en 2040, junto con una contribución moderada de las energías renovables, que se situarían en el 30% en 2050 y el 36% en 2060.

Por el contrario, el **escenario de bajas emisiones** incorpora supuestos más ambiciosos en materia de descarbonización, incluyendo la desaparición anticipada del GLP en 2030, una drástica reducción del peso de los combustibles fósiles hasta el 2% del mix energético global en 2060 y la sustitución progresiva del gas natural por hidrógeno a partir de 2035, en línea con planes de reducción de emisiones de metano como el OGMP. Este escenario también considera una mayor electrificación de la movilidad, con una penetración del vehículo eléctrico del 46% en 2040, así como un fuerte impulso de las energías renovables, que alcanzarían el 70% en 2050 y el 83% en 2060.



En conjunto, ambos escenarios permiten **evaluar el impacto de diferentes velocidades de transición energética sobre las emisiones**, proporcionando un marco de referencia para la planificación estratégica y la gestión de riesgos climáticos de la compañía.

La estimación de la **evolución de las emisiones por alcances** tomando como referencia el año base 2021 y comparando tanto la situación alcanzada en 2025, como los objetivos establecidos para 2050 bajo escenarios de altas y bajas emisiones es la siguiente:

	2021	2025	2050 Escenario de altas emisiones	2050 Escenario de bajas emisiones
Alcance 1	100 %	+23,72%	-22,38%	-99,70%
Alcance 2	100 %	-6,96%	-47,05%	-77,31%
Alcance 3	100 %	-84,02%	-86,73%	-95,11%

Estimación de la evolución de las emisiones GEI por alcances (2021-2050)

Como se ha comentado anteriormene, Madrileña Red de Gas espera cumplir con estos objetivo basandose en una serie de **palancas clave de descarbonización**, entre las que destacan la desaparición progresiva y definitiva del negocio del GLP, el incremento de la flota de vehículos más eficientes y menos contaminantes, el aumento de la proporción de energía procedente de fuentes renovables, como el biometano, integrada en la red de distribución, así como la reducción de las emisiones de metano en el marco de la iniciativa OGMP 2.0 como se verá a continuación.



Principales palancas de descarbonización en Madrileña Red de Gas

Innovación y compromiso con las energías verdes

VSME-B2-26a

Madrileña Red de Gas apuesta de forma decidida por el fomento y desarrollo de proyectos de gases verdes, especialmente hidrógeno y biometano, como una palanca clave para la descarbonización y la transición hacia un modelo energético más sostenible, promoviendo su integración en las infraestructuras existentes, la sustitución progresiva de combustibles fósiles por alternativas renovables.

Para ampliar la información sobre gases verdes, puedes consultar el siguiente vídeo explicativo realizado por Madrileña Red de Gas:

<https://www.youtube.com/watch?v=l1yphQwaePA>

Plataforma Gas Verde Sí

La plataforma Gas Verde Sí, de la que **forma parte Madrileña Red de Gas**, nace con el objetivo de impulsar el desarrollo del gas verde o **biometano** en España como una alternativa energética renovable, viable y estratégica. El gas verde, obtenido a partir de residuos orgánicos, es una fuente de energía estable, almacenable y competitiva que contribuye a la descarbonización, a la reducción de la dependencia energética exterior y al desarrollo económico del entorno rural.

España cuenta con un elevado potencial para convertirse en referente europeo en gas verde, si bien actualmente se encuentra rezagada respecto a otros países. La plataforma defiende que la transición energética debe **incorporar esta fuente renovable** como complemento a la energía solar y eólica, permitiendo a ciudadanos y empresas elegir la solución energética más adecuada a sus necesidades.

Gas Verde Sí reclama una **política energética y un marco regulatorio** que reconozcan el valor del biometano, faciliten su despliegue y eliminen barreras administrativas. Entre sus propuestas destacan el aumento de su peso en el mix energético, el establecimiento de cuotas progresivas, la priorización del sector industrial, la agilización de permisos, el impulso en edificios nuevos y una mejor gestión de residuos.

El gas verde aporta **beneficios** específicos para las familias, al permitir una descarbonización eficiente sin costes adicionales de instalación; para la industria, al ofrecer una energía renovable estable y competitiva en sectores difíciles de electrificar; y para agricultores y ganaderos, al facilitar la valorización de residuos, fomentar la economía circular y reducir impactos ambientales y posibles sanciones.

Más información en <https://gasverdesi.com/>



“Campaña NADA: la plataforma Gas Verde Sí remarca el hecho de que cualquier consumidor de gas natural hoy, puede consumir gas verde sin necesidad de cambios en su instalación”

Etiqueta ECO

La iniciativa Etiqueta ECO para calderas de gas natural es un proyecto impulsado por Madrileña Red de Gas con el objetivo de informar a los consumidores domésticos sobre el **potencial de descarbonización** asociado a sus actuales sistemas de calefacción.

Inspirada en las etiquetas ambientales utilizadas en el sector de la automoción, esta etiqueta constituye un distintivo físico que se instala en las calderas domésticas de gas natural. Su finalidad es comunicar de manera clara y accesible que **el equipo es compatible con gases renovables**, como el biometano y el hidrógeno verde (en un determinado porcentaje).

La colocación de la etiqueta se está llevando a cabo durante los procesos habituales de alta de suministro, transformación de instalaciones de GLP e Inspección Periódica.



Tu caldera, ahora más ecológica que nunca

CaldeGreen ha llegado para contarte un secreto: el gas natural está evolucionando. Muy pronto, podrás calentar tu hogar y disfrutar de agua caliente con energía 100% renovable gracias a los **gases verdes**, como el biometano y el hidrógeno verde.

Lo mejor de todo es que la instalación completa de tu vivienda y **tu caldera actual ya están preparados** para este cambio. Sin modificaciones en la instalación, sin obras, sin complicaciones. ¡Solo energía limpia!

La iniciativa tiene como objetivo informar a los consumidores de que sus calderas de gas natural son compatibles con combustibles más sostenibles sin necesidad de realizar inversiones adicionales, facilitar la transición energética en el ámbito doméstico destacando su sencillez y coste cero, y acercar al usuario información técnica mediante un código QR que permite acceder a contenidos sobre gases renovables, como el biometano y el hidrógeno, y conocer el grado de compatibilidad de sus equipos.

Accediendo a <https://www.madrilena.es/etiquetaeco/> puedes consultar si la caldera es compatible con biometano o incluso con hidrogeno verde.

Para más información sobre la transformación de tu caldera, puedes consultar el siguiente vídeo explicativo realizado por Madrileña Red de Gas:

https://www.youtube.com/watch?v=Z_xhtBLa92U

Proyectos especiales

Durante 2025, Madrileña Red de Gas ha continuado desarrollado varios proyectos especiales vinculados al hidrógeno y la descarbonización, destacando el **proyecto Inspira Madrid**, orientado a la descarbonización de la movilidad urbana en Madrid, que pese a afrontar dificultades administrativas y operativas, logró hitos clave como la aprobación de la conexión eléctrica del electrolizador y la reserva de potencia necesaria. Se reforzó el trabajo técnico y legal para responder a alegaciones vecinales, así como la colaboración con la administración local, incluyendo acciones divulgativas como la visita institucional a la planta de hidrógeno de la EMT en Entrevías. Paralelamente, se intensificó la actividad comercial para identificar potenciales usuarios de hidrógeno renovable en sectores como la logística y el transporte. Los retrasos en permisos motivaron la concesión de una prórroga por parte de CINEA, permitiendo ampliar el calendario del proyecto, cuyo avance continuará en 2026.

Asimismo, Madrileña Red de Gas ha impulsado proyectos demostrativos como la caldera doméstica de hidrógeno al 100%, **proyecto Show Room H2**, operativa durante dos años en sus oficinas y validada mediante visitas de organismos, empresas y universidades, evidenciando la viabilidad técnica del hidrógeno en aplicaciones residenciales. Aunque el equipo ha sido retirado tras finalizar el acuerdo con el fabricante, de cara al año 2026, está previsto continuar la colaboración con Vaillant para la cesión de una caldera de gas natural adaptada mediante un kit de transformación que permitirá su funcionamiento con hidrógeno al 100%. Esta fase representa un paso adicional en la demostración de que las calderas actuales de gas natural, diseñadas para admitir mezclas con hasta un 20% de hidrógeno, pueden ser modificadas para operar íntegramente con hidrógeno.

Finalmente, en relación al **proyecto Pryconsa**, cuyo objetivo de suministrar hidrógeno a un edificio de nueva construcción para cubrir las necesidades de ACS, está prevista la instalación del equipo preparado para el uso de hidrógeno a lo largo del año 2026. Esta caldera cuenta con la capacidad de adaptarse y operar con distintas mezclas de hidrógeno y gas natural. Conectada a la red de distribución de Madrileña Red de Gas, la unidad iniciará su funcionamiento utilizando gas natural y, al estar habilitada tecnológicamente para el uso de hidrógeno, podrá consumir hidrógeno verde cuando esté disponible o cuando así se requiera. Esta actuación constituye un paso adicional en la validación de tecnologías híbridas y en la progresiva descarbonización de los sistemas térmicos asociados al sector residencial.

Más información en <https://www.madrilena.es/nuevas-energias/>

OGMP 2.0: Reducción de emisiones de metano

La **Oil and Gas Methane Partnership 2.0** (OGMP 2.0) es una iniciativa internacional impulsada por el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (**PNUMA**) cuyo objetivo es establecer un estándar global de referencia para la medición, notificación y verificación de las **emisiones de metano** en el sector energético. Esta iniciativa permite mejorar la calidad y trazabilidad de los datos, facilitar el seguimiento de las emisiones y definir planes de acción orientados a su reducción, garantizando la transparencia a lo largo de toda la cadena de valor de la **industria del gas y del petróleo**. Hasta la fecha, más de 150 empresas con activos en los cinco continentes se han adherido a la alianza, representando el **42 % de la producción** mundial de petróleo y gas. Desde el año 2023, Madrileña Red de Gas está adherida a la iniciativa OGMP 2.0, en línea con su compromiso con la transparencia y la gestión responsable de las emisiones de metano.

Asimismo, el proyecto OGMP 2.0 ha servido como marco de referencia para la Comisión Europea en la elaboración del **Reglamento (UE) 2024/1787** del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2024, relativo a la reducción de las emisiones de metano en el sector energético, encontrándose actualmente pendiente su transposición al ordenamiento jurídico español.

En el marco de la iniciativa OGMP 2.0, Madrileña Red de Gas ha establecido un **Plan de Acción (2023-2028)** específico que contempla el establecimiento de objetivos y la implementación de actuaciones orientadas a avanzar de forma progresiva en la reducción de las emisiones de metano derivadas de sus actividades, así como a definir un sendero claro y medible de mejora continua en esta materia, habiendo obtenido por tercer año consecutivo la certificación “**Gold Standard Pathway**”.



“Desde el año 2023, Madrileña Red de Gas está adherida a la iniciativa OGMP 2.0, en línea con su compromiso con la transparencia y la gestión responsable de las emisiones de metano”

En este sentido, en el marco de este plan de acción, y como parte de las actuaciones orientadas a la mejora progresiva en la detección y cuantificación de las emisiones de metano, durante los últimos meses del ejercicio se llevaron a cabo los pasos necesarios para formalizar la realización de un **primer proyecto piloto de detección de emisiones** mediante la tecnología AMLD (Advanced Mobile Leak Detection), cuya ejecución está prevista para los primeros meses de 2026.

Asimismo, Madrileña Red de Gas participa de forma periódica en las reuniones quincenales del grupo de empresas **distribuidoras de la Unión Europea**, en las que se debaten la guía para alcanzar el nivel 5 de certificación “Gold Standard” y la armonización de los criterios de cuantificación de las emisiones. En paralelo, durante 2025 se ha participado en dos reuniones técnicas celebradas en Bruselas, en los meses de marzo y diciembre, en las que se presentaron los estudios elaborados por la universidad y se compartió el análisis conjunto de los datos del grupo de distribuidoras.

Eficiencia que transforma recursos: **gestión responsable y circular**

GRI 302-1, GRI 303-5, GRI 306-2, GRI 306-3, VSME-B3-29, VSME-B7-37, VSME-38 (a,b)

Madrileña Red de Gas mantiene un firme **compromiso con la economía circular** como eje fundamental de su estrategia de sostenibilidad. En este marco, la compañía impulsa el uso eficiente de los recursos a través de la apuesta por productos duraderos, la reducción de la generación de residuos y la reutilización de materiales en el desarrollo de sus actividades.

Este enfoque no solo contribuye a la protección del medio ambiente, sino que también genera valor económico y social, orientando la toma de decisiones hacia un modelo de **gestión más responsable, eficiente y resiliente**. En coherencia con estos principios, Madrileña Red de Gas estableció el siguiente objetivo en materia de economía circular para el ejercicio 2025.



Gestión eficiente de los recursos

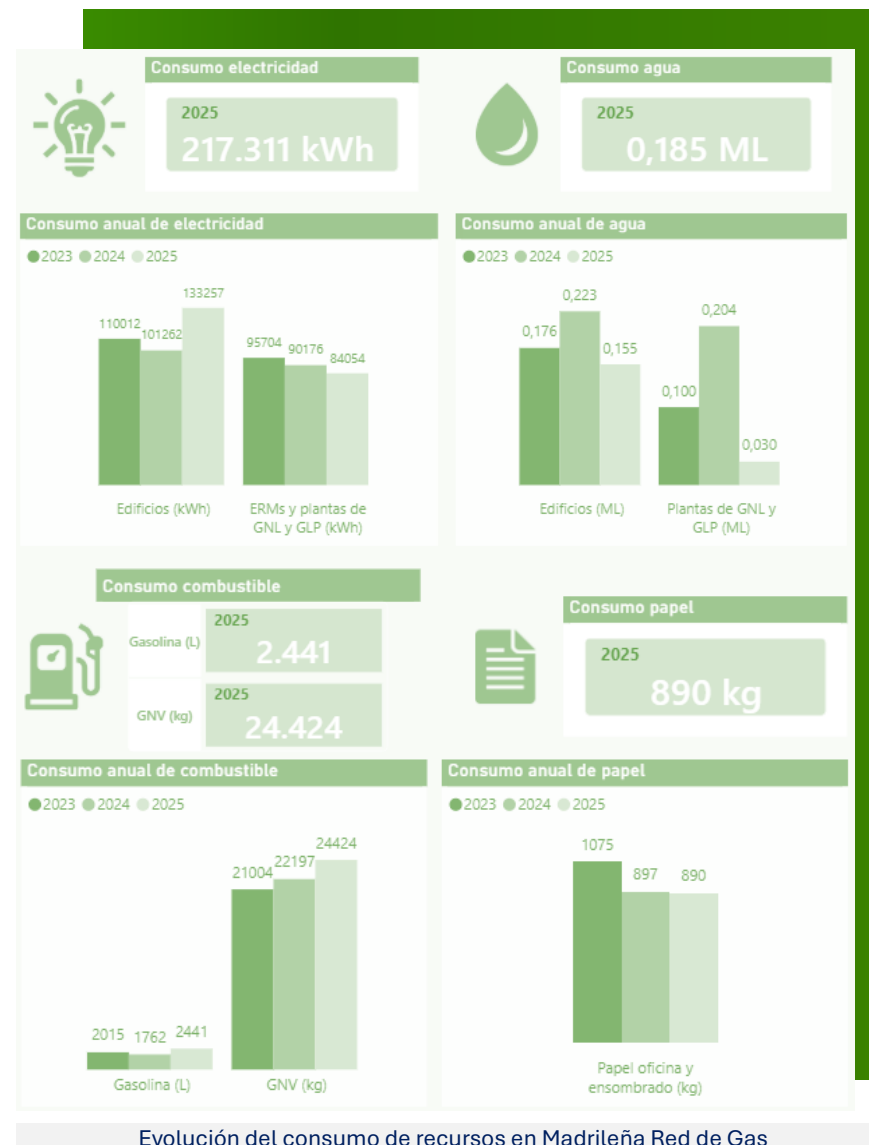
Madrileña Red de Gas integra la gestión del consumo de recursos dentro de su Sistema Integrado de Gestión Ambiental, lo cuál permite un control riguroso y continuo. Este enfoque facilita una gestión responsable de los recursos naturales, energéticos y del consumo de combustible, abarcando tanto los **centros de trabajo** y las **instalaciones industriales**, como la **flota de vehículos**, y contribuyendo así a la eficiencia operativa y a la reducción del impacto ambiental.

Entre los ejercicios 2024 y 2025 se observan variaciones diferenciadas en el consumo de los distintos recursos. En el ámbito de la **electricidad**, el consumo en edificios registra un incremento respecto al ejercicio anterior, mientras que en las ERMs y en las plantas de GNL y GLP continúa la tendencia descendente, reflejando una mejora sostenida en la eficiencia energética de estas instalaciones.

En relación con el consumo de **agua**, los edificios muestran una reducción, retornando a niveles similares a los de ejercicios previos. Por su parte, las plantas de GNL y GLP presentan una disminución muy significativa del consumo.

El consumo de **papel** se mantiene prácticamente estable entre ambos ejercicios, consolidando los bajos niveles alcanzados tras la fuerte reducción experimentada en años anteriores, en línea con los procesos de digitalización implantados.

En cuanto al consumo de **combustible** de la flota de vehículos, el consumo de gasolina aumenta en 2025 respecto a 2024, mientras que el consumo de gas natural continúa su tendencia al alza, lo que sugiere una mayor utilización de este tipo de combustible dentro de la flota.



Evolución del consumo de recursos en Madrileña Red de Gas

El **consumo total de energía de Madrileña Red de Gas** refleja la energía utilizada en el desarrollo de sus actividades durante el período de referencia. Este indicador es clave para evaluar su eficiencia energética y su impacto ambiental, y para impulsar mejoras alineadas con su compromiso con la sostenibilidad.

	2023	2024	2025
Total energía consumida (MWh)	984,02	1.376,49	1.248,47
Electricidad (no renovable)	195,17	191,44	217,31
Diesel	3,60	218,14	222,91
GLP, butano o propano	377,87	530,70	402,38
Gasolina	232,38	127,85	58,90
Gas natural	175,01	308,36	346,97

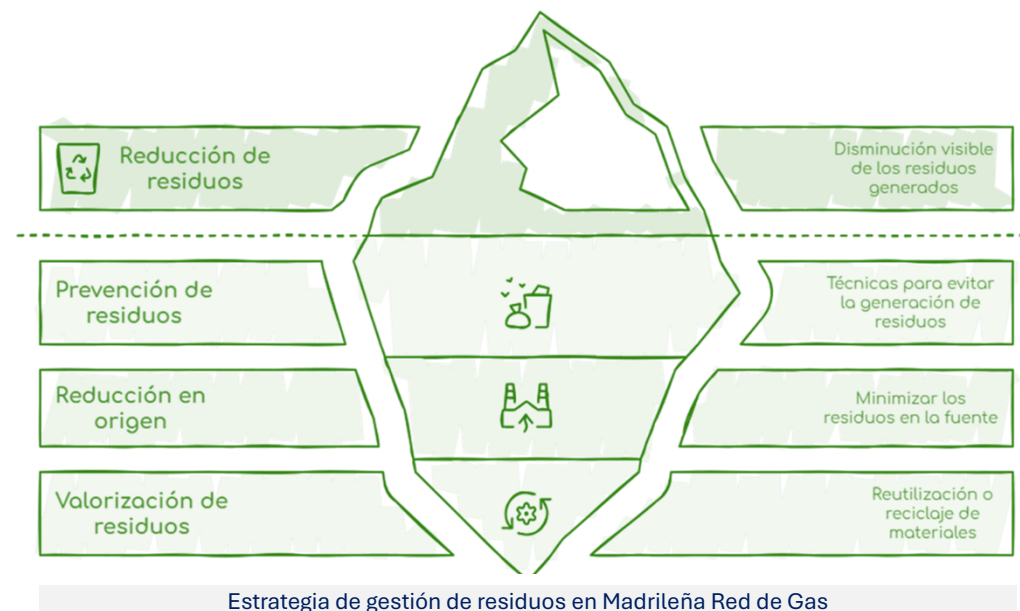
Consumo total de energía en Madrileña Red de Gas

Compromiso con la economía circular y la gestión de residuos

Con el objetivo de garantizar el cumplimiento de su compromiso con la economía circular, Madrileña Red de Gas dispone, en el marco de su Sistema Integrado de Gestión Ambiental, de procedimientos específicos para la identificación, segregación, almacenamiento y gestión adecuada de los residuos generados en el desarrollo de su actividad.

Estos procedimientos se aplican a lo largo de todo el ciclo operativo y están orientados a minimizar la **generación de residuos, promover su valorización y asegurar su correcta trazabilidad**, de acuerdo con la normativa ambiental vigente y las mejores prácticas del sector. Asimismo, la compañía realiza un seguimiento periódico de la gestión de residuos con el fin de identificar oportunidades de mejora continua en su desempeño ambiental.

Siempre que sea posible, Madrileña Red de Gas prioriza la adopción de actuaciones orientadas a la **prevención y minimización de la generación de residuos**, mediante la aplicación de técnicas y alternativas operativas que permitan reducir su producción en origen. Asimismo, la compañía fomenta la valorización de los residuos generados, tanto de forma interna como a través de gestores autorizados, promoviendo su reutilización y reciclaje, en consonancia con **los principios de la economía circular**.



El **almacenamiento temporal** de los residuos en las instalaciones de Madrileña Red de Gas se realiza de manera controlada y conforme a los requisitos legales y ambientales aplicables, prestando especial atención a aquellos residuos que, por su naturaleza, puedan suponer un riesgo de degradación para el entorno.

Asimismo, como parte de su enfoque de gestión ambiental, Madrileña Red de Gas promueve que **las actividades desarrolladas por empresas contratistas** incluyan la adecuada gestión de la totalidad de los residuos generados durante la prestación de sus servicios, con el objetivo de optimizar los procesos y simplificar los trámites asociados.

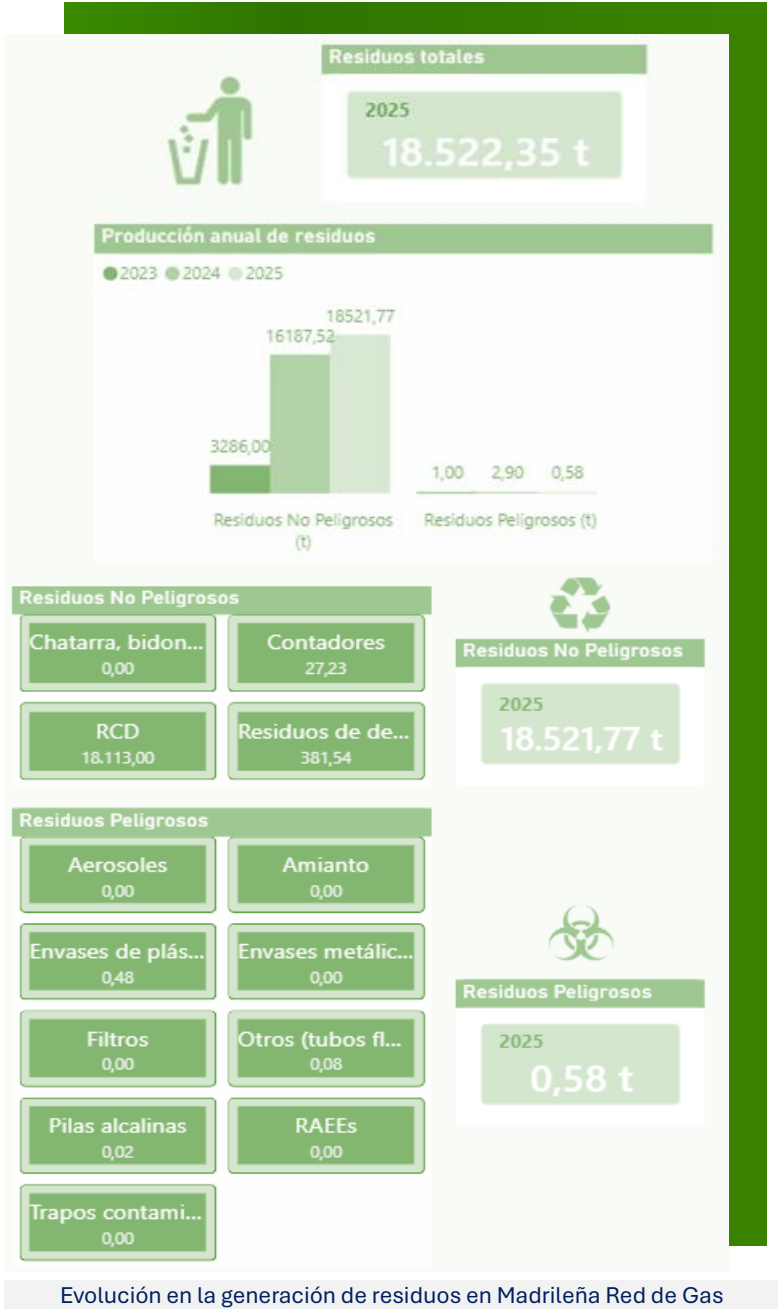
Para garantizar este enfoque, la compañía incorpora cláusulas específicas en los contratos suscritos y exige que los proveedores y contratistas cuenten con las habilitaciones legales correspondientes para llevar a cabo dichas gestiones, de conformidad con la normativa ambiental vigente.

En relación con los principales **residuos generados en sus instalaciones**, como estaciones de regulación y medida, así como plantas de GNL y GLP, estos proceden mayoritariamente de las actividades de **operación y mantenimiento**. Entre ellos se incluyen, principalmente, residuos como grasas usadas, trapos contaminados, filtros empleados y otros materiales asociados a dichas tareas, cuya gestión se realiza de acuerdo con los procedimientos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión Ambiental.

En comparación con el ejercicio anterior, en 2025 se observa un incremento en la generación total de residuos, aproximadamente del **14 %**. Este incremento está motivado casi en su totalidad por la evolución de los residuos no peligrosos, mientras que los residuos peligrosos se reducen de forma significativa en el mismo periodo.

En concreto, los **residuos no peligrosos** aumentan fundamentalmente por el crecimiento de los residuos de construcción y demolición, directamente vinculados a una mayor actividad operativa, incluyendo obras de renovación, ampliación y mejora de las infraestructuras gasistas, etc. En paralelo, los residuos de desmantelamiento descienden, mientras que los residuos asociados a contadores muestran una ligera recuperación respecto al ejercicio anterior, manteniéndose en niveles coherentes con las actividades de mantenimiento y sustitución de equipos.

Por el contrario, los **residuos peligrosos** descienden, destacando especialmente la gestión de residuos con contenido en amianto, que supuso un volumen relevante durante 2024 y que no tiene recurrencia en 2025. Este comportamiento confirma el carácter extraordinario de dichas actuaciones y no responde a un cambio estructural en la actividad ordinaria de la compañía.



En cuanto al **tratamiento de los residuos**, en el caso de los **residuos no peligrosos**, son destinados a **reciclaje** aquellos correspondientes a contadores, chatarra y bidones, así como los residuos de desmantelamiento, principalmente depósitos. Estos flujos permiten la recuperación de materiales y contribuyen a mejorar la eficiencia en el uso de recursos a lo largo de la actividad operativa.

En este sentido, uno de los principales hitos del año ha sido la **reutilización de redes preexistentes de acero y cobre**, un proceso que ha supuesto un relevante desafío tecnológico y de ingeniería de precisión, al requerir la aplicación de protocolos avanzados de limpieza técnica y pruebas de estanqueidad de alta sensibilidad. Este enfoque ha permitido revalorizar materiales nobles, aprovechar infraestructuras ya instaladas y extender la vida útil de los activos, contribuyendo de forma directa a la reducción de residuos asociados a nuevas actuaciones y a la minimización de la obra civil en entornos urbanos consolidados, reforzando así el compromiso de la compañía con la sostenibilidad y la economía circular.

Por otro lado, la totalidad de los **residuos peligrosos** generados por Madrileña Red de Gas se destinan a procesos de **valorización**, siendo gestionados a través de gestores autorizados y conforme a la normativa ambiental vigente, con el objetivo de minimizar su eliminación final y reforzar el compromiso de la compañía con la economía circular.

	2023	2024	2025
Residuos Peligrosos destinados a valorización (t)	0,683	2,901	0,5843
Residuos No Peligrosos destinados a reciclaje (t)	496,601	666,517	408,767
Residuos No Peligrosos destinados a eliminación (t)	2789	15521	18113

Destino de los residuos generados en Madrileña Red de Gas

Naturaleza en equilibrio: biodiversidad y protección del entorno

VSME-B4-32, VSME-B4-33

Madrileña Red de Gas asume un compromiso firme con la conservación de la biodiversidad y la protección del entorno, integrando criterios ambientales en la **planificación, desarrollo y operación de sus actividades**.

A través de la identificación y prevención de posibles impactos sobre los ecosistemas, la aplicación de medidas de protección y restauración, y el cumplimiento de la normativa ambiental vigente, la compañía contribuye a la **preservación del patrimonio natural** y la compatibilidad de su actividad con el territorio.

Este enfoque se complementa con actuaciones de mejora continua, **sensibilización** ambiental y colaboración con los grupos de interés, con el objetivo de favorecer un desarrollo equilibrado y respetuoso con el medio natural.



“Madrileña Red de Gas asume un compromiso firme con la conservación de la biodiversidad y la protección del entorno”

Cumplimiento y prevención ambiental

Madrileña Red de Gas mantiene una actitud proactiva y diligente en el cumplimiento de sus obligaciones legales, integrando de manera sistemática los principios **de precaución y prevención** en sus procedimientos operativos y en su sistema de gestión ambiental. Este enfoque permite anticipar riesgos, minimizar potenciales impactos y asegurar una respuesta eficaz ante cualquier contingencia ambiental, reforzando el compromiso de la compañía con la protección del entorno y la sostenibilidad ambiental.

La mayor parte de las plantas de GLP se encuentran incluidas en el ámbito de aplicación de la normativa vigente en materia de protección y contaminación de suelos, en particular lo dispuesto en el Real Decreto 9/2005, de 14 de enero, y sus posteriores desarrollos normativos, en relación a **Actividades Potencialmente Contaminantes del Suelo (APCS)**, por lo que Madrileña Red de Gas está obligada a presentar ante la Comunidad de Madrid los correspondientes Informes Preliminares de Situación del Suelo (IPS), así como los informes de seguimiento del estado del suelo y, en su caso, los informes de caracterización detallada asociados a la clausura de la actividad (ICS).

Informes Actividades Potencialmente Contaminadoras de la Atmósfera (APCA) notificados	33
Informes APCS plantas de GLP notificados hasta la fecha	

A tal efecto, Madrileña Red de Gas ha definido un plan de trabajo plurianual, basado en criterios técnicos de priorización, que focaliza las actuaciones en aquellas instalaciones que, por sus características, presentan un mayor riesgo potencial de contaminación del suelo, garantizando el cumplimiento normativo y la prevención ambiental.

En el año 2025 se ha llevado a cabo el Informe Preliminar de Situación de Suelos conforme a la normativa vigente en materia de suelos contaminados, así como la realización de diversos informes acústicos en la planta de GNL de Miraflores de la Sierra, con el objetivo de verificar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables y evaluar las posibles afecciones ambientales asociadas a la actividad.

Por otro lado, Madrileña Red de Gas está legalmente obligada a notificar sus instalaciones **Actividades Potencialmente Contaminadoras de la Atmósfera (APCA)** a la administración competente, en este caso la Comunidad de Madrid, así como a cumplir con los requisitos asociados a dichas actividades, que incluyen la aportación de información técnica, el mantenimiento de registros, el control de emisiones y, cuando proceda, la adopción de medidas correctoras. Esta obligación garantiza el cumplimiento normativo y contribuye a la protección de la calidad del aire y de la salud de las personas, en línea con los principios de prevención y sostenibilidad ambiental.

En este sentido, durante los últimos años han realizado notificaciones a la Comunidad de Madrid en materia APCA correspondientes tanto a plantas de GNL como a plantas de GLP. A su vez, se han ido recibiendo resoluciones por parte de la administración competente en relación con dichas notificaciones.

Informes Preliminares de Suelos (IPS) notificados	328
Informes Clausura de Suelos (ICS) notificados	328
Informes APCA plantas de GLP y GNL notificados hasta la fecha	

Adicionalmente, en lo relativo a los posibles daños ambientales derivados del funcionamiento de sus instalaciones, Madrileña Red de Gas se encuentra sujeta al cumplimiento de lo dispuesto en la **Ley 26/2007, de Responsabilidad Ambiental**. Esta normativa establece un marco de responsabilidad objetiva y preventiva, que obliga a los operadores a comunicar de forma inmediata a la autoridad competente cualquier daño medioambiental o la existencia de una amenaza inminente, así como a adoptar las medidas necesarias para prevenir, evitar y, en su caso, reparar los daños ocasionados.



Conservación de la biodiversidad

Madrileña Red de Gas reconoce la **preservación de la biodiversidad** como un pilar fundamental para el mantenimiento del equilibrio de los ecosistemas y la sostenibilidad ambiental a largo plazo. La pérdida de biodiversidad supone un riesgo significativo, al implicar la desaparición de especies, la fragmentación de hábitats y el deterioro de los servicios ecosistémicos, esenciales tanto para la conservación de la vida silvestre como para el bienestar de la sociedad.

Actualmente, la compañía dispone de 23 plantas satélite de GLP y 6 de GNL, destinadas a garantizar el suministro de gas en aquellas zonas donde la red de distribución convencional no tiene alcance. Si bien la mayor parte de sus infraestructuras se ubican en entornos urbanos y periurbanos, una parte de estas instalaciones se encuentra en áreas de especial sensibilidad ambiental. En concreto, **2 plantas de GNL y 13 plantas de GLP están localizadas en espacios protegidos o de alto valor ecológico.**

PARQUE REGIONAL	Parque Regional de la Cuenca Alta del Manzanares	4244 m ²
RED NATURA 2000	ZEPA Estepas Cerealistas de los ríos Jarama y Henares	573,44 m ²
	LIC/ ZEC Cuencas de los ríos Jarama y Henares	573,44 m ²
	LIC/ ZEC Cuenca del río Manzanares	4244 m ²
RESERVA DE LA BIOSFERA	Cuencas altas de los ríos Manzanares, Lozoya y Guadarrama	7.884 m ²

Superficie ocupada por las instalaciones de Madrileña Red de Gas en espacios naturales protegidos

La mayor ocupación se localiza en la **Reserva de la Biosfera** de las cuencas altas de los ríos Manzanares, Lozoya y Guadarrama, seguida del Parque Regional de la Cuenca Alta del Manzanares y la Zona Especial de Conservación (**ZEC**) de la Cuenca del río Manzanares .

En el ámbito de la **Red Natura 2000**, red europea destinada a la protección de la biodiversidad, la afección es significativamente menor, ² en la Zona de Especial Protección para las Aves (**ZEPA**) de Estepas Cerealistas de los ríos Jarama y Henares y en la ZEC de las cuencas de dichos ríos.

En conjunto, estos datos reflejan una exposición limitada en términos de superficie, si bien la **presencia en figuras de protección** resalta la importancia de mantener una gestión ambiental rigurosa y medidas específicas orientadas a la preservación de la biodiversidad.

Esta circunstancia refuerza el compromiso de Madrileña Red de Gas con la protección del entorno natural y la necesidad de aplicar medidas de gestión ambiental específicas. En este sentido, la compañía implementa criterios ambientales exigentes y buenas prácticas a lo largo de todo el ciclo de vida de sus activos, desde el diseño y la construcción hasta la operación, el mantenimiento y el eventual desmantelamiento, con el objetivo de prevenir, minimizar y, en su caso, mitigar los posibles impactos sobre los ecosistemas y la biodiversidad circundante.

En aquellas actuaciones que puedan desarrollarse en **áreas ambientalmente sensibles**, la compañía evalúa de forma previa los potenciales impactos sobre la flora, la fauna y los hábitats. Como resultado de este análisis, se integran en los proyectos medidas preventivas, correctoras y, en su caso, compensatorias, orientadas a minimizar la afección al entorno natural.

Asimismo, todas las **actividades de desmantelamiento** cuentan con la supervisión de un Director Facultativo, responsable de aprobar, al inicio de los trabajos, el plan de gestión de residuos de construcción y demolición elaborado por el contratista, así como de firmar el certificado final de obra. Este proceso garantiza una adecuada gestión de los residuos generados, en línea con la normativa vigente y las mejores prácticas ambientales.

Este enfoque proactivo en la gestión ambiental forma parte del compromiso de Madrileña Red de Gas con la sostenibilidad y la responsabilidad corporativa, y se articula a través de su **Sistema Integrado de Gestión Ambiental**, alineado con los principios de protección del entorno y conservación de la biodiversidad.

7. Impacto social desde el compromiso como distribuidora de energía



GRI 3.3.; GRI 203-1; GRI 203-2, VSME-C1-47 d

En 2025 Madrileña Red de Gas ha participado activamente en un informe encargado por SEDIGAS a PwC, con el objetivo de analizar el papel y posicionamiento de las infraestructuras gasistas y la evolución del sector regulado (<https://www.sedigas.es/new/actualidad-articulo/informe-new-deal-para-espana>).

Entre sus conclusiones **el informe recalca el papel esencial del gas natural** en el sistema energético español, tanto **por su contribución a la seguridad de suministro** como por su **capacidad para acompañar el proceso de descarbonización**.

Según indica el informe, **para alrededor del 85% de los consumidores domésticos, el gas natural sigue siendo hoy la alternativa más eficiente**, bien por limitaciones técnicas de acceso a otras soluciones, bien por restricciones económicas que hacen inviable la sustitución de equipos y sistemas existentes. Esta realidad convierte al gas natural en un elemento clave para garantizar una transición energética justa, asequible y gradual.



Igualmente señala como para la mayor parte **de los consumidores domésticos, la descarbonización apoyada en biometano es la opción más eficiente** desde el **punto de vista económico** y, en muchos casos, la única técnicamente posible sin realizar inversiones muy intensivas en sustitución de equipos e infraestructuras internas.



En cuanto al **sector industrial**, el gas natural tiene un **rol crítico** para numerosas **industrias intensivas** en energía, que dependen del gas por razones técnicas (procesos de alta temperatura, continuidad de suministro, calidad del producto) y carecen, en el corto y medio plazo, de alternativas viables a costes razonables, contribuyendo de forma directa e indirecta a un porcentaje significativo del PIB y del empleo.



En el **sector servicios** (sanidad, hostelería, comercio, pymes, etc.), el gas también es un **vector energético clave para asegurar el funcionamiento de servicios básicos y críticos**, aportando flexibilidad, rapidez de respuesta y fiabilidad en la cobertura de las puntas de demanda.

En estos usos industriales y de servicios, junto a la inyección progresiva de gases renovables en la red existente, permite reducir emisiones con menor coste social y económico que otras alternativas, preservando al mismo tiempo la seguridad de suministro.

En conjunto, el gas natural y los gases renovables conforman una palanca imprescindible para compatibilizar los objetivos de descarbonización con la competitividad económica, la cohesión territorial y la protección de los consumidores vulnerables.

El informe recalca la **importancia estratégica de la infraestructura gasista española**, siendo una de las más completas y robustas de Europa, con un elevado grado de diversificación de orígenes y rutas de aprovisionamiento, facilitando la adaptación ágil el mix de aprovisionamiento ante cambios geopolíticos, disrupciones puntuales o episodios de crisis, contribuyendo a garantizar el abastecimiento continuo a hogares, empresas e instalaciones críticas.

De igual forma, señala como **la configuración mallada de las redes de distribución y transporte**, junto con la capacidad de almacenamiento y las posibilidades de gestión operativa, dota al sistema de una notable resiliencia frente a eventos climatológicos adversos, picos de demanda estacionales y contingencias en el sistema eléctrico, al tiempo que permite que las centrales de ciclo combinado ejerzan una función esencial de respaldo y flexibilidad para el sistema eléctrico.

En el **ámbito de la descarbonización**, la red gasista se presenta como el vector idóneo para vehicular gases renovables, evitando la necesidad de construir infraestructuras completamente nuevas, reseñando como España dispone de un gran potencial de producción de biometano, abriendo la puerta a una sustitución progresiva del gas fósil por gas renovable aprovechando la capilaridad y extensión de las redes actuales.

De este modo, **la infraestructura gasista cumple una triple función: garantiza la seguridad de suministro, habilita una descarbonización eficiente vía gases renovables y contribuye a reducir la dependencia energética exterior**, posicionando a España como potencial hub de energía limpia en el contexto europeo.

En línea con los resultados de dicho informe Madrileña Red de Gas, continúa trabajando para dar respuesta a las necesidades energéticas de la población y el desarrollo económico de la Comunidad Autónoma de Madrid.

Durante el año 2025, Madrileña Red de Gas ha reforzado su estrategia con un claro objetivo: brindar una energía cómoda, eficiente, fiable, competitiva y segura a más hogares, negocios e instituciones.

La estrategia se centra en la expansión de la red y en un mantenimiento riguroso, junto a un servicio centrado en las necesidades y expectativas de los usuarios y clientes, actuales y potenciales.

Para ello Madrileña ha continuado invirtiendo tanto en la extensión, como en el mantenimiento y digitalización de la red, que garanticen el acceso y la fiabilidad del suministro.

	Inversión extensión red (millones de euros)	Inversión mantenimiento y digitalización de la red (millones de euros)
2023	9,5	3,8
2024	8,7	7,2
2025	11,6 (1)	5,2

GRI 203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados 2016

Nota (1): Los datos incluyen 3,9 millones por la adquisición de puntos de suministro de GLP para su posterior conversión a gas natural.

Acercando las oportunidades energéticas: Expansión de la red

GRI 3.3, GRI 203-1, GRI-203-2; GRI 2-29; VSME-CI-47 (a, b, c y d)

Durante 2025 se han ejecutado más de 14 km de nuevas extensiones de red en vía pública. Este esfuerzo se ha centrado en alcanzar fincas habitadas que, aun estando en zonas de influencia de la distribuidora, carecían de conexión frente a fachada.

Estas canalizaciones se han diseñado bajo estándares de última generación, asegurando que cada nuevo tramo instalado sea plenamente compatible con la futura distribución de gases renovables, como el biometano y el hidrógeno verde.

Mirando hacia nuevos municipios

GRI 203-1

Durante este año tanto en **Casarrubuelos como en Moralzarzal** continuaron los trabajos de extensión y captación de puntos de suministro.

En el municipio de **Casarrubuelos**, donde el suministro se inició en el año anterior, se han ejecutado un total de 4.292 metros de red, teniendo gran acogida por parte de los vecinos: ya se cuenta con 276 clientes en servicio y otros 90 firmados, aún pendientes de la instalación, lo que supone **una penetración del 20% de los hogares del municipio** en tan solo un año.

En **Moralzarzal**, se ha finalizado con éxito la construcción del enlace desde Collado Villalba, fundamental para realizar la distribución de gas natural en el municipio. Estando a la espera de la licencia municipal para iniciar la construcción de la red interior, que constará de un eje troncal y dos derivaciones principales.



En ambos municipios se lanzó una campaña digital para anunciar la llegada del gas natural y sus beneficios, junto a diferentes reclamos publicitarios como videos, banners con resultados muy positivos, acelerando el interés y la contratación en la zona.

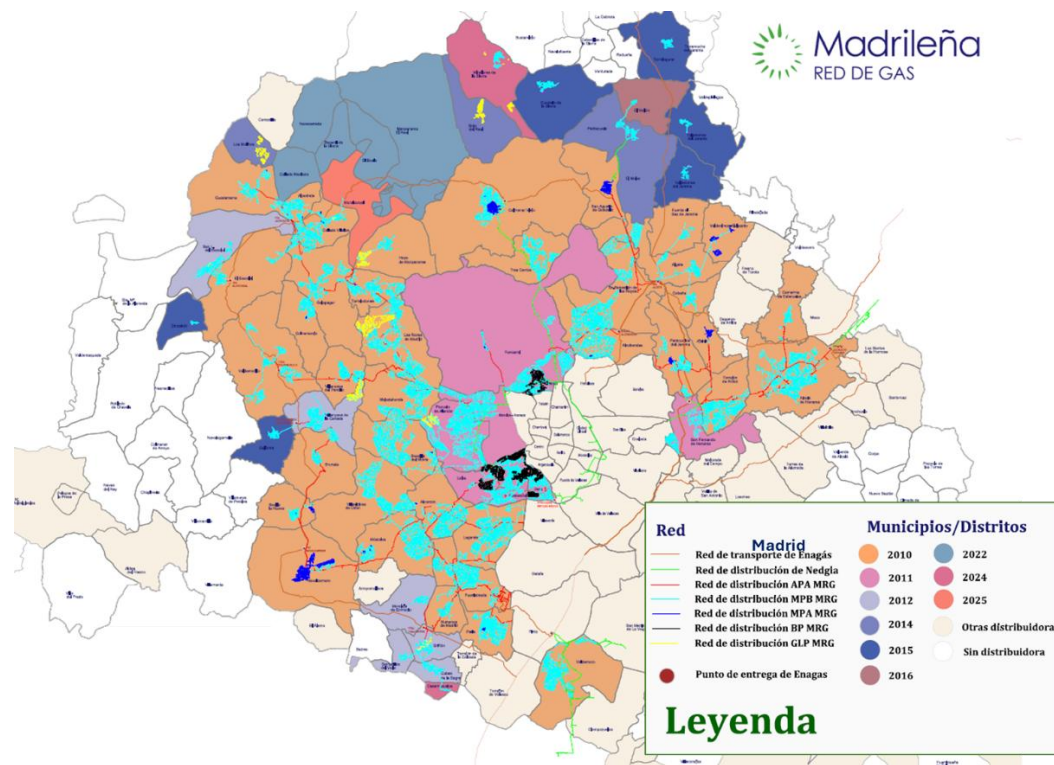


Como próximos objetivos, Madrileña Red de Gas trabaja sobre los proyectos para **Soto del Real** y **Los Molinos**, contando ya con avances significativos en sus tramitaciones.

En **Soto del Real** se está a la espera del permiso para la construcción de una **planta de GNL** (Gas Natural Licuado). Siguiendo el modelo de éxito implementado en Miraflores de la Sierra, esta planta se construirá paralela a la de GLP (gas licuado de petróleo) existente, garantizando una transformación eficiente y segura.

En **Los Molinos** durante 2025 se ha seguido **avanzando** de manera constante en la gestión de **permisos y tramitaciones necesarias**, estando ya próximos al objetivo de iniciar las obras y el posterior suministro.

Por otro lado, se han iniciado las gestiones en el municipio de **El Boalo**, estableciendo los primeros contactos con su Ayuntamiento. De forma paralela, hemos comenzado los trabajos de ingeniería para el diseño de las instalaciones e infraestructuras necesarias que permitirán, en un futuro próximo, llevar el suministro a esta localidad.



Trabajando sobre el mercado de nueva edificación

GRI 203-1; VSME-CI-47 a,47 b

A lo largo de 2025 Madrileña Red de Gas ha continuado trabajando estrechamente con los principales promotores de vivienda, manteniendo reuniones individuales con cada uno de ellos.



El objetivo central de estos encuentros es posicionar el uso actual del gas natural como la infraestructura fundamental y puerta de entrada del biometano o incluso el hidrógeno verde en el futuro. En este contexto, se promueve activamente la hibridación entre sistemas de aerotermia y gas natural como una solución eficiente y de transición.

Asimismo, hay que destacar que durante el presente ejercicio se han construido más de 3.500 metros de redes de terceros destinadas a futuros desarrollos urbanísticos. Es importante señalar que estas infraestructuras ya están plenamente preparadas para la distribución de gases verdes, lo que facilitará significativamente la integración de las futuras redes de hidrógeno.

Municipio	Nombre proyecto	Numero viviendas	Metros red
ALCORCON	RETAMAR DE LA HUERTA	3.500	11.500
BRUNETE	SR1 PRIMERA CORONA	3.300	11.800
CUBAS DE LA SAGRA	UE 11	90	1.300
POZUELO DE ALARCON	A.P.R. 3.4-11 MANZANA COCHERAS LLORENT	170	400
POZUELO DE ALARCON	APR 2.6-02 MONTEGANCEDO PRYCONSA	1.050	4.200
TORREJON DE ARDOZ	PERI SAN BENITO	640	1.200
VILLANUEVA DE LA CAÑADA	SECTOR-1 "LOS POCILLOS"	3.000	1.700
TOTAL		11.750	32.100

Proyectos previstos en el mercado de nueva edificación

A lo largo de 2025, se han firmado convenios de colaboración para diversos desarrollos urbanísticos en diferentes municipios del territorio.

Estos acuerdos permitirán la construcción de 32 km de red que, en el futuro, abastecerá a más de 11.000 viviendas.

Impulsando el desarrollo socioeconómico: Mercado de Grandes Consumos

GRI 203-2; VSME-CI-47 (a, b, c y d)

En el mercado de Grandes Consumos, ha sido un ejercicio lleno de retos superados con éxito, cerrando el año con 361 puntos de suministro y 130 GWh/año de consumo. Estos resultados confirman la confianza de diversos sectores en las ventajas y competitividad del gas natural.

Mercado industrial

Importantes clientes industriales refuerzan la confianza en Madrileña Red de Gas y en su apuesta por el gas natural, incorporando esta energía en sus nuevas líneas de producción, como es el caso Martinrea Honsel, la fábrica de Patatas La Santa María y ABN.

Igualmente, el segmento de los **talleres con cabinas de pintura** se ha confirmado como un mercado estratégico en 2025. Dando continuidad al compromiso de impulsar su crecimiento, se lanzó una campaña específica para la transformación de cabinas de pintura de gasóleo a gas natural, realizando una aportación económica para el cambio de quemador. Esta iniciativa, ha facilitado la puesta en servicio 16 nuevos talleres, destacando la incorporación de dos grandes centros que suman un consumo cercano a los 2 GWh/año. El éxito de esta campaña reafirma la intención de darle continuidad, apoyando la modernización y eficiencia energética del sector de la reparación y mantenimiento de vehículos.

Mercado comercial

En lo que respecta al mercado comercial, las lavanderías autoservicio mantiene su comportamiento positivo, con la apertura de 42 nuevos establecimientos en nuestra zona de distribución, reafirmando la competitividad del gas natural para este modelo de negocio.

Mercado institucional

Por otra parte, en el mercado institucional se ha avanzado dotando de suministro de gas natural a servicios esenciales, poniendo en marcha 2 nuevos crematorios (M40 y Leganés) y conectando un total de 23 centros de enseñanza. Madrileña Red de Gas se ha posicionado proactivamente para ofrecer soluciones alternativas viables mediante gas natural y biometano a los centros educativos.

En esta misma línea de colaboración con la administración pública, se ha trabajado estrechamente con los Ayuntamientos para facilitarles el acceso a subvenciones destinadas a la sustitución de sus sistemas de calefacción por gas natural en colegios, ofreciendo estudios técnicos personalizados para modernizar sus instalaciones aprovechando el Plan de Inversión Regional.

Como uno de los hitos más destacados del ejercicio, mención especial merece el proyecto de transformación de propano a gas natural de la Universidad Alfonso X El Sabio (UAX) en Villanueva de la Cañada. Este proyecto supuso un importante desafío debido a la gran cantidad de salas de calderas a transformar, lo que requirió la implicación de un elevado número de empresas, recursos y excelente coordinación, para garantizar en todo momento la continuidad del suministro y no afectar a la actividad del centro. Ha sido, sin duda, un gran ejemplo de trabajo en equipo y capacidad de respuesta.

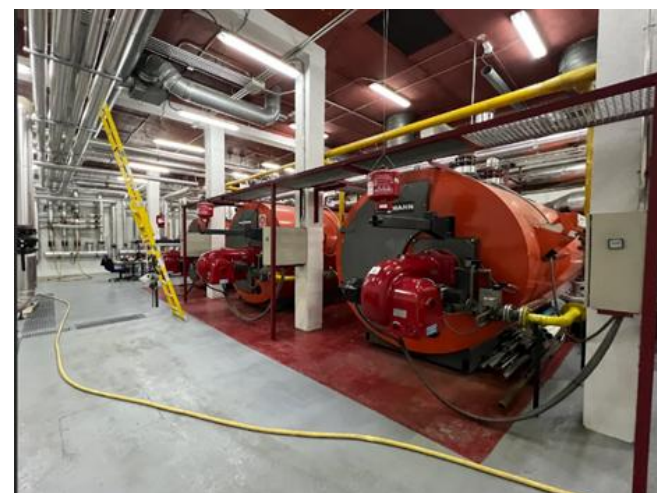


Salas de calderas

En lo referente al mercado Salas de Calderas de Comunidades de Propietarios, la actividad comercial durante 2025 ha sido intensa y productiva, logrando la firma de 17 comunidades. Es importante destacar la adaptación de la compañía a las nuevas tendencias de eficiencia, en tres de estas comunidades se han proyectado hibridaciones, donde el gas natural aporta entre el 60% y el 80% de la potencia total, demostrando su perfecta compatibilidad con otra forma de energía.

Asimismo, se han fidelizado comunidades de propietarios, aproximadamente 1.500 viviendas, gracias al asesoramiento, demostrando que la renovación de sus salas con nuevas calderas de gas natural más eficientes era la opción más segura para garantizar el bienestar de los vecinos.

Por otro lado, desde Madrileña Red de Gas se está trabajando proactivamente en la red de calor de Móstoles, alimentada por biomasa, donde se ha aprovechado el vencimiento de los contratos de permanencia y la existencia de un descontento en muchas comunidades ante problemas de confort, como la falta de potencia calorífica o la disponibilidad de agua caliente. Ante esta situación, se trabaja activamente con administradores y presidentes para ofrecerles el cambio a gas natural



Resiliencia en un mercado maduro

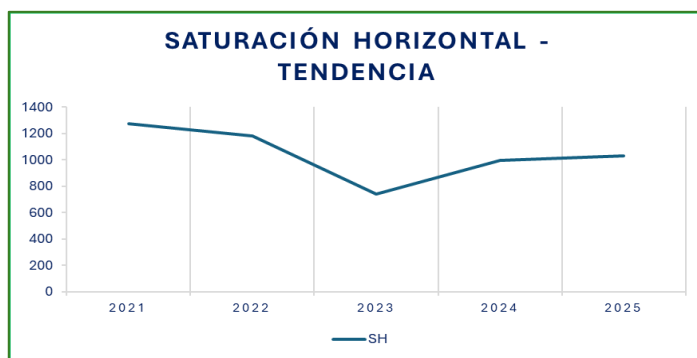
GRI 203-1; VSME-CI-47 a, 47 b

En 2025 se ha continuado la tendencia de los últimos años con una evolución constante y mantenida en la captación de nuevos puntos de suministro. El éxito de este año es especialmente reseñable debido a la madurez extrema de la zona de distribución de la compañía, donde la tasa de penetración supera ya el 80%. En este contexto, el crecimiento no depende de grandes extensiones en terrenos vírgenes, sino de una "minería de precisión" y una gestión comercial de alto nivel para captar el potencial remanente en entornos consolidados de finca habitada.

La CNMC ha publicado los datos de primer y segundo trimestre de 2025 del "Informe trimestral del mercado de gas natural en España" donde analiza algunos temas (evolución del crecimiento, cuota de mercado, etc.) de las Empresas Suministradoras y DSO respecto al mercado de gas natural en España.

Las conclusiones son que MRG se ha convertido en la distribuidora de gas con más puntos de suministro en la Comunidad de Madrid con más de 906.292 puntos de suministro activos de gas natural y 4.805 clientes de GLP.

La estrategia se ha centrado con fuerza en la saturación del mercado horizontal, a través de la extensión de la red y la priorización de la capilaridad, acompañada de campañas e intensa labor del equipo comercial.



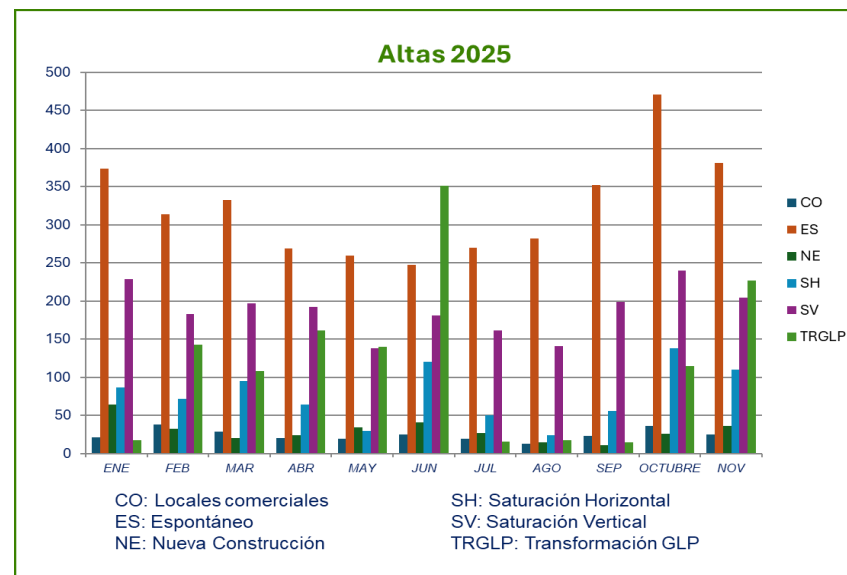
Tendencia en el mercado de saturación horizontal

Se ha realizado un importante esfuerzo en la comercialización sobre fincas que contaban con suministros de Gas licuado del Petróleo (GLP) transformando hacia el gas natural, unificando la infraestructura energética regional y ofreciendo a los usuarios una mejora inmediata en seguridad, precio al cliente final y continuidad de suministro con un gas claramente más limpio.

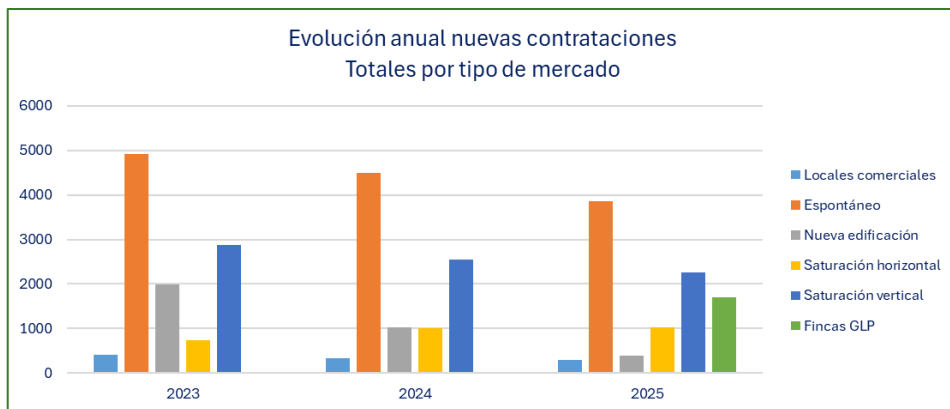
Igualmente se han realizado campañas para la captación de consumidores con suministros centralizados hacia puntos individuales, otorgando de esta forma total autonomía de consumo al usuario, a la par que incrementando la resiliencia de la compañía.

Por último, es interesante resaltar el impulso realizado en la construcción de Instalaciones Receptoras Comunitarias (IRC) de baja penetración, favoreciendo de esta forma que en edificios donde la captación se limita a un pequeño número de viviendas, estas fincas tengan el gas natural como solución energética para los hogares.

Nuestro resumen por tipología de altas a cierre de noviembre de 2025 se puede ver en el siguiente gráfico.



Altas 2025 por mercado



El trabajo comercial **ha ido acompañado de campañas**, que como siempre han estado enfocadas en sectores concretos de mercado, **personalizando las ofertas para asegurar que cada cliente reciba una propuesta a su medida**, mejorando así su satisfacción y la efectividad de nuestras canalizaciones actuales.

Las líneas principales y los incentivos correspondientes a estas campañas han sido los siguientes:

- € Campaña de apoyo a la descentralizaciones con aportaciones de hasta 650€/punto suministro con el fin de recuperar todas aquellas viviendas que eligen no depender de un sistema centralizado y mejoran así su libertad energética.
- € Renovación de la campaña de plurifamiliares con aportaciones de hasta 450€/punto suministro, con el fin de llegar a todas las fincas en altura.
- € Ampliación de campañas unifamiliares con aportaciones de hasta 500€/punto de suministro lo que permite a estas viviendas instalar un sistema cómodo, seguro, económico y moderno.



Trabajo en equipo

GRI 2-29

El trabajo en equipo es totalmente necesario para lograr los objetivos planteados en la consecución de nuevos puntos de suministro en un mercado tan saturado.

Madrileña Red de Gas mantiene una estrecha colaboración con las empresas instaladoras autorizadas y su asociación principal AGREMIA.

En 2025 se ha reforzado la alianza con este colectivo, actuando como facilitador técnico y comercial. El instalador ha sido la pieza clave para amortizar los más de 14 km de red extendida en comercialización "puerta a puerta", detectando oportunidades de reforma y asesorando al cliente individual sobre las ventajas de la transición al gas natural.

En 2025 han sido 131 empresas instaladoras las que se han adherido a la oferta pública de Madrileña Red de Gas demostrando, un año más, la fidelidad de las empresas del sector con la apuesta comercial de la compañía.

En esta misma línea de actuación, como cada año el ejercicio comenzó con el habitual **evento "Crecemos juntos"** que se celebró el 6 de febrero de 2025.

Durante la jornada, los **participantes pudieron asistir a varias ponencias y mesas redondas** donde se presentaron las campañas comerciales de este año 2025 así como la estructura organizativa de la Dirección de Expansión.

Se aprovecharon las mesas para comentar los retos y oportunidades que enfrenta el sector del gas en un entorno cada vez más competitivo con otros sistemas energéticos.

Representantes de las principales empresas del sector compartieron con Madrileña Red de Gas sus dudas, conocimientos y experiencias creando un ambiente de intercambio dinámico y enriquecedor.

Uno de los principales focos del evento fue la **colaboración entre Madrileña Red de Gas y las empresas**, con la presentación de la oferta pública.

Desde Madrileña Red de Gas destacamos la importancia de continuar con este tipo de encuentros, que fomentan la comunicación continua y adaptación a los criterios del mercado demandas del mercado.

El evento ayudo a consolidar la importancia de la cooperación en el sector permitiendo a las empresas participantes seguir avanzando juntas en un entorno de constante cambio.

Como recompensa a la fidelidad demostrada, se sortearon entre los participantes tres premios a las empresas con mejores resultados del año.



Evento creciendo juntos febrero de 2025

Avances sobre el Código Técnico de Edificación

Siguiendo en la línea del trabajo en equipo, es importante reseñar el esfuerzo que se está realizando sobre el Código Técnico de Edificación (CTE).

Durante el mes de noviembre, el Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana abrió trámite de audiencia e información pública sobre el Proyecto de Real Decreto por el que se modifica el CTE, aprobado por Real Decreto 314/2006, con la finalidad de realizar observaciones sobre esta iniciativa sometida a audiencia e información pública.

La propuesta de modificación del CTE desde el Ministerio de Vivienda y Agenda Urbana se somete a consulta para trasponer, de forma parcial, la EPBD (Directiva de Eficiencia Energética en los Edificios).

Desde SEDIGAS, Madrileña Red de Gas ha liderado una respuesta conjunta y coordinada del sector gasista para poner en valor su papel estratégico en el proceso de descarbonización de la economía. En el actual escenario de transición energética, es imperativo analizar la realidad del balance energético español, donde la demanda total alcanza los 1.274 TWh/año.

En base a ello, se han presentado alegaciones y comentarios técnicos enfocados en la actualización del Real Decreto (DB-HE de Ahorro de Energía) para alinear la normativa con la realidad técnica y climática. Los puntos más relevantes son:

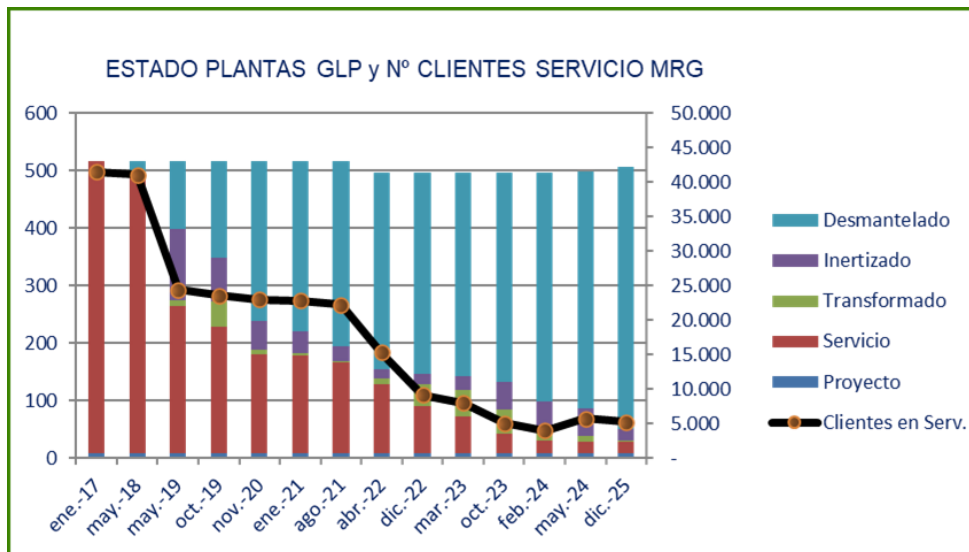
- Inclusión del Biometano
- Definición de Edificios de Cero Emisiones
- Revisión del rendimiento en Bombas de Calor (ACS)
- Sistemas Urbanos Eficientes

Mercado GLP

GRI 203-1; VSME-CI-47 (a, b, c y d)

La transformación de instalaciones de Gas Licuado del Petróleo (GLP) a Gas Natural constituye un vector de crecimiento histórico y fundamental para Madrileña Red de Gas (MRG). Este ambicioso plan estratégico tuvo su punto de inflexión en 2016 con la adquisición a Repsol Butano de más de 40.000 puntos de suministro, un patrimonio que la compañía ha venido transformando de forma sistemática.

El ejercicio 2025 ha seguido una línea continuista que refuerza esta visión de largo plazo, orientada a la unificación de infraestructuras y la modernización del parque energético regional.



Tendencia en el estado y clientes de las plantas de GLP

Un hito importante en este proceso ha tenido lugar **este año 2025** con la adquisición y **Transformación de Activos de Aliara GLP**: Esta adquisición ha supuesto la incorporación de más de 3.500 puntos de suministro de GLP, con el objetivo de su transformación hacia el gas natural. **Esta operación subraya la intención de Madrileña Red de Gas de liderar la transición energética en todas sus áreas de influencia** y culminar el proceso de expansión iniciado hace casi una década.

Muestra de la agilidad operativa de la compañía es que, durante el mismo ejercicio 2025, ya se han transformado con éxito 740 de estos puntos procedentes de Aliara GLP, integrándolos plenamente en la red de gas natural. Esta cifra contribuye al cómputo global del **año, en el que se han transformado más de 1.800 puntos de suministro** totales, manteniendo la solidez del crecimiento orgánico de la compañía.

En el marco de este proceso de transformación y mejora, se han logrado transformar 23 km de red claramente heterogénea, que contaba con redes de cobre, acero y polietileno, constituyendo un importante desafío tecnológico, según detallamos en el capítulo 6, en el apartado **“Eficiencia que transforma recursos: Gestión responsable y circular”**

Beneficios de la Transformación: Valor para el Usuario y la Región

La migración de GLP a Gas Natural conlleva beneficios estructurales para todos los grupos de interés:

- **Seguridad y Continuidad:** Se elimina la dependencia de depósitos locales y el tránsito de camiones cisterna, garantizando un suministro ininterrumpido por red.
- **Sostenibilidad:** El gas natural reduce significativamente las emisiones de CO₂ en comparación con el propano, alineando a los municipios con los objetivos de descarbonización.
- **Eficiencia Económica:** Los usuarios acceden a una energía más económica, con sistemas de medición individualizados y acceso a servicios digitales de gestión.
- **Preparación para el Futuro:** Las redes transformadas son compatibles con la futura distribución de gases verdes, como el biometano y el hidrógeno.
- **Culminación de Proyectos Integrales:** Villanueva de la Cañada y Miraflores de la Sierra.



Miraflores de la Sierra (Madrid)

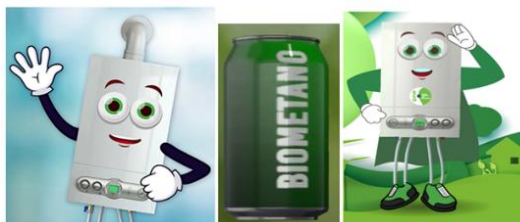
Como testimonio de esta capacidad para resolver entornos complejos de forma global, es interesante observar la transformación integral de los municipios de Villanueva de la Cañada con 2.200 instalaciones transformadas (las últimas 500 en 2025) y Miraflores de la Sierra, donde se han convertido 1.150 clientes (520 en 2025). Este hito simboliza la eficacia de Madrileña Red de Gas para cerrar ciclos operativos de gran escala, convirtiendo antiguas redes de distribución en infraestructuras de gas natural modernas, eficientes y preparadas para el futuro.

El balance del proyecto de transformación en 2025 reafirma la posición de Madrileña Red de Gas como referente en la gestión inteligente de activos. La compra y posterior integración de los nuevos puntos de Aliara GLP, junto a la exitosa adecuación técnica de 23 km de red de diversos materiales, demuestra que la compañía no solo mantiene su ritmo de crecimiento, sino que lo hace con una maestría técnica capaz de convertir la infraestructura existente en una red energética de futuro.

Estrategias de Marketing-Evolución de Marca: De Calderín a Caldegreen

Tras el nacimiento de "Calderín" en 2024, este año el personaje ha evolucionado a "Caldegreen", un superhéroe que simboliza el poder del biometano y la consecuente descarbonización de la caldera de gas natural.

El objetivo es incrementar la conciencia sobre la transición energética y los gases renovables.



Se han generado 2 vídeos, 3 blogs y una landing page específica, <https://caldegreen.es/> enfocada en combatir bulos y explicar el funcionamiento de los gases verdes en calderas convencionales. Generando su difusión a través de medios afines al mensaje como los periódicos digitales, como *marca.com*, *elmundo.es* y *el pais.com*. y la información disponible en la campaña digital ha mostrado indicadores de rendimiento muy positivos.

Con los siguientes resultados globales:

- Impresiones totales: 4.068.110 con CTR (Click Through Rate) estable del 0,12%
- Clics totales a la landing page de Caldegreen: 5.036
- Eficiencia en audiencias calientes: Retargeting lidera el CTR (0,19%), ideal para fases de consideración.
- Contribución de YouTube: cerca del 25% de las impresiones totales de la campaña, reforzando notoriedad.
- Tasa de interacción en el video de YouTube de casi el 50% (la mitad de los que llegaron al video lo visualizaron, hicieron clic en el enlace o lo compartieron)

Es un combustible ecológico producido a partir de residuos orgánicos y energías verdes:



Biometano
Se obtiene de residuos agropecuarios y urbanos. Su composición es similar al gas natural, pero sin emisiones de CO₂ adicionales.



Hidrógeno verde
Se produce mediante electrólisis del agua con energía solar o eólica. Al utilizarlo, solo emite vapor de agua.

Los gases verdes son muy similares al gas natural convencional en términos de uso y eficiencia, pero más respetuosos con el medio ambiente. De hecho, se trata de un combustible clave para alcanzar el objetivo europeo de ser climáticamente neutros en 2050.

Actualmente, ya se está utilizando en el sector industrial y transporte profesional, y ahora ya está listo para llegar a tu vivienda. ¡sin necesidad de realizar ningún cambio en tu instalación!



¿Qué son los gases verdes?

Servicio que no se detiene: Seguridad, fiabilidad y continuidad del suministro

Madrileña Red de Gas, como distribuidora integrada en un entorno regulado y sujeta a rigurosos requisitos de servicio y seguridad, refuerza estos estándares con altos niveles de autoexigencia, ubicando la fiabilidad y la continuidad del suministro como prioridades estratégicas.

Manteniendo y modernizando la red para un suministro seguro y fiable

GRI 3.3; GRI 11.8; VSME-CI-47d

Este año 2025 se ha continuado cumpliendo todas las acciones de mantenimiento preventivo y realizado con eficacia y eficiencia las tareas de correctivo, a la par que se ha trabajado con fuerza en la mejora continua de los procesos y de la red.

En línea con el compromiso de fiabilidad y continuidad, es interesante destacar entre las actuaciones de correctivo de 2025, los trabajos realizados sobre dos plantas de GNL. En ambas plantas se detectó una pérdida de capacidad de estancamiento causada por una pequeña fisura originada por la contracción térmica de los materiales, aunque sin llegar a producirse una pérdida real de estanqueidad.

Detectar una fisura microscópica en una cámara de vacío es complejo, para ello se utilizó una técnica de precisión, Test del Helio, para ello se introduce gas helio en el sistema. Las moléculas de helio por su mínimo tamaño se filtran por los poros más reducidos, determinando su presencia mediante detectores especiales.

Para reparar una avería de este tipo, el depósito debe vaciarse por completo e inertizarse. Ambas plantas contaban con un solo depósito, era imprescindible por tanto encontrar una solución para que su reparación no interrumpiera el suministro a los usuarios.

En consecuencia Madrileña Red de Gas, que **activó un plan de emergencia**:

- **Suministro mediante Cisterna:** Se instaló un camión cisterna de GNL de forma fija en la planta. Este camión hizo las funciones del depósito.
- **Conexiones Provisionales:** Se realizaron conexiones con mangueras especiales para llevar el gas desde el camión directamente a la planta, la cual estaba monitorizada en todo momento, asegurando el suministro de gas en la red de los municipios.
- **Seguridad 24h:** Al tratarse de una instalación temporal y manual, se estableció vigilancia presencial constante para supervisar presiones y niveles, garantizando que el servicio no se interrumpiera en ningún momento.



Trabajos de reparación de la envolvente exterior en el depósito de Talamanca de Jarama

En referencia al plan de **mantenimiento preventivo, ejecutado al 100%**, podemos señalar a modo de resumen:

- **Operatividad Programada:** más de 11.000 actuaciones técnicas realizadas.
- **Control de Presiones:** Gestión del correcto funcionamiento de los sistemas de regulación en todos sus rangos.
- **Vigilancia de Red:** Control de estanqueidad sobre 3.353 km de infraestructura.

- **Fiabilidad de Activos:** Maniobra y comprobación de más de 7.200 válvulas.
- **Protección de Estructuras:** Ejecución de 3.500 mediciones de protección catódica en redes de acero y 1.000 acciones de pintura y limpieza.
- **Riguroso control de la calidad del gas** (THT) mediante cerca de 100 visitas mensuales a nuestras redes, asegurando así que las concentraciones de THT en nuestra distribución de gas se encuentra dentro de los límites establecidos dentro de la normativa vigente (18 -22 mg/m³). Se presenta una gráfica con las medidas realizadas anualmente y los valores de concentración obtenidos.
- **Y un coste de 1.019.788 millones de euros.**

Por último, entre los **trabajos de mejora de la red** queremos destacar algunos elementos:

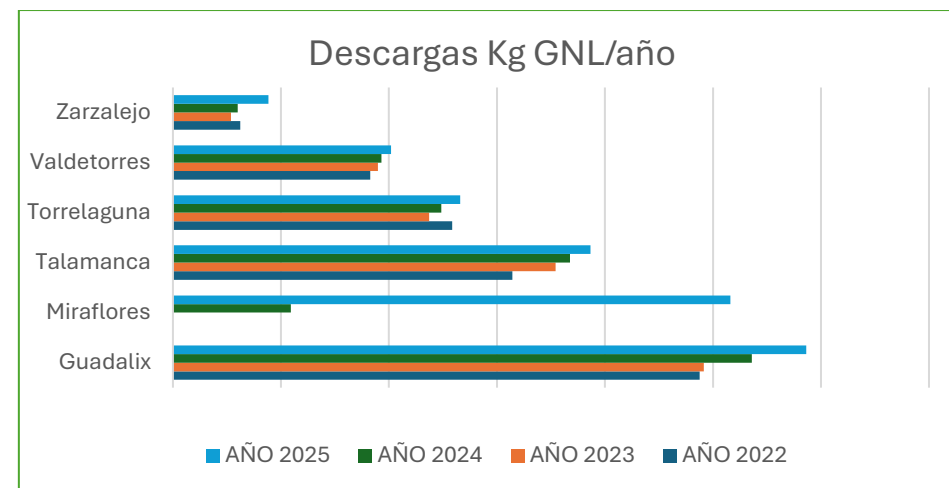
- La modernización con la **sustitución de materiales antiguos** (acero y cobre) por polietileno en 2.000 metros de red
- La **renovación de la red** en los dos kilómetros afectados por las obras de soterramiento de la autovía A-5.
- La **actualización de la iluminación** en siete instalaciones clave (como Leganés, Móstoles o Fuenlabrada) para garantizar la máxima seguridad de nuestros técnicos
- La **instalación de placas solares en cinco ERM**, apostando por el consumo responsable de energía.



Garantizando la disponibilidad de combustible en nuestras plantas de GNL

GRI 3.3; GRI 11.8; VSME-CI-47d

Garantizar el suministro en toda nuestra red es una prioridad absoluta. Durante este ejercicio, desde el Centro de Control hemos gestionado con éxito la logística de más de 2 millones de kg de GNL, asegurando el confort de miles de familias en municipios como Guadalix, Miraflores o Torrelaguna, a través de una operativa de descargas coordinada al milímetro.



Tendencia en las descargas de GLP por planta en kg GNL/año



Transformación digital: Tecnología al servicio de la eficiencia

GRI 3.3; GRI 11_11.8; VSME-C1-47d

Centro de Control de Distribución:

La digitalización es el corazón de la operativa. Este año se ha dado un salto cualitativo en la monitorización de las redes:

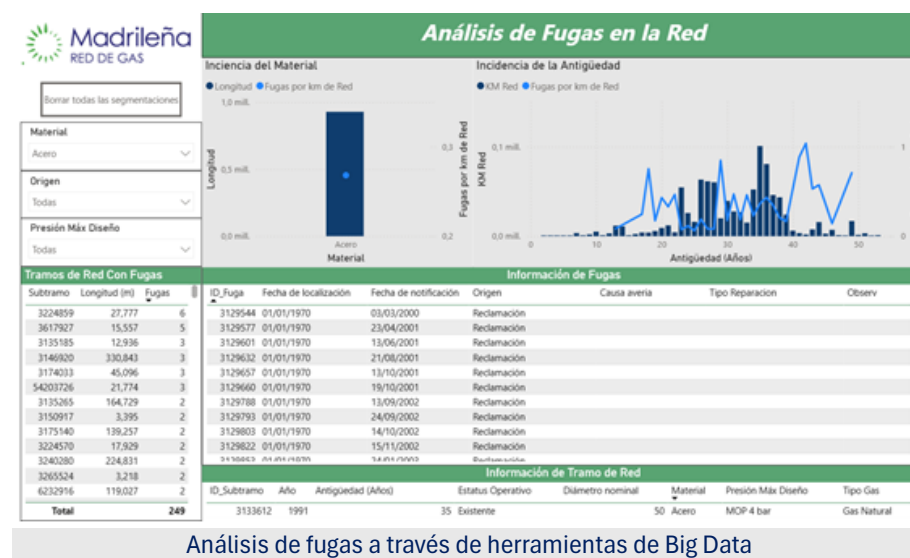
- Evolución del Sistema SCADA a una nueva versión. Este cambio de software, es una apuesta por la robustez que permitirá gestionar los datos con una precisión sin precedentes.
- Conectividad Inteligente (IoT) renovando el Servidor Unectic y el firmware de los equipos en campo. Gracias a esta nueva infraestructura en la nube y a una interfaz más intuitiva, se solucionan incidencias en remoto, reduciendo las visitas físicas y ganando en agilidad.
- Control preventivo en redes de GNL, para disponer más información de campo, instalando nuevos puntos de red que permiten vigilar las presiones en los puntos más alejados. Esto se traduce en algo vital: menores tiempos de respuesta ante cualquier imprevisto.
- Compromiso con el Mantenimiento, habiendo alcanzado el 100% de cumplimiento del plan de telegestión, con casi 600 actuaciones (preventivas y correctivas).

Cartografía: El mapa de nuestra excelencia

La infraestructura de Madrileña Red de Gas se encuentra en el subsuelo, saber con exactitud su ubicación es fundamental. Por ello, se ha seguido trabajando en la actualización de la cartografía del Territorio, completando la adecuación cartográfica en municipios estratégicos como Alcalá de Henares, Leganés o Valdemoro, junto a la captura de más de 32 kilómetros de nueva red y casi 1.900 acometidas.

Innovación en la detección de fugas:

La detección de fugas es un objetivo clave en nuestro compromiso con la seguridad y en la lucha contra el cambio climático. **Este año 2025 se ha iniciado un proyecto pionero de análisis espacial que permite cruzar datos históricos para identificar los puntos más vulnerables de la red.** Es decir, el uso de "Big Data" para adelantarnos a los problemas.



Análisis de fugas a través de herramientas de Big Data

Proyecto Movilidad:

Por último, con el objetivo de agilizar la gestión de mantenimiento de forma drástica, Madrileña Red de Gas está desarrollando una solución para que los técnicos desde sus dispositivos móviles, puedan registrar cualquier incidencia en tiempo real.

Servicio de Urgencias: Nuestra respuesta 24/7

GRI 3.3; GRI 11_11.8; VSME-C1-47d

Si hay algo que define la vocación de servicio de Madrileña Red de Gas es la capacidad de estar presentes cuando más se necesita. Dentro del firme compromiso con la seguridad y la excelencia operativa, el servicio de emergencias mantiene una operatividad total las 24 horas de los 365 días del año.

Atención al Cliente y Gestión de Avisos desde el Call Center durante 2025 ha gestionado un **volumen de llamadas un 18% superior** al ejercicio anterior. A pesar de este incremento en la actividad consultiva, la eficacia de nuestros protocolos ha permitido atender 9.586 avisos de urgencia, optimizando los recursos y logrando una reducción del 3% en incidencias reales respecto a 2024.

Se han gestionado **1.191 avisos de máxima prioridad** con un tiempo medio de atención de **sólo 27 minutos**, manteniendo la respuesta con mejores resultados respecto al objetivo de calidad de 30 minutos. Además, un 98, 3% de las actuaciones se llevaron a cabo en menos de una hora, superando con creces los estándares más exigentes del sector.

Respecto a los 3.886 avisos de prioridad 2, se atendieron con una media de 41 minutos, demostrando una agilidad constante en todos los niveles de criticidad, mejorando los resultados nuevamente, frente al objetivo de respuesta en menos de 60 minutos.

Atención de urgencias	2023	2024	2025
Acumulado avisos P1	1.249	1.154	1.191
Acumulado avisos P2	4.410	3.952	3.886
T medio de atención P1 min	27	26	27
T medio de atención P2 min	37	38	41

Tendencia en la atención de urgencia: número de avisos y tiempo de respuesta medio

Este año Madrileña Red de Gas ha resuelto con inmediatez 109 avisos por roturas provocadas por terceros. Gracias a una coordinación ejemplar, se ha reducido el tiempo medio de atención a 29 minutos (2 minutos menos que el año pasado), minimizando el impacto medioambiental y logrando la recuperación de costes en la práctica totalidad de los casos, a pesar de una emisión de gas fugado de 1,09 GWh.

Como hito destacado de este ejercicio, y fruto de la apuesta por el talento interno, por primera vez en los últimos años el volumen de avisos atendidos por personal propio ha superado al de nuestras empresas colaboradoras. Este dato subraya el fortalecimiento de nuestra estructura interna y el alto grado de implicación de nuestros profesionales.



Aplicación de la Directiva SEVESO III: Sistema de Gestión de Accidentes Graves

GRI 3.3; GRI 11_11.8; VSME-C1-47d

A la gestión de la seguridad que de forma general se desarrolla en Madrileña Red de Gas para el conjunto de activos, se suma para las plantas de Gas Licuado del Petróleo, GLP, con capacidad de almacenamiento en sus depósitos superior a 50 Tn, la obligación de cumplir con la Directiva SEVESO III, transpuesta a través del R.D. 840/15.

El Real Decreto 840/2015 establece dos niveles de exigencias en función de la cantidad de GLP presente en las instalaciones: un nivel inferior, aplicable a plantas con cantidades iguales o superiores a 50 toneladas e inferiores a 200 toneladas, y un nivel superior, para plantas con cantidades iguales o superiores a 200 toneladas. Todas las plantas de la compañía a las que resulta de aplicación el Real Decreto 840/2015 se encuadran en el nivel inferior.

Madrileña Red de Gas cuenta con un Sistema de Gestión de Accidentes Graves que responde a los elementos fijados por el R.D. 840/15, en concreto por su anexo II, habiendo revisado la Política de Prevención de Accidentes Graves en 2025.

En los últimos años paulatinamente la estrategia de transformación hacia el gas natural de los puntos de suministro y el desmantelamiento de las plantas de GLP, ha ido reduciendo significativamente las plantas afectadas por la Directiva con objetivo de eliminación para 2025. La adquisición de las plantas de GLP a la empresa Aliara GLP, ha incorporado cuatro nuevas instalaciones a las que es de aplicación dicho Real Decreto.

Estas cuatro plantas de GLP, son:

- Conjunto la Berzosa (localizada en Hoyo de Manzanares de 432.000 litros de almacenamiento)
- Urbanización Molino de la Hoz (localizada en las Rozas de Madrid, de 174.200 litros)
- Nuevo Club de Golf (localizada en las Rozas de Madrid, de 232.000 litros)
- Conjunto Villafranca del Castillo (Villanueva de la Cañada, 190.800 litros)

Cronológicamente, las actuaciones más relevantes de 2025 fueron las siguientes:



- 1 Auditoría interna según el R.D. 840/15
- 2 Revisión de los expedientes de las cuatro instalaciones provenientes de Aliara GLP
- 3 Formación de refresco
- 4 Simulacros de emergencias
- 5 Inspecciones reglamentarias del art. 21 del RD 840/15 y de los simulacros por OCA

El año comenzó con la realización de una **auditoría interna** según el reglamento. En cuyas conclusiones se consideró adecuado el Sistema de Gestión de Accidentes Graves, de acuerdo a los requisitos del reglamento, identificando una no conformidad, tres observaciones y una oportunidad de mejora, así como tres puntos fuertes, destacando favorablemente el control de la explotación, la videovigilancia con que cuentan las plantas y la colaboración en la auditoría de todo el personal.

La adquisición de las plantas a Aliara GLP, como primer paso dio lugar a una **revisión de los expedientes**, incluyendo las notificaciones de las instalaciones afectadas por el R.D. 840/15, las revisiones de los planes de emergencia interior y las inspecciones documentales de los citados planes por un Organismo de Control Autorizado, OCA.

De acuerdo al sistema de gestión, se llevó a cabo una **formación de refresco** sobre el plan de emergencias al **personal propio** mediante el curso online diseñado al efecto. Llevando a cabo también a través de acciones online la divulgación de los contenidos de los planes de emergencia entre el **personal de las contratistas de mantenimiento** de estas instalaciones.

En noviembre tuvieron lugar **simulacros de emergencia** con la participación del personal propio y contratista.

Culminando el año con las **inspecciones reglamentarias del artículo 21 del R.D. 840/15 y los simulacros, por un Organismo de Control Autorizado, OCA**. Los resultados de estas inspecciones han sido favorables con defectos leves.

A estas tareas se sumó que la planta que Madrileña Red de Gas tenía en Villanueva de la Cañada afectada por SEVESO, con motivo de la finalización de las transformaciones de GLP a gas natural en este municipio, fue clausurada (a mitad de 2025), vaciada e inertizada al cierre de 2025. Los trámites de desafección por SEVESO no se han gestionado hasta comienzo de 2026.

Riesgo y resiliencia frente a incidentes generales

GRI 3.3; GRI 11_1.8; VSME-CI-47d

Como ya se ha señalado en el capítulo 4 de este informe, en 2025 tuvo lugar el apagón masivo que afectó a España, Portugal y partes del sur de Francia, que afectó a 70 millones de personas, incluidos servicios e infraestructuras. El análisis de las causas no está completo al 100% ni eliminada la posibilidad de que este tipo de sucesos puedan volver a suceder, aunque se hayan establecido medidas preventivas.

Analizando el impacto del apagón sobre el Servicio de Madrileña Red de Gas, se identificaron **fortalezas** importantes como la capacidad de reacción y de toma de decisiones del personal de primera línea, o el hecho de que la mayoría de las soluciones empresariales permanecieron operativas, debido al uso extensivo de centros de datos hiperescalares en la nube en nuestra geografía. Sin embargo si se produjeron impactos negativos y se **identificaron debilidades** como la duración del sistema autónomo de respaldo o las comunicaciones de voz y datos en campo, que se vieron totalmente afectadas, sin solución de contingencia, poniéndose además en evidencia que el plan de emergencia no estaba suficientemente orientado a escenarios con problemas clave de transporte, comunicaciones y suministro a nivel nacional.

Tras el análisis del suceso desde Madrileña Red de Gas se identificaron medidas correctivas y preventivas:



Diez acciones para aumentar la **resiliencia** de las instalaciones de la **sede central** asociadas al SAI (Sistema de Alimentación Ininterrumpida) y con la conectividad.



Una medida para aumentar la **resiliencia de la vigilancia de la red**.



Trece acciones para aumentar la **resiliencia de los usuarios remotos**.



En 2025 se ha llevado a cabo una revisión del análisis de resiliencia frente a incidentes.

La evaluación actual de riesgos empresariales se ha venido centrado en los riesgos relacionados con Madrileña Red de Gas, como fallos de sistemas individuales o ciberataques dirigidos específicamente a la Compañía. Para estos casos, se han implementado procedimientos y servicios tanto de prevención como de mitigación.

A la luz del apagón eléctrico que afectó a todo el país en abril de 2025, la tormenta de nieve de Filomena en enero de 2021 y la pandemia de COVID, se hace cada vez más evidente la necesidad de considerar los riesgos generales y la planificación de contingencias.

Incidente General	Posibles riesgos
Regional/Nacional Apagón eléctrico	Con el tiempo, se produce una pérdida de comunicaciones. Complicaciones para la movilidad de las operaciones de campo, pérdida de autonomía eléctrica y pérdida de la cadena de mando.
Comunicaciones regionales/nacionales: Interrupción del servicio de telefonía	Complicaciones en la coordinación con las operaciones de campo. Pérdida de señales IoT de SCADA y medición inteligente. Pérdida de la cadena de mando.
Incidente meteorológico inusual de alcance regional/nacional	Posible saturación de la demanda, daños en la infraestructura y en las instalaciones individuales, complicaciones para la movilidad de las operaciones de campo.
Incidente pandémico médico inusual a nivel regional/nacional	Restricciones a la circulación y actividades no esenciales procesos
Incidentes generales y posibles riesgos	

Estos riesgos suelen tener menos opciones de mitigación y deben abordar situaciones globales que probablemente empeorarán con el tiempo, lo que requerirá procedimientos de respuesta muy diferentes durante la duración del incidente.

Madrileña red de Gas, ha realizado un minucioso análisis de resiliencia frente a los posibles incidentes generales, llevando el análisis de forma concreta sobre:

- **La red de gas**, considerando la red de gas natural y las redes de municipios remotos partiendo de plantas de GNL y GLP.
- **El centro de operaciones** de emergencias (EOC)
- **Los sistemas**

Identificando la capacidad de actuación, los posibles riesgos, determinando y desarrollando las soluciones, que aseguren la fiabilidad y continuidad de suministro, objeto de nuestra razón de ser y compromiso con clientes y usuarios.

Verificación y medida: precisión y confianza

GRI 3.3

La precisión y trazabilidad de los datos de medida, es clave para la confianza en clientes y usuarios, especialmente cuando se trata de puntos de gran consumo. En 2025 destaca el despliegue técnico logrado, año en el cual se ha actualizado el 100% del parque industrial y gestionado más de 3.300 sustituciones de equipos de telemedida. Este esfuerzo no es solo una cuestión de cumplimiento normativo; es una transición masiva hacia la eficiencia operativa y la fiabilidad del dato.

La renovación tecnológica se divide principalmente en tres frentes críticos: la obligatoriedad legal, la migración de plataforma y la actualización proactiva de equipos secundarios. El desglose de operaciones en campo en 2025 ha sido el siguiente:

Tipo de Actuación	Volumen de Operaciones	Impacto Tecnológico
Contadores Industriales	+1.300 cambios	Cumplimiento del 100% de la normativa vigente.
Telemedida Obligatoria	Sustitución total	Integración de nuevos protocolos de comunicación.
Telemedida No Obligatoria	+2.000 equipos	Migración a tecnologías modernas y mayor cobertura.

Desglose de operaciones de verificación y medida en campo en 2025

El cambio no es solo de hardware, sino de ecosistema. Al dejar atrás sistemas antiguos, la nueva plataforma de medida elimina los "puntos ciegos" de la red, obteniendo:

- 👍 **Precisión:** La lectura impecable reduce las discrepancias en la facturación y el balance de energía.
- 👍 **Conectividad:** Los nuevos protocolos garantizan que la telemedida sea robusta incluso en zonas de baja cobertura.
- 👍 **Confianza:** Se asegura la trazabilidad total del dato desde el punto de consumo hasta la plataforma central.

La sustitución de los 2.000 equipos de telemedida no obligatoria demuestra una apuesta por la digitalización que va más allá.

Colaboración y trabajo en equipo para fortalecer la seguridad y fiabilidad en el suministro

GRI 2-29

Madrileña Red de Gas, trabaja junto a los diferentes agentes del sector, formando parte de interesantes grupos de trabajo, participando en la resolución de problemas comunes y generando propuestas que aseguren los objetivos de suministro sectoriales.

Ante los cambios que para el área de Operación y Mantenimiento traerá la transición energética, disponer de las competencias necesarias es una actividad esencial en el que la compañía viene trabajando desde hace tiempo. Una de las líneas de trabajo en este sentido es la participación en grupos de trabajo sectoriales. En este sentido se participa actualmente en dos iniciativas interesantes:



- **Grupo de trabajo con transportistas y distribuidores de gas**, cuyo objetivo es definir los criterios para las conexiones de gases renovables.
- **Grupo de trabajo con transportistas, distribuidores, comercializadores y productores de gases renovables**, orientado a establecer el protocolo para la emisión y gestión de garantías de origen de estos gases.

Además, desde el Centro de Control se participa en un interesante grupo de trabajo, integrado igualmente por transportistas, distribuidores y comercializadores, cuyo objetivo es definir un **plan de emergencia aplicable en situaciones de crisis con restricciones de demanda de gas**.

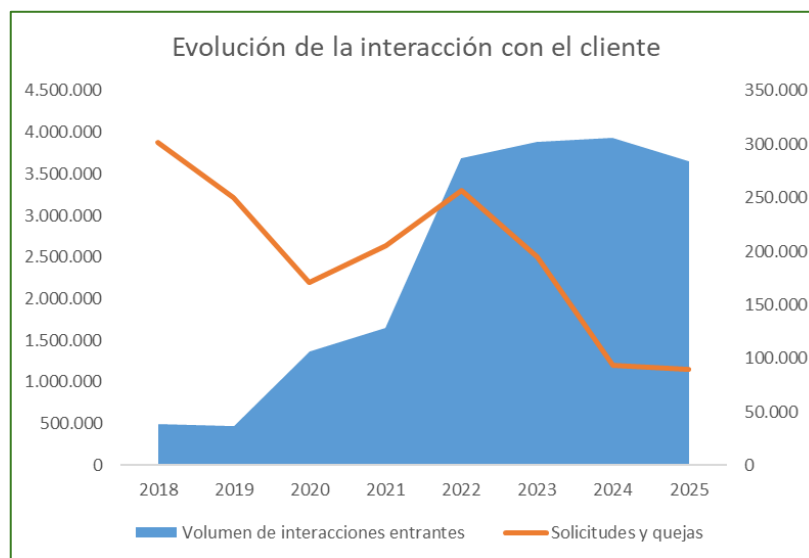


Cercanía con propósito: Orientación al cliente y usuario final

GRI 3.3; GRI-2-16, GRI 2-25;GRI 2-26, VSME-CI-47c-47d

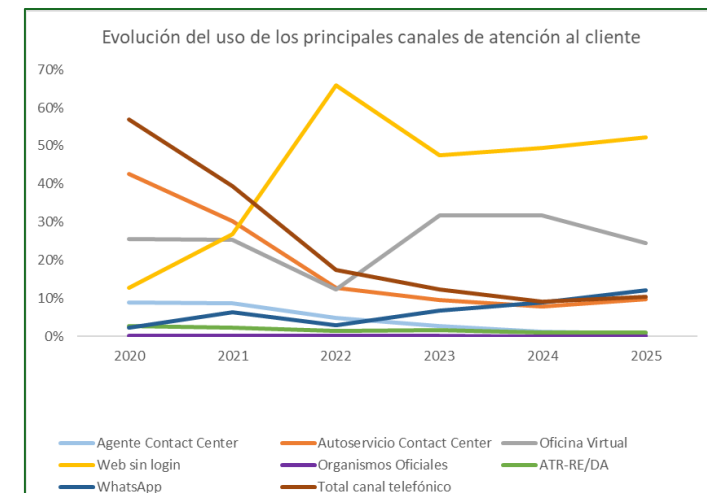
2025 ha sido un año muy interesante para Madrileña Red de Gas en el esfuerzo por dar respuesta eficaz a los clientes y usuarios finales, en todos los momentos de la relación.

Un reflejo claro en los resultados del esfuerzo en la orientación de nuestros procesos de atención a clientes y usuarios, se puede apreciar examinando cómo, aunque el total de interacciones entrantes de clientes ha aumentado más de un 160% en los últimos 5 años, el total de quejas y reclamaciones de clientes ha disminuido un 48% en el mismo periodo.



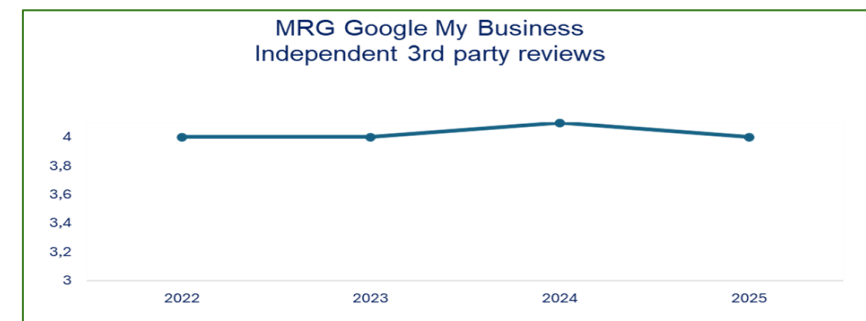
Contraste en la tendencia en el número de interacciones de cliente frente al número de quejas y reclamaciones

La capacidad de interacción en los diferentes canales se ha ido mejorando, y paulatinamente el peso de cada canal ha variado, en este sentido se puede observar un descenso continuo en el peso de las llamadas telefónicas, cerrándose por debajo del 10% del total de llamadas entrantes en 2025.



Tendencia en el peso en porcentaje de los canales establecidos para clientes y usuarios

Empoderar al usuario con más canales y aumentar la funcionalidad de autoservicio ha sido crucial para mantener un alto nivel de valoración de clientes tanto en KPIs externos como GMB (4.0), como en encuestas internas de CSAT. El autoservicio sigue mejorando en todos los canales con un asombroso 98% de resultados globales de autoservicio.



Tendencia en la valoración del servicio en MRG Google My Business

Estos excelentes resultados son el fruto de los esfuerzos realizados, entre los que destaca la consolidación de los cambios puestos en marcha en 2024 en el modelo de atención a los clientes, el fuerte impulso en el uso de la IA para resolver con mayor eficiencia y eficacia cualquier necesidad, y también nuestra plataforma de formación.

A ello se suma el esfuerzo por mejorar continuamente procesos y canales, habiendo realizado este año un interesante encuentro con otras distribuidoras buscando a través del trabajo colaborativo soluciones a problemas comunes.

Un nuevo estándar en nuestra experiencia de cliente: consolidación del Call Center

En el 2025 se ha consolidado el nuevo modelo de ATECLI, vinculando la atención telefónica y canal WhatsApp, con las diferentes Unidades de Negocio.

Lo que comenzó como un proyecto ambicioso para mejorar la calidad del contacto directo con el cliente, hoy es una realidad que está transformando la propuesta de valor de la compañía.

La transición a un modelo interno no solo ha reforzado la identidad de marca, sino que los datos respaldan una mejora sustancial en la operatividad. Gracias al compromiso del equipo, Madrileña Red de Gas ha logrado:

- **Ratios de Eficiencia Optimizados:** alcanzando niveles de productividad que superan los objetivos iniciales, reduciendo los tiempos de espera y mejorando la resolución en el primer contacto (FCR).
- **CSAT en Máximos Históricos:** la satisfacción de los clientes ha experimentado un crecimiento notable. El **CSAT (Customer Satisfaction Score)** refleja que los usuarios valoran positivamente la personalización y el conocimiento profundo del producto que solo un equipo interno puede ofrecer.
- **Excelencia en la Atención:** humanizando el servicio, pasando de ser un centro de costes a un centro de experiencia donde cada interacción cuenta.

- Al integrar el servicio de atención dentro de la propia estructura, se ha logrado una retroalimentación directa entre el cliente y el resto de departamentos. Esto permite ser más ágiles, detectar áreas de mejora en tiempo real y, sobre todo, tratar cada consulta con la empatía y el rigor que definen a la compañía.

Indicadores de servicio	2023	2024	2025
FCR agente tel.	85,0%	84,3%	89,6%
FCR agente WA	99%	99%	93,6%
CSAT agente tel.	7,83	8,15	8,76
CSAT agente WA	5,2	8,02	8,5

Tendencia en los indicadores de servicio al cliente del Call Center

Éxito en la innovación: El nuevo agente IA

IA apoyando y transformando el Call Center

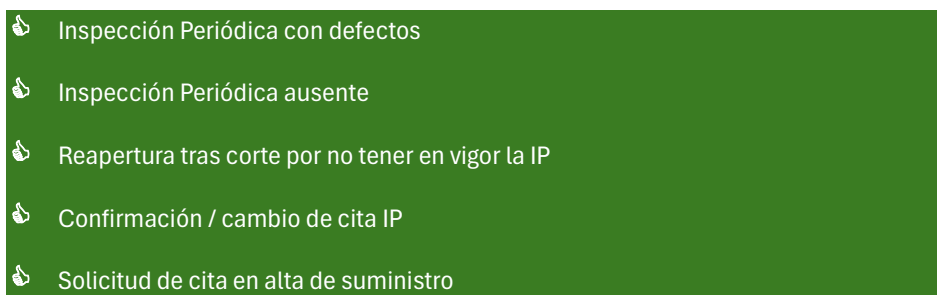
Entre los éxitos de este año destaca la implantación de un nuevo Agente de Inteligencia Artificial integrado en el CRM para la atención telefónica de los clientes/usuarios. Esta herramienta no ha llegado para sustituir, sino para potenciar el talento humano de los equipos de atención.

A diferencia de herramientas convencionales, este sistema actúa como un "copiloto" en tiempo real para los agentes, permitiendo:

- **Diagnóstico Instantáneo:** Identifica con precisión el estado técnico del punto de suministro de gas.
- **Análisis Causal:** Determina automáticamente la razón exacta del contacto asociado al proceso en concreto (Inspección Periódica, corte de suministro, lecturas registradas, alta de suministro, etc.), es decir, contextualiza la llamada.

- **Propuesta de Soluciones:** Sugiere la mejor vía de resolución basándose en protocolos actuales.
- **Guía Estratégica:** Orienta al agente sobre cómo dirigir la conversación de la manera más eficiente y empática.

Los escenarios en los que se ha implantado en 2025 están relacionados con el top 10 de las casuísticas con más contactos por parte de los clientes:



Con un ratio de acierto del 56%, ratio que irá creciendo con el entrenamiento progresivo de esta IA

Lo más destacado de esta tecnología es que se nutre y sustenta en el conocimiento y la experiencia acumulada de los propios agentes y de los procesos implantados. Se ha logrado combinar la velocidad del procesamiento de datos con el criterio experto que solo posee el equipo de Madrileña Red de Gas.

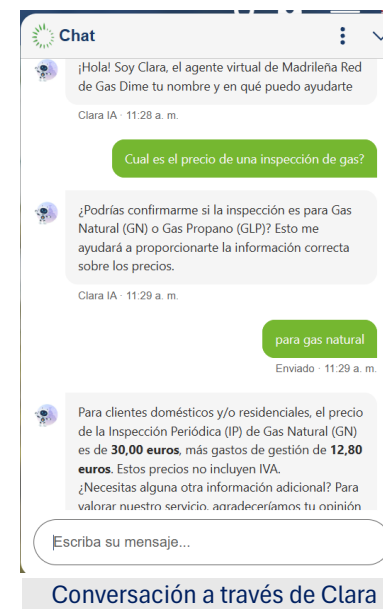
Esta implantación permite reducir los tiempos de respuesta y asegurar que cada cliente reciba una solución precisa al primer contacto.

Este hito es solo el primer paso en la implantación de IA en Atención al Cliente.

El éxito actual sirve para consolidar el funcionamiento de la IA y sentar las bases de próximas fases, donde desde Madrileña Red de Gas se planea aumentar el radio de acción sobre nuevos escenarios y procesos como distribuidora de gas, así como integrar esta inteligencia en canales escritos y de voz con interacción directa con el cliente, llevando la experiencia de cliente a un nivel superior.

Despliegue de “Clara”:

Un agente virtual en <https://www.madrilena.es>, que responde en lenguaje natural a las preguntas frecuentes de los clientes, como precios, inspecciones periódicas, lecturas e incluso sobre gases verdes como hidrógeno o biometano, mejorando la accesibilidad de la información y reduciendo la carga operativa de los canales tradicionales.



IA como herramienta en el control de calidad:

En cuanto al control de calidad, Madrileña Red de Gas utiliza ahora regularmente la IA para detectar problemas registrados en observaciones de texto libre por agentes de campo que hasta entonces eran complicadas de analizar.

En este contexto, durante 2025 se ha puesto en producción un caso de uso basado en el análisis automatizado de los textos que los técnicos incorporan como observaciones en órdenes de trabajo de inspección periódicas y operaciones domésticas. Utilizando técnicas de procesamiento de lenguaje natural, el sistema permite identificar patrones, inconsistencias y posibles errores recurrentes que requieren acciones correctivas por parte de la empresa.

Entendiendo mejor las reseñas publicadas con ayuda de la IA

Por último es interesante comentar como en el ámbito de la experiencia del cliente, se han incorporado modelos de análisis en las reseñas publicadas en Google My Business, donde Madrileña Red de Gas cuenta actualmente con más de 15.000, lo que permite identificar sistemáticamente las principales razones de satisfacción y quejas, pudiendo en consecuencia priorizar acciones de mejora.

Plataforma para la formación a nivel de Atención al cliente a un solo clic

Dentro de la apuesta por la innovación y la excelencia operativa, se ha lanzado la nueva Plataforma de Formación ATECLI Online 2025.

Este proyecto nace con un objetivo claro: democratizar el conocimiento técnico y de procesos de nuestra distribuidora de gas. Se han transformado los complejos manuales operativos del Call Center en una experiencia de aprendizaje digital, intuitiva y dinámica que ya está disponible para todos los equipos, teniendo asociadas alrededor de 30 horas de formación.

Se ha diseñado un modelo de aprendizaje por módulos específicos, donde cada uno corresponde a un proceso clave de la compañía. No se trata solo de leer; se quiere un proceso de aprendizaje sólido.



Esta plataforma es un recurso estratégico para todos:

- **Nuevas incorporaciones:** Será el pilar fundamental para que los nuevos agentes de Atención al Cliente se integren con confianza y autonomía, y adquieran los conocimientos necesarios para gestionar su actividad con la mejor calidad
- **Veteranos y otros departamentos:** También sirve para quienes quieran entender mejor los procesos de atención o a nivel distribuidora de gas. Este es tu sitio para actualizarse, resolver dudas puntuales o ampliar la visión de negocio.

Esta plataforma será el punto de referencia y ayuda para entender cómo funciona cada engranaje del servicio de Madrileña Red de Gas, fortaleciendo a la compañía.

Oficina Virtual para múltiples instalaciones "OV B2B"

Con el objetivo de facilitar la gestión a aquellas empresas que tramitan/gestionan varios puntos de suministro, Madrileña Red de Gas (MRG) ha puesto en producción una Oficina Virtual B2B para Organismos/empresas/gestoras, <https://ov.madrilena.es/gestores/login>, con dos objetivos:

- Tener autonomía para saber si un punto de suministro está activo o disponible para su contratación
- Poder orientar/gestionar solicitudes de clientes, pudiendo acceder a su Oficina Virtual para visualizar información sobre su punto de suministro, previa autorización por parte de este, para poder gestionar/tramitar solicitudes sobre los procesos de Inspección Periódica, lecturas facturadas, operaciones domiciliarias, etc.

Esta plataforma está diseñada con un entorno sencillo para que su uso sea amigable, con una **disponibilidad 24x7**, lo que genera una libertad y autonomía, sin necesidad de establecer contacto con Madrileña Red de Gas a través de los canales tradicionales.

Así mismo, y puesto que para la gestión de una solicitud de un cliente particular requiere la autorización previa de este, conseguimos establecer un entorno de seguridad para los clientes, que garantizan la protección necesaria para dicha gestión.

Oficina Virtual

Accede a tu cuenta

¿Aún no tienes cuenta? [Regístrate](#)

Usuario (también puedes usar el NIF/NIE/CIF/e-mail)

ACCEDER

[¿Has olvidado tu contraseña?](#)
[¿No recibes el mail de confirmación?](#)

Gestiones sin login

ALTAS DE GAS

TENGO UN LOCALIZADOR

CAMBIO TITULAR GLP

CESE GLP

Área profesionales

ÁREA GESTORES

ÁREA INSTALADORES

Encuentro entre Distribuidoras de Gas enmarcado en el servicio de “Atención al Cliente”

GRI 2-29

Es un orgullo para Madrileña Red de Gas haber promovido y liderado una jornada pionera en el sector “1º Encuentro de Atención al Cliente”, un espacio diseñado exclusivamente para que las principales empresas distribuidoras de gas natural hayan puesto en común retos, soluciones y el futuro del servicio al consumidor.

En dicho evento participaron las distribuidoras: Nortegas, Redexis y Gas Extremadura.

Para profundizar en la realidad del servicio se estructura la jornada en tres workshops estratégicos que permitieron diseccionar la experiencia del cliente desde todos los ángulos:

- **Workshop 1: ¿Qué tal lo hacemos?** Un ejercicio de honestidad colectiva donde se analizó la situación y posición actual de cada empresa. Identificando fortalezas y, sobre todo, los puntos de fricción que el sector debe resolver de forma conjunta.
- **Workshop 2: Visión 360 de la atención al cliente**, bloque enfocado en la identificación del *best practice* y el diseño de posibles iniciativas. Mirando más allá del proceso técnico para entender la atención como un ecosistema integral que acompaña al usuario en cada contacto.
- **Workshop 3: ¿Cómo lo hacemos?** Cerrando la jornada aterrizando las lecciones aprendidas. Este taller práctico sirvió para definir la hoja de ruta técnica y operativa necesaria para implementar las mejoras detectadas durante el día.

Este encuentro ha permitido compartir conocimientos y consolidar una red de colaboración entre distribuidoras sin precedentes. Madrileña Red de Gas se llevó:

- ✍ Un mapa claro de la posición competitiva del sector.
- ✍ Un catálogo de mejores prácticas listas para ser implementadas.
- ✍ El compromiso de impulsar iniciativas conjuntas que simplifiquen la vida del usuario final.

Este es solo el comienzo. El objetivo es poder mantener, al menos anualmente, este tipo de jornadas, las cuales nos ayudan a compartir nuestras mejores prácticas y nuestra visión de mejora continua, con el objetivo de facilitar la vida a nuestros usuarios.

Compromiso y transparencia

GRI 2-16, GRI 2-25; VSME-C7-2-C

El compromiso con el servicio es absoluto, y en línea con él esta nuestro esfuerzo para facilitar los canales de entrada de las reclamaciones y agilizar al máximo su gestión, de hecho, en días laborales se resuelven los problemas en menos de 24 horas en el 94% de los casos. Los canales 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 registradas en SAP, directamente a o través de dos plataformas implantadas en los últimos años: CRM de Call Center y Ticketing.

Para 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.

<https://www.madrilena.es/compromiso-de-atencion-al-cliente/>

El equipo de Experiencia de Cliente es 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 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.



7 COMPROMISOS



<https://www.madrilena.es/compromiso-de-atencion-al-cliente/>

En 2025, Madrileña Red de Gas ha puesto en marcha **una iniciativa corporativa**, liderada desde el equipo de Experiencia de Cliente, **orientada a reforzar la excelencia en la gestión de reclamaciones complejas** mediante el análisis estructurado de viajes reales de cliente.

El proyecto se centra en la identificación y revisión de casos especialmente relevantes por su impacto en la experiencia del cliente, caracterizados por: tiempos prolongados de resolución, reiteración de contactos a través de distintos canales —teléfono, WhatsApp, visitas técnicas o incidencias trasladadas por comercializadoras— y la necesidad de coordinación entre múltiples áreas de la compañía.

A través de una metodología sistemática, **se seleccionan reclamaciones representativas** que requieren la intervención conjunta de unidades como Expansión y Puestas en Servicio, Urgencias, Inspecciones Periódicas, Operaciones Domiciliarias, Lecturas o Facturación y Cobro. Para cada caso, se reconstruye de forma integral el histórico del cliente y del suministro, analizando comunicaciones, visitas, registros de interacción y conversaciones, con el fin de elaborar una línea temporal completa del recorrido del cliente.

Los **resultados se trabajan en workshops transversales con las áreas implicadas**, permitiendo identificar puntos críticos, oportunidades de mejora y aprendizajes aplicables a los procesos. Este enfoque ha impulsado una **visión compartida** sobre cómo anticipar incidencias, mejorar la coherencia en las respuestas y reducir los puntos de fricción en la relación con el cliente.

Como resultado tangible, la iniciativa ha permitido identificar más de 60 áreas de mejora y activar 40 acciones concretas, contribuyendo a una gestión más eficiente, coordinada y orientada al cliente. Asimismo, el proyecto ha fortalecido la colaboración interna, consolidando una cultura corporativa basada en la comunicación transversal y la mejora continua de la experiencia de servicio.

Madrileña Red de Gas, además, sigue publicando trimestralmente indicadores clave asociados con el proceso de gestión de quejas: <https://www.madrilena.es/como-lo-estamos-haciendo/>



Junto con los indicadores clave se recoge siempre de forma actualizada el Top de quejas y la actuación de Madrileña para resolverlas.

NUESTRO TOP DE QUEJAS Y QUÉ ESTAMOS HACIENDO*

01 - Desacuerdos con la Inspección Periódica

¿Qué hacemos? Los desacuerdos se producen cuando se han detectado anomalías (tanto principales como secundarias) en el resultado de la Inspección Periódica. El proceso para solucionarlas pasa por contactar con un Instalador Autorizado que solucione la anomalía correspondiente y remita a Madrileña Red de Gas el JCA (Justificante de Corrección de Anomalías). Por ley, Madrileña Red de Gas NO puede solucionar 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 vídeo, hay más información sobre la cómo solucionar las anomalías detectadas tras una Inspección Periódica:

[VER VÍDEO](#)

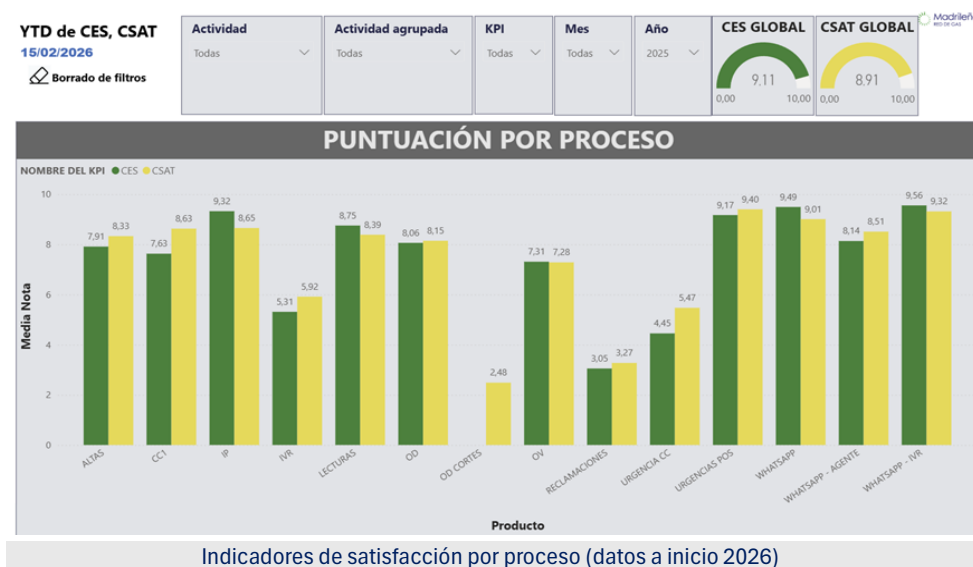
- 02 - Facturación
- 03 - Incidencias en las transformaciones de GLP
- 04 - Rechazo en las contrataciones
- 05 - Cese del punto de suministro

Top de quejas y reclamaciones: <https://www.madrilena.es/como-lo-estamos-haciendo/>



Esfuerzos y resultados servicio a servicio: Operaciones de campo

2025 ha sido un año en el que claramente la compañía continua con excelentes resultados, fruto de los esfuerzos por responder a las expectativas de clientes y usuarios. Previo al detalle de las principales mejoras y resultados de cada uno de los servicios, se recoge a continuación un gráfico con las puntuaciones por proceso en los indicadores de satisfacción:



Puesta en servicio

El esfuerzo desarrollado para extender la red y captar nuevos puntos de suministro debe ir acompañado de un proceso de puesta en servicio que haga todo fácil y ágil para los usuarios y empresas instaladoras, que responda a sus necesidades y disponibilidad.

Como ya se adelantó en el cierre del 2024, durante gran parte de este ejercicio se ha trabajado con fuerza en la reestructuración completa del proceso de altas de la compañía.

Por un lado, en 2025 se ha implementado un sistema que agrupa en una única orden de trabajo todas las intervenciones que se realicen sobre la misma solicitud. Con registro de todas las comunicaciones, visitas, fotos, etc. facilitando el acceso sencillo a la información, simplificando la consulta de histórico, cálculos y control de métricas.

Por otro lado, **siempre que se disponga de teléfono móvil y/o email del cliente**, en el momento en el que la comercializadora envía la comunicación, **de forma automática se le asigna una cita**. Ésta, según disponibilidad, puede ser agendada directamente para el día siguiente, pero nunca tendrá una fecha mayor a 3 días laborables desde la entrada de su solicitud.

En la comunicación que recibe **los clientes**, ya sea por WhatsApp o correo electrónico, se le **permite confirmar la cita, cambiarla**. De esta forma se agiliza la gestión al no tener que esperar una llamada telefónica para la programación de la visita.

¡Hola, [Nombre]!

Somos Madrileña Red de Gas, tu distribuidora de gas.

Hemos recibido solicitud de la comercializadora [Nombre] para realizar el alta de gas.

[Logo]

Fecha 12/09/2025

Entre las 09:00 y las 11:00

Teléfono de contacto: [Número]

Tu CUPS: [Número]

Tu localizador: [Número]

⚠ Es necesario CONFIRMAR la cita para que acudamos a realizar el alta, si no caducará a las 24 horas y no acudiremos. También puedes modificarla si no te viene bien.

11:40

CONFIRMAR / MODIFICAR

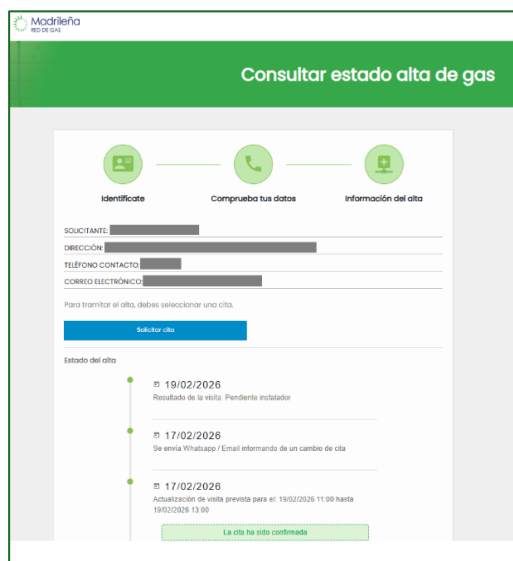


WhatsApp para confirmación de cita

Si por algún motivo no hubiera sido posible dejar la vivienda en gas durante dicha intervención y tuviera que demorarse, el cliente recibe comunicación avisándole de la incidencia, para permitirle coger nueva cita.

Todas estas gestiones se realizan a través de una landing ubicada en la Oficina Virtual, previa a su registro final como clientes una vez se pone en gas su instalación.

Las comunicaciones recibidas no sólo le permiten acceder a la agenda para la confirmación o modificación de cita, también **puede ver en orden cronológico todo el proceso que se ha llevado a cabo desde la recepción de su solicitud**, e incluso modificar sus datos de contacto en caso de que lo crea necesario.



Seguimiento cronológico del proceso por el cliente

En el afán por conseguir reducir al máximo el tiempo de espera de los clientes, en 2025 se ha mantenido el ratio de gestión de la solicitud de alta en menos de 3 días. Por desgracia, no siempre en dicha visita se pueden dejar con suministro la vivienda, ya que un porcentaje grande de instalaciones antiguas tienen defectos que es preciso solventar. Aun así, gracias al trato directo con las empresas instaladoras y la capacidad de reparar incidencias leves durante la inspección, se consigue un tiempo medio de puesta en gas esté por debajo de 5 días laborables.

El volumen de proyectos gestionados por el departamento para la realización de extensión de red y nuevas acometidas ha sido muy parejo en 2025 frente a 2024, llegando a alcanzar casi los 500. Del mismo modo, en fincas que ya fueron dotadas de suministro con anterioridad, las solicitudes para ampliar sus instalaciones comunes y poder llevar gas a viviendas y locales que todavía no disponían de él ha sido de más de 120, mismo volumen que el solicitado el año pasado.

El esfuerzo de Madrileña Red de Gas en el servicio se valora positivamente por los clientes. En las encuestas de **satisfacción realizadas sobre el servicio**, se ha obtenido una media de **puntuación de 4,6 sobre 5 estrellas**.



Seguridad e inspecciones periódicas

Uno de los procesos más importantes de cara al cliente es la campaña anual de inspecciones periódicas de la instalación de gas, con el objetivo claro de maximizar la seguridad. En 2025 se han mantenido los altos estándares y resultados de años anteriores.

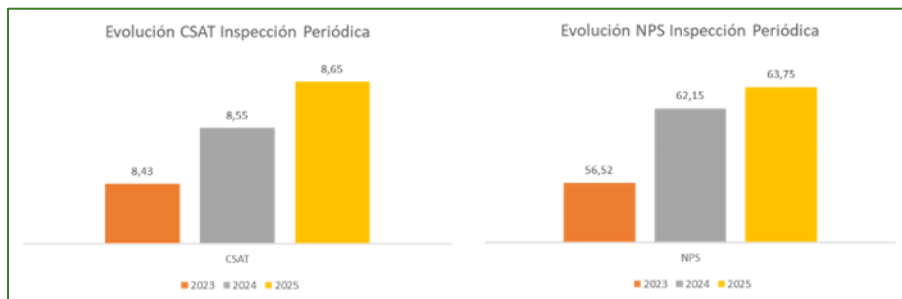
El volumen de inspecciones realizadas por Madrileña Red de Gas ha sido de 125.418 inspecciones periódicas (domésticas e industriales). El éxito de la campaña nacional ha alcanzado el 98,6%. El incumplimiento de las visitas ha sido inferior al 1% (0,45% excluyendo la semana en la que la compañía sufrió un ciberataque).

Este año se ha continuado con las pruebas de caudal de gas en el proceso de Inspección Periódica para casos que tenían revisiones pendientes de contadores, alcanzando el 87% de las pruebas y detectando el 0,74% de los incidentes que han sido corregidos.

En las Inspecciones Industriales se ha trabajado arduamente para minimizar la desconexión de clientes por anomalías, colaborando de forma proactiva con las autoridades locales (DGTEEC de la Comunidad de Madrid) y los gremios de instaladores de gas para asegurar que las instalaciones en los centros públicos de la Comunidad de Madrid (colegios, centros médicos, instalaciones deportivas...) resuelven sus problemas evitando la desconexión.

El índice control de calidad ha sido del 99% durante todo el año, sin que se hayan detectado casos significativos.

Por otro lado, el año se ha cerrado con el 99,85% de las quejas resueltas en un solo día, con una proporción de 28,51 quejas por cada 1000 órdenes de trabajo para todo el servicio integrado (IP, OD y nuevas conexiones).



Tendencia en los indicadores de servicio para las Inspecciones Periódicas

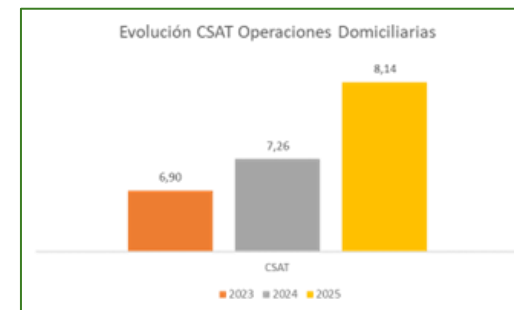
Además de la facilidad para cambiar citas por parte de los usuarios para adecuarlas a su disponibilidad, una de las claves de los resultados positivos sigue siendo la comunicación continua entre clientes y la compañía, a través de los diferentes canales habilitados. Estas comunicaciones han estado en constante cambio en los últimos años, adaptándose a las demandas de los clientes observadas a partir de las quejas, reseñas y encuestas. Finalmente, para 2025 se ha obtenido un CSAT de 8,65, en línea con 2024 (8,55).



Calidad y proactividad las operaciones domiciliarias

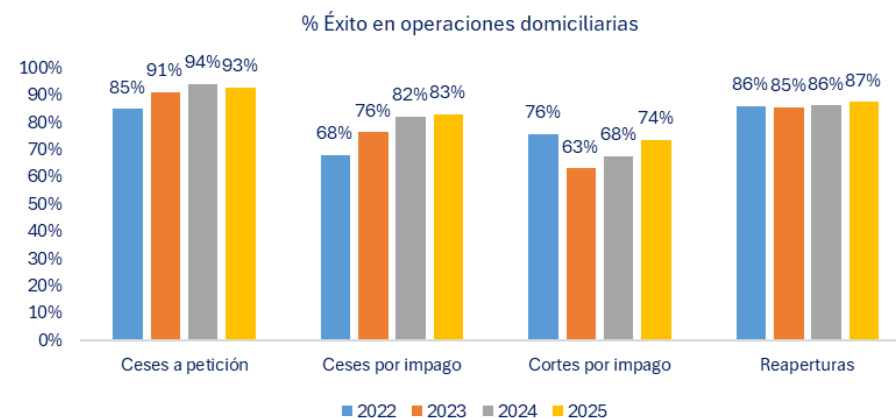
Al analizar los resultados de 2025, se aprecia que, pese a los exigentes retos que cada año plantea, la compañía sigue superándolos y logrando que la vida de sus clientes sea un poco más sencilla.

Una evidencia directa del éxito de los esfuerzos es el cumplimiento de los objetivos de mejora en el grado de satisfacción de los clientes en un servicio tan importante como las operaciones domiciliarias. Hemos conseguido en el año un CSAT de 8,14 frente al 7,26 de 2024.



Tendencia en los indicadores de servicio de operaciones domiciliarias

De la misma forma es interesante contemplar la evolución de las operaciones realizadas con éxito a la primera.



Tendencia en peso de las "Operaciones con Éxito" por tipo de Operación

Cifras que se han conseguido con un incremento del 15,48% de las ordenes de operaciones domiciliarias de reapertura, ceses petición al cliente y resto operaciones.

Estos éxitos son fruto del esfuerzo realizado en la captación de datos de los clientes, así como la mejora en las comunicaciones y los engagement para poder concertar un mayor porcentaje de las operaciones.

Es importante también destacar la agilidad en la tramitación de reclamaciones, no habiendo bajado nunca del 99% tramitadas en un día, así como el índice de control de calidad en campo, que ha sido del 99 % a lo largo de todo el año, sin que se haya detectado ningún caso alarmante.

En el ámbito de las bajas administrativas, es muy significativo ver la evolución desde la última revisión de la normativa en 2017 de la CNCM. Esta revisión abrió la puerta a que los clientes pudieran cesar los contratos de gas con sus comercializadoras sin que se les hubiera retirado el contador, esto es lo que se denomina una baja administrativa. Madrileña Red de Gas está actuando con celeridad ante estas bajas, eliminando posibles problemas de fraude y especialmente de seguridad. Se han realizado en estos años acciones correctivas en la gestión del proceso administrativa y en campo, reduciendo los casos pendientes, cerrando 2025 con los números más bajos desde el cambio regulatorio. Hemos realizado acciones correctivas tanto administrativas como en campo para reducir estos casos cerrando el año con 1.051.

AÑO	2025	2024	2023	2022
Volumen Bajas administrativas a 31 de diciembre	1.051	1.449	2.012	3.599

Tendencia en volumen de Bajas Administrativas a cierre de año

Finalmente, se quiere destacar el servicio de Mantenimiento de IRC (Instalación Receptora Común), donde en 2025 se han realizado 481 trabajos de mantenimiento o reparación, con cortes de suministro, cuando la operación lo requería, inferiores siempre a 72h, y en mayoritariamente en menos de 24 horas.

Servicio de medición

En 2025 Madrileña Red de Gas implementó con éxito una nueva plataforma de contadores inteligentes multiprotocolo para consumidores industriales y de mayor consumo, que también servirá de base para el futuro despliegue de contadores inteligentes domésticos, previsto para 2026. La implementación de 6 meses coincidió con la sustitución del 100% de los modelos de comunicación remota existentes y la adopción de LORAWan como la principal solución de red para la comunicación con contadores.

La nueva plataforma de teled medida convierte nuestra red de distribución en una infraestructura inteligente. Permite un mejor análisis de los consumos teled medidos, la eliminación de ineficiencias de la lectura manual y reducción de los costes de operación.

Se trata de un enfoque de eficiencia operativa, “la transición hacia una plataforma de teled medida avanzada representa el fin de la estimación frente a la precisión.”

En cualquier caso, a día de hoy y en los próximos años, la lectura manual bimensual de contadores domésticos seguirá siendo una parte significativa del servicio de medición para los clientes.

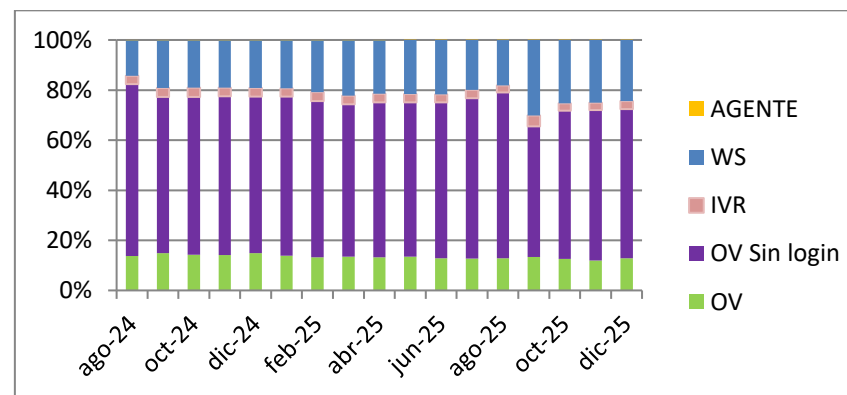


Gráfico de últimos 17 meses de canales utilizados para facilitar la lectura

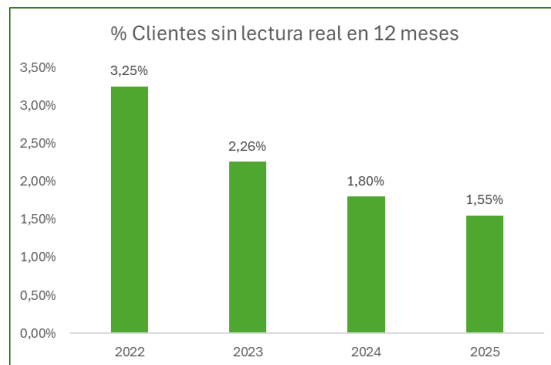
Los indicadores de satisfacción hablan de un servicio excelente, generando menos de 2 quejas por cada 1.000 lecturas de contador y con una **calificación global de CSAT para el proceso de medición de 8,39**, mejorando la cifra de 8,29 de 2024.

Madrileña Red de Gas facilita varios canales diferentes para que el cliente proporcione lecturas de contadores en caso de que no pueda acceder a su contador. El 95% de las lecturas de contadores que proporcionan los clientes se realizan a través de los nuevos canales digitales.

La recompensa de una factura con lecturas reales impulsa al cliente a facilitar la lectura agregando foto.

Concretamente, en el proceso de lectura facilitada por el cliente, aumenta significativamente, el Whatsapp con fotolectura (ha pasado del 17,66% al 22,47%). Se deja de utilizar prácticamente la llamada telefónica a un agente de Madrileña Red de Gas (pasa de un 0,18% a un 0,05%).

Es importante destacar como ha disminuido el ratio de número de clientes sin lectura real en un año (los últimos 12 meses), estando en un 1,61%. Este aspecto ayuda a una disminución del ratio de reclamaciones pasando de un 1,67 ‰ en diciembre 2024 a un 0,94 ‰ en el mismo mes de 2025.



Impulsando un mayor impacto positivo: Acción social

2025 ha sido un año con novedades importantes en la intención de Madrileña Red de Gas por generar y participar de espacios que impulsen la diversidad y la integración de colectivos vulnerables.

Desde el departamento de Recursos Humanos **se han buscado fórmulas que favorezcan la sensibilización y formación del personal de la compañía en materia de diversidad**. Sensibilización que favorece el conocimiento y la integración.

La Fundación A la Par es una organización que trabaja por los derechos y oportunidades de las personas con discapacidad intelectual, invitó a Madrileña Red de Gas a realizar una jornada inmersiva en sus instalaciones del barrio de Montecarmelo, en Madrid.

Sesenta y cuatro personas de la plantilla participaron en la jornada, compartiendo con los usuarios de la fundación talleres inclusivos, trabajo en el huerto y grandes momentos que culminaron con un concurso de paellas que cerro la jornada.

La experiencia fue un claro éxito para los objetivos de sensibilización planteados desde la compañía, pudiendo ponerse en valor el enorme potencial de las personas con discapacidad intelectual.

La visita dejó una huella imborrable, siendo la primera vez que se organizaba algo así, no se podía haber tenido un mejor resultado, sesenta y cuatro participantes y una frase que resume perfectamente la experiencia: “Gracias por llevarnos a un lugar donde solo se respira felicidad”.

Este ha sido un primer paso, ya se están organizando actividades para continuar con este proceso de formación y sensibilización.

Por otro lado, es importante recordar que la **Compañía sigue apostando por la inclusión laboral**, y en este sentido mantiene desde ha 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.

8. Conectados con las personas

Madrileña Red de Gas reconoce que las personas que conforman su organización constituyen su principal motor para avanzar hacia un modelo empresarial sostenible, innovador y competitivo. Por ello, impulsa una **gestión responsable del capital humano** basada en la igualdad de oportunidades, la diversidad y la inclusión, promoviendo entornos de trabajo seguros, saludables y orientados al desarrollo profesional continuo.

Asimismo, Madrileña Red de Gas impulsa el desarrollo de sus profesionales mediante formación y liderazgo colaborativo, al tiempo que prioriza el bienestar y la conciliación con medidas que favorecen **el equilibrio personal y laboral**. Esta gestión integral del capital humano refuerza la participación del equipo, consolida una cultura sostenible y permite a la compañía afrontar con solidez los retos presentes y futuros.



Talento que mueve el futuro: capital humano

GRI 2-7, VSME BI-24 e v, VSME B8-39 (a,b)

La plantilla de Madrileña Red de Gas ha mostrado una evolución descendente en los últimos ejercicios. En concreto, en los dos últimos años se ha registrado una **reducción superior al 5 %**, alcanzando los 111 empleados al cierre del ejercicio 2025, cifra que no incluye a los dos trabajadores en situación de jubilación parcial en esa fecha.

	Número de empleados	Número de empleados con contrato indefinido	Número de empleados temporales	Número de empleados a tiempo completo	Número de empleados a tiempo parcial	Número de empleados con jornada reducida
Mujeres	45	45	0	44	1	3
Hombres	66	66	0	63	0	0
Total	111	111	0	107	1	3

Datos referidos al cierre de 2025. Se excluyen dos empleados varones en jubilación parcial. Toda la plantilla desarrolla su actividad en la Comunidad de Madrid.

Bienestar que inspira cultura: Relaciones laborales, clima y conciliación

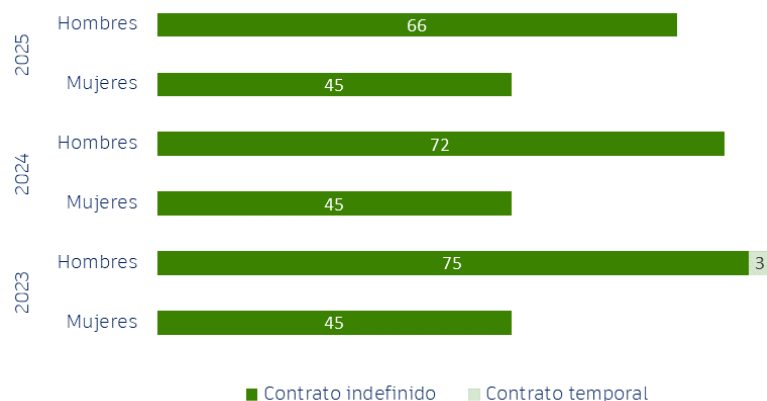
Madrileña Red de Gas impulsa un entorno de trabajo que prioriza el bienestar de su plantilla, promoviendo relaciones laborales basadas en el respeto y un **clima interno positivo**. La compañía refuerza este compromiso mediante iniciativas que facilitan la conciliación y favorecen un equilibrio adecuado entre la vida profesional y personal, consolidando así una cultura organizativa centrada en las personas.

Relaciones laborales

GRI 2-7, GRI 11-10, GRI 11-11, GRI 2-30, GRI 202-2, GRI 402-1, VSME B8-39 (a,b), VSME B10-42 (a,c)

Para Madrileña Red de Gas, promover la estabilidad laboral de su capital humano, en el marco de un firme compromiso por ofrecer oportunidades de desarrollo profesional, constituye una prioridad estratégica.

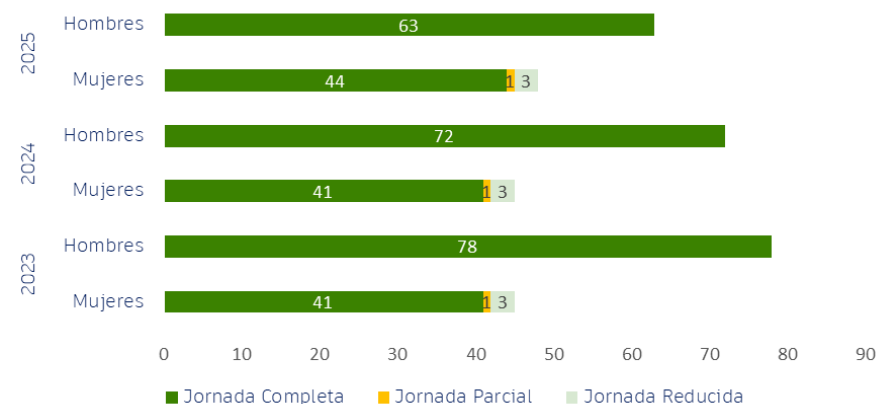
A cierre del año 2025, **el 100% de la plantilla de Madrileña Red de Gas cuenta con contrato indefinido**, reafirmando así el compromiso de la compañía con un empleo estable y de calidad.



Evolución de la plantilla según tipo de contrato, diferenciada por género

En relación con la distribución de la jornada, se mantiene una proporción del **96,4% de la plantilla en jornada a tiempo completo**, mientras que únicamente el 0,9% lo hace en jornada parcial. En 2025, el 2,7% de los profesionales de Madrileña Red de Gas, cuentan con jornada reducida.

Estas cifras confirman la estabilidad de la estructura organizativa y el predominio de modalidades de trabajo que favorecen la continuidad operativa y el desarrollo profesional.



Evolución de la plantilla según tipo de jornada, diferenciada por género



“El 100% de la plantilla de Madrileña Red de Gas cuenta con contrato indefinido, reafirmando así el compromiso de la compañía con un empleo estable y de calidad”

La proporción de altos ejecutivos presentes en las ubicaciones de operación significativas de Madrileña Red de Gas representa el 0,93% del total de empleados con jornada completa.

Por otro lado, el 23,4% de la plantilla de Madrileña Red de Gas (excluyendo a los empleados en situación de jubilación parcial) está adscrita a un **Convenio Colectivo**. El 76,6% restante se rige por lo dispuesto en el Estatuto de los Trabajadores, complementado por condiciones particulares acordadas individualmente en el momento de su incorporación.

Asimismo, ante cualquier **cambio operacional relevante**, la organización comunica estos procesos a los empleados y sus representantes con un plazo mínimo habitual de dos semanas de antelación, y siempre dentro de los límites establecidos por la normativa aplicable y por los organismos reguladores competentes. Cuando dichos cambios son resultado de procesos de negociación colectiva, los detalles y plazos de notificación quedan recogidos explícitamente en el acuerdo correspondiente.

Clima laboral

GRI 2-29

Durante 2025 se realizó una **nueva encuesta de clima laboral** a través de un organismo independiente. Los resultados vuelven a poner de manifiesto el compromiso de Madrileña Red de Gas con sus profesionales y el esfuerzo conjunto de toda la organización para mantener un entorno de trabajo positivo.

Las personas que forman parte de Madrileña Red de Gas expresan **orgullo por pertenecer a la compañía**, muestran un fuerte compromiso y destacan por la autonomía con la que llevan a cabo sus responsabilidades.

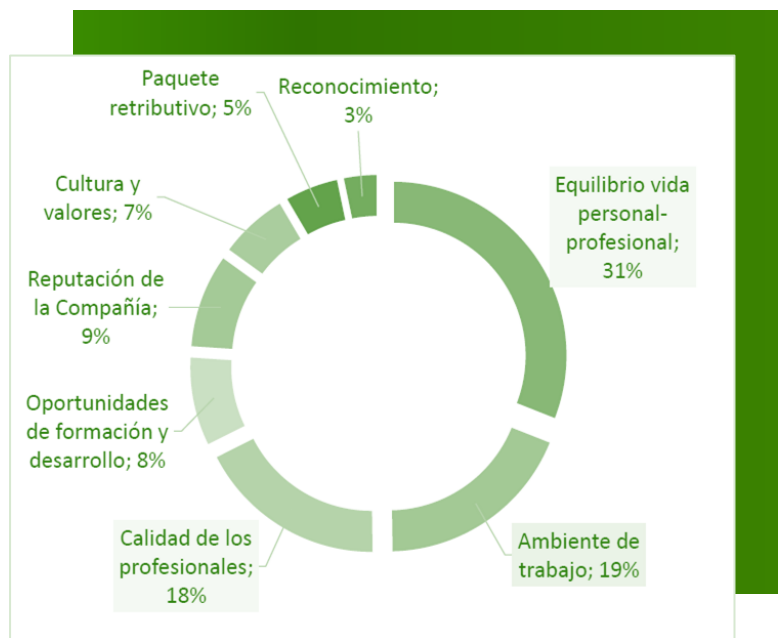
Los resultados reflejan una organización saludable, con indicadores sólidos. La encuesta alcanzó un **80 % de satisfacción**, un dato que evidencia el fuerte sentido de pertenencia de la plantilla y su alineación con los objetivos de la compañía. Este resultado está directamente relacionado con la **valoración positiva del trabajo en equipo y con la percepción de un entorno laboral seguro y saludable**.

Además, **la participación alcanzó el 73 %**, lo que refuerza la fiabilidad del dato y confirma que se trata de un resultado representativo del sentir general de la organización.

El **eNPS** (Employee Net Promoter Score), indicador que mide el nivel de lealtad, compromiso y disposición de los empleados a recomendar la empresa como un buen lugar para trabajar, alcanzó en 2025 un **valor de 30,12**. Una puntuación de este nivel se considera técnicamente “Muy Buena”, lo que refleja el fuerte compromiso de la plantilla y su valoración positiva del entorno laboral de Madrileña Red de Gas.



El equilibrio entre la vida personal y profesional, el ambiente de trabajo y la calidad de los profesionales, son los **tres aspectos que más valoran la plantilla** de Madrileña Red de Gas en el estudio realizado en 2025, manteniendo así la tendencia observada en los resultados de los últimos años. Un año más, se repiten los tres aspectos que más valoran los profesionales de Madrileña Red de Gas.



Aspectos mejor valorados en la encuesta de clima laboral

“Un año más, se repiten los tres aspectos que más valoran los profesionales de Madrileña Red de Gas”



Como consecuencia de los resultados obtenidos en la encuesta de clima laboral, Madrileña Red de Gas se propone avanzar en una serie de **acciones de mejora** orientadas a seguir consolidando un entorno laboral positivo.



Continuar con la “escucha activa” de las necesidades de los empleados a través del “desayuno con el director”.

Capacitación en liderazgo para gerentes: fortalecer su capacidad de brindar retroalimentación y claridad a los miembros de su equipo con respecto a los objetivos y planes de desarrollo profesional.

Promover las relaciones interdepartamentales: continuar con los eventos de empresa.

Despliegue de comunicación diseñado para mejorar la transparencia y el entendimiento mutuo, y promoviendo la colaboración.

Acciones de mejora derivadas de la encuesta de clima laboral

Medidas de bienestar y conciliación

GRI 401-2, GRI 401-3

El bienestar de las personas constituye uno de los pilares centrales de la estrategia corporativa de Madrileña Red de Gas. La compañía reconoce que su crecimiento sostenible es inseparable del compromiso, la satisfacción y el desarrollo de su equipo. Por este motivo, Madrileña Red de Gas impulsa medidas **que favorecen la conciliación y el equilibrio entre la vida personal y profesional**, promoviendo entornos laborales flexibles y orientados al bienestar integral.

En esta línea, **el teletrabajo** se mantiene como una herramienta clave para facilitar la conciliación y reforzar la atracción y retención del talento. Actualmente, el 100% de los puestos susceptibles de desempeñarse en remoto cuentan con un acuerdo formalizado, lo que representa el **70% del total de la plantilla**.

Adicionalmente, la compañía aplica la jornada de verano durante un período aproximado de tres meses, contribuyendo así a una mejor gestión del tiempo y a un entorno laboral más equilibrado.

Madrileña Red de Gas considera que la excelencia profesional debe ir acompañada de una protección laboral y social sólida. En coherencia con este compromiso, la empresa dispone de una **política de beneficios altamente competitiva** que garantiza estabilidad, seguridad y bienestar para toda la plantilla.

El **100% de las personas que integran Madrileña Red de Gas cuenta con un paquete de beneficios** que incluye seguro médico privado, seguro de vida y aportaciones empresariales a planes de pensiones o de previsión, entre otros.

Asimismo, todo el personal con jornada partida dispone de ayudas directas para gastos de alimentación, reforzando la visión de la compañía de ofrecer **condiciones laborales justas y de calidad**.



Beneficios y medidas de bienestar para la plantilla

Asimismo, Madrileña Red de Gas promueve activamente iniciativas destinadas a garantizar 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 contribuye a **proteger la vida personal y familiar, facilitar la conciliación y reforzar la salud y el bienestar** laboral de toda la plantilla.

En 2023, la compañía aprobó la **Política sobre la Desconexión Digital** de Madrileña Red de Gas, en la que se establecen los principios y medidas necesarias para asegurar que todo el personal pueda ejercer de forma efectiva este derecho. La política garantiza el respeto al tiempo de descanso, la intimidad personal y familiar y la limitación de comunicaciones profesionales fuera del horario laboral, salvo circunstancias excepcionales justificadas.

“Madrileña Red de Gas impulsa medidas que favorecen la conciliación y el equilibrio entre la vida personal y profesional, promoviendo entornos laborales flexibles y orientados al bienestar integral.”



En relación con los permisos por nacimiento, Madrileña Red de Gas observa una tendencia sostenida a lo largo de los últimos años: el **número de permisos de paternidad** supera de forma recurrente al de maternidad. Durante el ejercicio 2025, la organización registró un total de ocho permisos, de los cuales seis correspondieron a empleados varones y dos a mujeres.

Por otra parte, todos los empleados que se han acogido a este tipo de permisos se han reincorporado a sus puestos de trabajo en las mismas condiciones laborales una vez finalizado el periodo correspondiente. En consecuencia, la compañía ha alcanzado unas **tasas de reincorporación y de retención del 100%**, evidenciando la efectividad de sus políticas de conciliación y la continuidad del empleo tras estos periodos de ausencia.

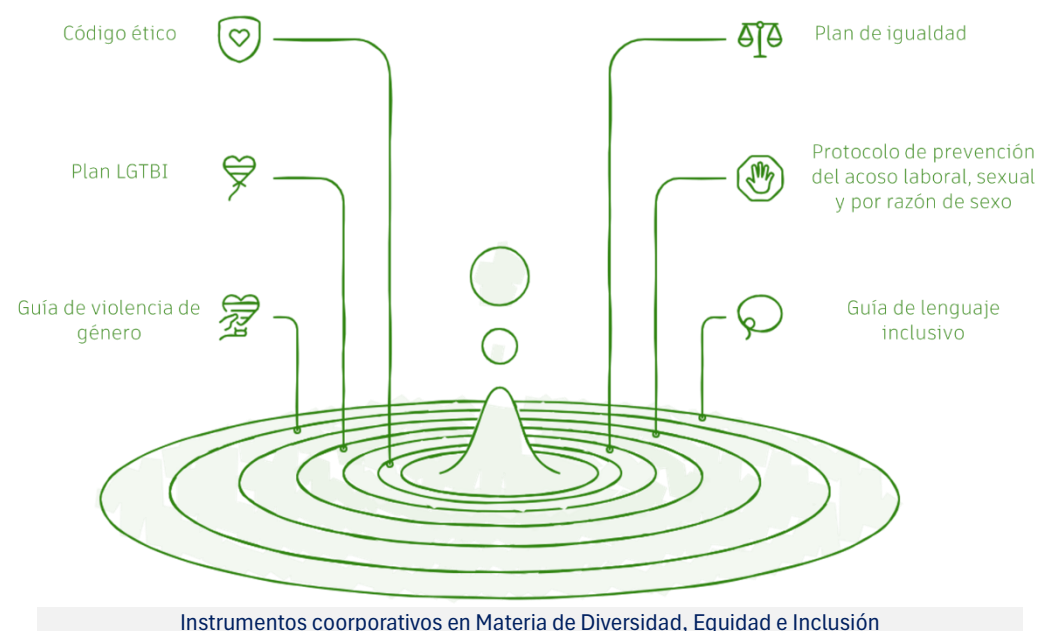


Una mirada que suma valor: Diversidad, equidad e inclusión

GRI 3-3, GRI 11-11, GRI 406-1

Madrileña Red de Gas considera que construir un entorno de trabajo cohesionado y preparado para afrontar los retos actuales requiere impulsar una cultura diversa, equitativa e inclusiva. La organización entiende que, cuando se garantiza la igualdad de oportunidades y se valoran las diferencias de cada persona, se refuerza la unión del equipo, se fomenta el sentido de pertenencia y se hace el trabajo más humano y eficiente. Madrileña Red de Gas mantiene un compromiso firme con la diversidad, la equidad y la inclusión, convencida de que estos valores fortalecen su capacidad de adaptación y resiliencia, y de que las personas constituyen, sin duda, el recurso más valioso de la compañía.

Para asegurar la aplicación efectiva de estos principios, Madrileña Red de Gas cuenta con un Código Ético, un Plan de Igualdad, un Protocolo de prevención del acoso laboral, sexual y por razón de sexo, una Guía de violencia de género, una Guía de lenguaje inclusivo y un Plan LGTBI, de los cuales emanan **acciones concretas que garantizan la integración real**, coherente y efectiva de estos valores en la cultura organizativa.

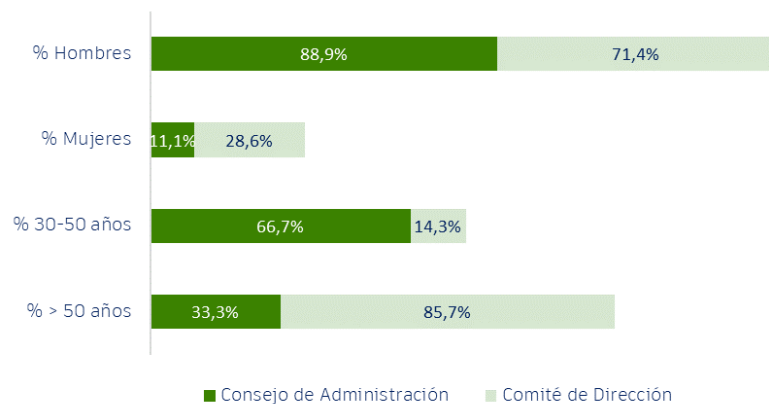


Finalmente, cabe mencionar que, durante 2025, al igual que en años anteriores, **no se han registrado casos de discriminación en Madrileña Red de Gas por motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social**, de acuerdo con la definición establecida por la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Diversidad del gobierno corporativo y del equipo humano

GRI 405-1, VSME C5-59

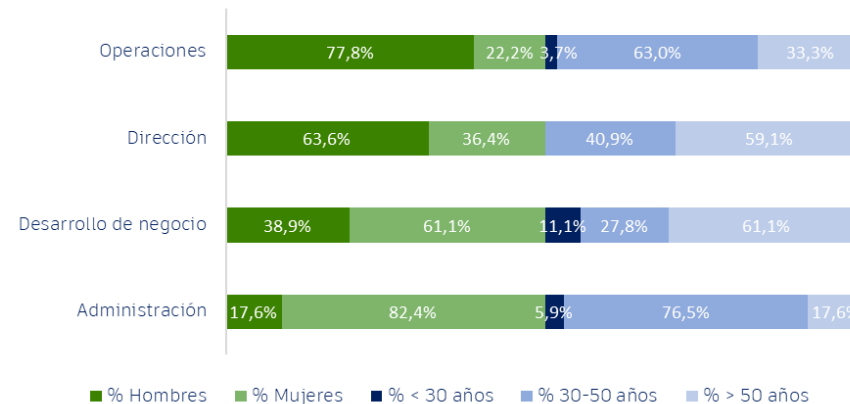
Madrileña Red de Gas mantiene un firme compromiso con la diversidad en toda su estructura organizativa, incluyendo tanto los **órganos de gobierno como el conjunto de la plantilla**. La compañía promueve una representación equilibrada que incorpore distintas perspectivas, experiencias y trayectorias profesionales, entendiendo que esta diversidad aporta valor estratégico y favorece una toma de decisiones más sólida y responsable.



Diversidad en los órganos de gobierno

En relación a la fuerza laboral, **Madrileña Red de Gas ha logrado transformar la inercia de un sector tradicionalmente masculinizado** gracias a un esfuerzo continuado por atraer, desarrollar y retener talento femenino. El resultado de este compromiso es significativo: mientras que en 2012 la presencia de mujeres en la organización era del 18%, en la actualidad alcanza el 40,5%, con un total de 45 empleadas, lo que supone un avance cualitativo en términos de equilibrio y representatividad.

En línea con su apuesta por la diversidad, **el 2,7% de la plantilla procede de otros países**, lo que equivale a tres personas (dos hombres y una mujer), de las cuales dos ocupan posiciones de Dirección. Estos datos reflejan la evolución positiva de la compañía hacia un modelo más inclusivo, plural y alineado con los valores que refuerzan su desempeño y cohesión interna.



Diversidad en la plantilla

Asimismo, Madrileña Red de Gas cumple con la normativa vigente en materia de integración laboral de personas con discapacidad, garantizando que al menos el 2% de su plantilla está constituida por **personas con discapacidad**, en línea con las obligaciones legales aplicables.

Plan de Igualdad

En 2025, Madrileña Red de Gas desarrolló diversas actuaciones significativas orientadas a reforzar su compromiso con la igualdad, la diversidad y la conciliación, enmarcadas en su Plan de Igualdad 2022–2026. Entre las principales medidas impulsadas destacan:



Garantizar la igualdad de oportunidades en la formación y capacitación de la plantilla.

Para ello, la compañía veló por que todas las acciones formativas se impartieran en horarios compatibles con los distintos tipos de jornada, asegurando el acceso equitativo de todas las personas trabajadoras.



Promover la igualdad de trato y oportunidades en los procesos de selección y acceso a la empresa, evitando cualquier forma de segregación horizontal o vertical.

En esta línea, Madrileña Red de Gas revisó la redacción de sus ofertas de empleo, asegurando el uso de denominaciones, descripciones y requisitos de acceso no sexistas, así como la utilización de lenguaje neutro o inclusivo. Asimismo, se garantizó que durante las entrevistas de selección no se formularan preguntas que pudieran resultar discriminatorias.



Mejorar la detección y análisis de necesidades en materia de igualdad y prevención.

Entre las acciones desarrolladas destaca la formación impartida en prevención del acoso sexual y por razón de sexo, con el objetivo de fortalecer una cultura de respeto y tolerancia cero ante cualquier conducta de esta naturaleza.



Regular un sistema de clasificación profesional libre de discriminación por razón de género.

Este esfuerzo incluyó la revisión de las denominaciones de los puestos para eliminar referencias masculinas o femeninas, sustituyéndolas por términos neutros. Del mismo modo, Madrileña Red de Gas reforzó la transparencia en los procesos de promoción, haciendo públicas las vacantes y asegurando que toda la plantilla pudiera acceder a ellas. Las comunicaciones incorporaron información clara sobre requisitos, conocimientos y competencias necesarias para cada puesto, utilizando los canales habituales de la empresa o habilitando nuevos medios que facilitaran su difusión.

Plan LGTBI

Durante el ejercicio 2025, destaca la aprobación del **Plan LGTBI de Madrileña Red de Gas**, un instrumento estratégico orientado a garantizar la igualdad real y efectiva de las personas LGTBI dentro de la organización.

El Plan LGTBI establece un conjunto de medidas estructuradas y recursos específicos destinados a promover la igualdad real de las personas LGTBI que forman parte de la compañía. Su contenido se encuentra plenamente alineado con la normativa vigente, incluida la **Ley 4/2023**, de 28 de febrero, para la igualdad real y efectiva de las personas trans y la garantía de los derechos LGTBI, así como el **Real Decreto 1026/2024**, de 8 de octubre de 2024.

“Madrileña Red de Gas mantiene un firme compromiso con la diversidad en toda su estructura organizativa”



Con su implementación, Madrileña Red de Gas reafirma su compromiso con el desarrollo de políticas que aseguren la igualdad de trato y oportunidades para toda su plantilla, **evitando cualquier forma de discriminación directa o indirecta**. Asimismo, impulsa acciones que contribuyen a consolidar un entorno laboral inclusivo, en el que el respeto a la diversidad constituya un pilar esencial de su cultura corporativa.

En todas las fases del ciclo de vida laboral, procesos de selección, formación, promoción, condiciones de trabajo, prevención del acoso, uso no discriminatorio del lenguaje, comunicación y publicidad interna y externa, **Madrileña Red de Gas aplica de manera transversal el principio de igualdad y no discriminación por motivos de orientación sexual, identidad o expresión de género**.

Entre los objetivos estratégicos del Plan LGTBI de Madrileña Red de Gas se encuentran los siguientes:



Remuneración

GRI 2-21, GRI 405-2, VSME B10-42 (a, b)

En materia de políticas salariales, Madrileña Red de Gas mantiene un **modelo retributivo basado en criterios objetivos y homogéneos**, centrado en las competencias profesionales, el logro de objetivos, la experiencia acumulada y la categoría laboral.

Con el fin de analizar la igualdad retributiva entre mujeres y hombres, Madrileña Red de Gas calcula el **ratio de remuneración femenina frente a la masculina**. La determinación del ratio, el cálculo considera el salario fijo y la retribución total, excluyendo la parte complementaria, comparando el promedio correspondiente al ejercicio 2025 entre mujeres y hombres en cada una de las categorías profesionales.

En el caso de personas con jornada parcial, jornada reducida o en situación de jubilación parcial, la compañía aplica un ajuste al equivalente en jornada completa para garantizar la comparabilidad de los datos.



Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres

Por otro lado, En 2025, **la brecha salarial** en Madrileña Red de Gas se situó en el 11,9%, resultado del análisis comparativo de la remuneración promedio entre mujeres y hombres

En relación con **el ratio de compensación total anual**, en 2025 la persona con mayor retribución dentro de Madrileña Red de Gas percibió una compensación equivalente a 4,7 veces la mediana del resto de la plantilla. Asimismo, **el ratio correspondiente al incremento porcentual de la compensación total anual** entre dicha persona y la mediana del resto de empleados, incluida la categoría de Dirección, se situó en 0,88.

Por último, Madrileña Red de Gas confirma que ninguno de sus empleados percibe su remuneración en función de las reglas aplicables al salario mínimo.



“Madrileña Red de Gas reafirma su compromiso con el desarrollo de políticas que aseguren la igualdad de trato y oportunidades para toda su plantilla”



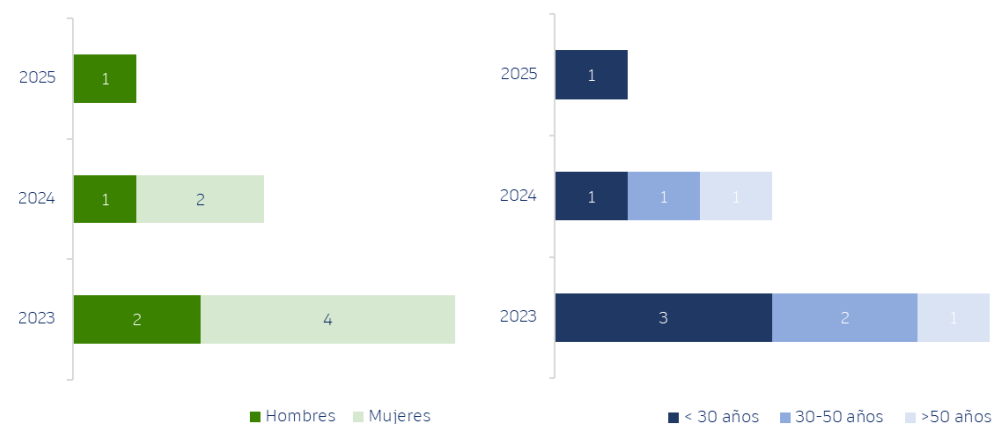
Desarrollo que transforma: Gestión del talento

Atracción y retención del talento

GRI 2-8, GRI 401-1, VSME B8-40, VSME C5-60

En un contexto de creciente complejidad y exigencia técnica, Madrileña Red de Gas ha **fortalecido sus procesos de atracción y retención del talento** para asegurar la incorporación de perfiles altamente cualificados. La capacidad de adaptación de la compañía se apoya en la profesionalidad y la versatilidad de su equipo humano, cuya experiencia impulsa nuevas oportunidades de desarrollo y crecimiento dentro de la organización.

En el ejercicio 2025 únicamente se incorporó una persona, un hombre menor de 30 años, a la compañía. Dicha incorporación pone de manifiesto la importancia de seguir atrayendo nuevo talento y reforzar el relevo generacional necesario para garantizar la continuidad y el desarrollo futuro de Madrileña Red de Gas.



Contrataciones por sexo y edad

Madrileña Red de Gas mantiene un **ratio de retención** altamente significativo, situado en el 92,3%, lo que evidencia la eficacia de sus prácticas en materia de fidelización del talento. La **rotación voluntaria** alcanzó únicamente el 0,9% en el último ejercicio, mientras que la **rotación no deseada** se ha mantenido en el 0% de forma sostenida durante el periodo 2020–2025. Asimismo, cuando se genera una vacante, Madrileña Red de Gas coordina con el responsable del área el perfil a cubrir y publica internamente la posición, recurriendo a selección externa solo si es necesario.

Para asegurar esta estabilidad, **Madrileña Red de Gas ha desarrollado un Plan de Sucesión** que identifica los puestos clave y garantiza que las personas con potencial para desempeñarlos reciban la formación necesaria para asegurar la continuidad operativa y el desarrollo interno.

En este sentido, la **jubilación parcial** se gestiona de forma planificada con meses o incluso años de antelación, lo que permite organizar un traspaso de conocimiento progresivo y eficaz. Este relevo se articula tanto mediante acciones formativas en las que la persona próxima a jubilarse comparte su experiencia y buenas prácticas, como a través del acompañamiento diario a sus compañeros o a quien vaya a asumir sus funciones, garantizando así la preservación del conocimiento interno.

Por otro lado, Madrileña Red de Gas mantiene desde hace años su compromiso con la promoción del talento joven a través de **convenios con diversas universidades de la Comunidad de Madrid**. En 2025, un total de cuatro estudiantes, dos hombres y dos mujeres, realizaron sus prácticas en la compañía. En el ámbito de la contratación temporal, Madrileña Red de Gas trabaja fundamentalmente con una entidad de trabajo temporal, de la cual en 2025 ejecutó sus servicios una única persona.

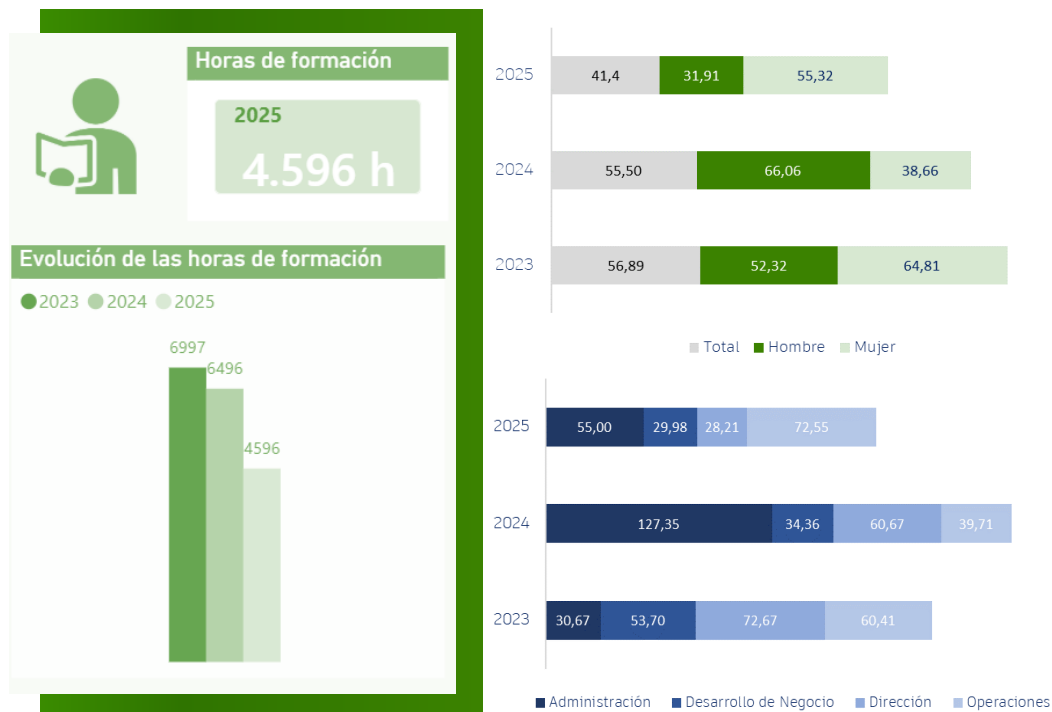


Desarrollo del talento

GRI 2-24; GRI 404-1, GRI 404-2, GRI 404-3, VSME B10-42 d

Madrileña Red de Gas impulsa de manera constante el desarrollo de las capacidades de sus profesionales mediante programas de formación orientados al crecimiento individual y colectivo. La compañía promueve un aprendizaje dinámico y accesible, combinando capacitación técnica, desarrollo de competencias transversales y programas de liderazgo que permiten a su equipo afrontar nuevos retos con mayor solidez. Este compromiso se ve reforzado a través de iniciativas corporativas que contribuyen a consolidar la cultura interna, potenciar el talento y fortalecer la cohesión entre departamentos.

Así, en 2025 se alcanzó un **total de 4.596 horas de formación**, distribuidas en 40 acciones formativas. Este volumen formativo eleva el ratio de horas de formación a 41,40 por empleado, reflejando el compromiso continuo de la Compañía con el desarrollo profesional y la actualización permanente de las competencias de su plantilla.



Evolución horas de formación en Madrileña Red de Gas

Consciente de los desafíos propios del sector, la incorporación del análisis de datos y de soluciones basadas en inteligencia artificial ha permitido no solo optimizar procesos internos, sino también elevar los estándares de calidad del servicio al cliente e identificar nuevas oportunidades de creación de valor.

En este contexto, durante el ejercicio 2025 se ha reforzado la inversión en formación relacionada con el **ámbito del dato y el uso ético de la inteligencia artificial**. En total, se llevaron a cabo tres acciones formativas específicas, incluyendo un workshop sobre IA dirigido al conjunto de la plantilla, que en su conjunto representaron el 14% del total de horas formativas impartidas en el año.

No obstante, la formación de especialidad “Corporativa” volvió a concentrar el mayor volumen de horas formativas, alcanzando el 40%. Dentro de este ámbito destaca la puesta en marcha en 2025 de una de las iniciativas derivadas de la encuesta de clima laboral, orientada a mejorar la comunicación interna: los “**Desayunos con el director**”. En estas sesiones se abordó, entre otros temas, “El futuro del gas”. Esta iniciativa no solo ha permitido reforzar la comunicación entre la dirección y la plantilla, proporcionando información clave sobre la evolución del sector y de la compañía, sino que también ha contribuido a impulsar la interacción y la colaboración entre departamentos.

Asimismo, se ha continuado impulsando el desarrollo de los mandos intermedios mediante el “**Programa de desarrollo directivo**”, un itinerario diseñado para consolidar su rol dentro de la organización y prepararles para liderar los retos futuros. Este programa contribuye a dotarles de una visión global del negocio, fortalecer sus capacidades de toma de decisiones y potenciar un liderazgo eficaz y alineado con la estrategia corporativa.

Por otro lado, la formación de especialidad “Negocio” continúa teniendo un peso relevante dentro del plan formativo anual, concentrando el 21% del total de horas impartidas. En este ámbito, las acciones formativas han estado orientadas a **reforzar competencias técnicas esenciales para la actividad**. Entre ellas destacan las formaciones en soldadura de polietileno, en Garantías de Origen (GdO) y en Estaciones de Regulación y Medida (ERM).



	Horas
Corporativa	1848
Habilidades	951,5
Idiomas	575
Negocio	975
PRL	246,5



Actividades formativas por área de especialidad

En Madrileña Red de Gas, el **100% de los empleados participa en un proceso de evaluación** individualizada de su desempeño, que se desarrolla al menos una vez al año mediante entrevistas personales con sus responsables directos. Este mecanismo permite valorar el rendimiento, establecer objetivos y promover el desarrollo profesional de toda la plantilla.

Asimismo, **durante el primer año de cada nueva incorporación**, el departamento de Recursos Humanos realiza un seguimiento específico. Este incluye reuniones tanto con la persona incorporada, para valorar su acceso a recursos, la relación con el equipo y su adaptación a la organización, como con su responsable directo, quien evalúa su integración, puntualidad, capacidad de aprendizaje y nivel de responsabilidad.

Tras concluir el periodo de prueba, que oscila entre 2 y 6 meses, en función del perfil del puesto, el responsable directo debe cumplimentar un cuestionario formal para evaluar si la persona ha superado satisfactoriamente dicha etapa.

Por último, añadir que dentro de su compromiso con el trabajo colaborativo y el principio fundamental de igualdad, Madrileña Red de Gas desarrolla anualmente jornadas que favorecen la comunicación interna y el fortalecimiento del equipo. Durante 2025, coincidiendo con el **15º aniversario de Madrileña Red de Gas**, la plantilla participó en un encuentro celebrado en un entorno privilegiado, y en una jornada donde se han llevado a cabo actividades diseñadas para fomentar la cooperación, la solidaridad y el desarrollo conjunto.

En concreto, Madrileña Red de Gas colaboró con la **Fundación A La Par** mediante la organización de una jornada campestre que integró el crecimiento profesional con un firme compromiso social. Estas iniciativas no solo refuerzan el propósito corporativo, sino que también consolidan una cultura orientada al desarrollo del talento, la responsabilidad y la cohesión de toda la organización.

“Madrileña Red de Gas desarrolla anualmente jornadas que favorecen la comunicación interna y el fortalecimiento del equipo”



Protección en cada paso: seguridad y salud laboral

GRI 3-3, GRI 403-1, GRI 403-8, GRI 11-9

Madrileña Red de Gas reconoce la importancia de garantizar un entorno laboral seguro, saludable y sostenible **para la totalidad de su equipo humano**. En este sentido, la compañía considera la seguridad y la salud como pilares fundamentales para el bienestar de las personas y para la creación de valor a largo plazo.

En línea con este compromiso, adopta un enfoque **preventivo y proactivo**, orientado a la identificación, evaluación y mitigación de riesgos, con el objetivo de anticipar posibles situaciones que puedan derivar en daños o afecciones para sus profesionales. De este modo, Madrileña Red de Gas refuerza su cultura de seguridad, integrándola de manera transversal en todas sus operaciones y procesos.

Con el objetivo de garantizar el cumplimiento efectivo de los principios recogidos en su Política de Seguridad Industrial y Prevención de Riesgos Laborales, Madrileña Red de Gas dispone de un **Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo** sólido, estructurado y certificado conforme al estándar internacional **UNE-EN ISO 45001:2018**. Este sistema se aplica de manera integral a la totalidad de la plantilla, a todos los centros de trabajo, así como el conjunto de las actividades desarrolladas por la organización.

La implantación de este modelo de gestión impulsa el cumplimiento de los requisitos legales en materia de seguridad y salud laboral, así como también promueve una cultura preventiva robusta, transversal y alineada con las mejores prácticas del sector, integrando la gestión de riesgos en todos los niveles operativos y de decisión.

Asimismo, en cumplimiento de las obligaciones derivadas de la **Ley 31/1995** de Prevención de Riesgos Laborales y en consonancia con lo establecido en el **Real Decreto 39/1997**, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, Madrileña Red de Gas ha adoptado una modalidad organizativa basada en la contratación de un **Servicio de Prevención Ajeno (SPA)**.

A través de este marco de gestión, Madrileña Red de Gas reafirma su compromiso con la mejora continua, la minimización de los riesgos laborales y la promoción de entornos de trabajo seguros, saludables y sostenibles, contribuyendo así al bienestar de las personas y a la generación de valor responsable para todos sus grupos de interés.



“Madrileña Red de Gas dispone de un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo conforme al estándar internacional UNE-EN ISO 45001:2018. Este sistema se aplica de manera integral a la totalidad de la plantilla, a todos los centros de trabajo, así como el conjunto de las actividades desarrolladas por la organización”

Consulta y participación

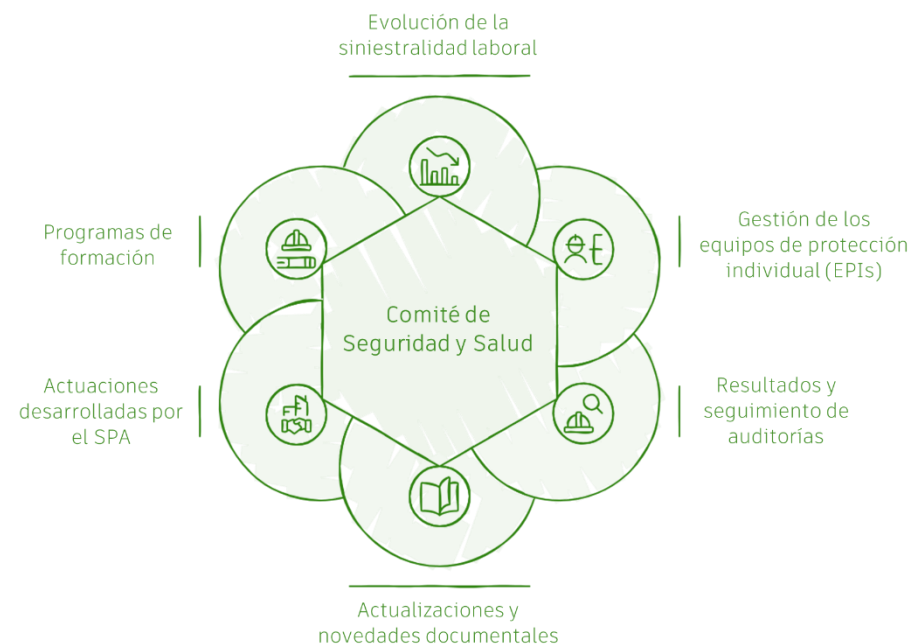
GRI 2-23; GRI 403-4

Madrileña Red de Gas reconoce que la participación activa de su plantilla constituye un elemento clave para garantizar una gestión eficaz de la seguridad y la salud en el trabajo. En este sentido, la compañía fomenta de manera sistemática la consulta y la implicación de sus profesionales en todos los aspectos relacionados con la prevención, no solo como un derecho reconocido, sino como una **palanca estratégica para la mejora continua de las condiciones laborales**.

Con este objetivo, Madrileña Red de Gas pone a disposición de su equipo humano los mecanismos, recursos, tiempos y acciones formativas necesarios para facilitar una participación efectiva y estructurada. Entre las herramientas implementadas destacan los **entornos colaborativos internos**, que permiten el acceso a información documentada, clara y actualizada, así como la difusión periódica de comunicaciones e informes específicos en materia de seguridad y salud laboral.

Asimismo, la compañía garantiza la participación a través de los **representantes de los trabajadores y de los delegados de prevención**, en cumplimiento de la normativa vigente y de 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, contando con normas de funcionamiento y funciones definidas que aseguran su adecuada operatividad y representatividad.

Durante el ejercicio, se han celebrado **tres reuniones del Comité de Seguridad y Salud**, en las que se ha llevado a cabo el seguimiento de los principales aspectos relacionados con la prevención de riesgos laborales.



Principales aspectos de seguridad y salud tratados en el Comité

A través de este enfoque participativo, Madrileña Red de Gas refuerza su cultura preventiva, promoviendo la corresponsabilidad y contribuyendo a la creación de **entornos de trabajo más seguros, saludables y sostenibles** para todos sus profesionales.



Siniestralidad laboral

GRI 2-28, GRI 403-9, GRI 403-10, VSME B8-41 (a,b)

Madrileña Red de Gas recopila y analiza de manera sistemática la información relativa a la siniestralidad laboral, tanto de su **personal propio como del personal perteneciente a empresas contratistas** que han desarrollado actividades para la compañía.

Este seguimiento continuo permite evaluar de forma objetiva la **eficacia de las medidas preventivas implantadas**, así como identificar áreas de mejora orientadas al refuerzo de los estándares de seguridad en el conjunto de las operaciones. Asimismo, el análisis de estos datos constituye un **elemento clave para la toma de decisiones** en materia de prevención de riesgos laborales, facilitando la definición y actualización de planes de acción, así como el diseño de programas formativos adaptados a los riesgos identificados.

De este modo, Madrileña Red de Gas refuerza su enfoque basado en la mejora continua y la gestión proactiva de la seguridad, contribuyendo a la **reducción de la siniestralidad** y a la consolidación de entornos de trabajo seguros y saludables para todos los profesionales implicados.

Desde el inicio de su actividad, **Madrileña Red de Gas no ha registrado accidentes laborales con consecuencias graves o mortales**, ni entre su personal propio ni entre el personal de las empresas contratistas que han prestado servicios para la compañía.

Asimismo, **no se han identificado enfermedades profesionales** asociadas a la ejecución de las actividades desarrolladas. Estos resultados ponen de manifiesto la solidez y madurez del sistema de gestión preventiva implantado, así como el rigor aplicado en la planificación, ejecución y supervisión de los trabajos.

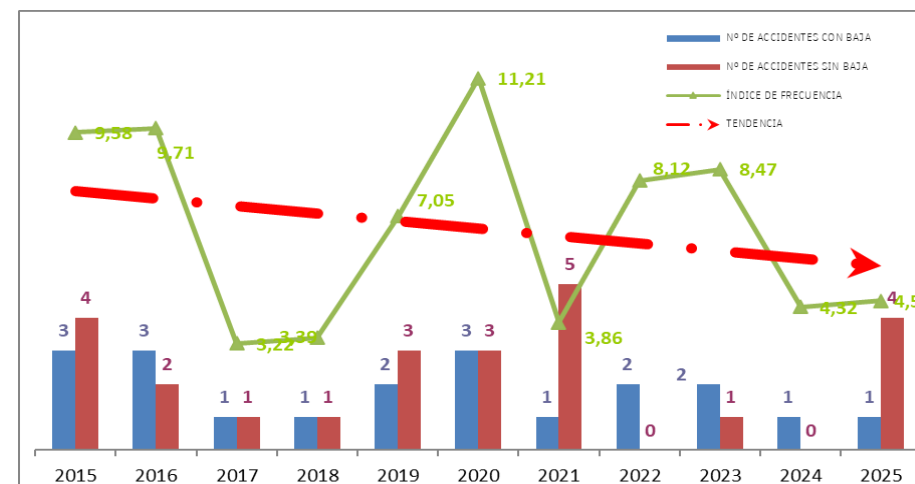
En este contexto, la compañía mantiene un enfoque basado en la prevención, la vigilancia continua de las condiciones de trabajo y la mejora permanente de sus prácticas, con el objetivo de preservar la salud y seguridad de todos los profesionales implicados y consolidar entornos laborales seguros y sostenibles.

	2023	2024	2025	2023	2024	2025
	Personal propio			Empresas contratistas		
Accidentes con baja no "in itinere"	2	1	1	0	1	0
Accidentes sin baja no "in itinere"	1	0	4	1	1	0
Accidentes con baja "in itinere"	1	0	0	0	0	1
Accidentes sin baja "in itinere"	0	0	0	0	0	0
Índice de Frecuencia	8,47	4,32	4,5	0	2,21	0
Índice de Gravedad	0,94	0,13	0,06	0	0,02	0
Incidentes	1	1	3	101	81	65
Enfermedades profesionales	0	0	0			

Índice de frecuencia: nº de accidentes con baja no in itinere por millón de horas trabajadas.

Índice de gravedad: nº días de baja de accidentes con baja no in itinere por cada mil horas trabajadas.

Datos de siniestralidad laboral de Madrileña Red de Gas y sus empresas contratistas durante 2025



Evolución del nº de accidentes, no in itinere, en Madrileña Red de Gas durante los últimos 10 años

En relación con los **incidentes laborales** registrados durante el ejercicio 2025, se observa que una parte significativa de los mismos ha sido notificada por las empresas contratistas que han desarrollado actividades para Madrileña Red de Gas. Si bien la mayoría de estos incidentes presentan un carácter leve, su análisis resulta esencial para **fortalecer la cultura preventiva** y reducir la probabilidad de recurrencia.

Entre las **causas más frecuentes** identificadas destacan los tropiezos, la adopción de hábitos ergonómicos inadecuados, cortes superficiales, golpes contra objetos y, en determinados casos, incidentes derivados de agresiones externas por parte de terceros. Estos resultados ponen de manifiesto la necesidad de continuar impulsando iniciativas específicas de sensibilización, capacitación y supervisión, especialmente en aquellos entornos en los que interviene personal externo.

En Madrileña Red de Gas se asume que todo accidente e incidente constituye una **oportunidad para el aprendizaje y la mejora continua**. En este marco, la organización adopta un enfoque proactivo, sistemático y riguroso en la **investigación de todos los sucesos**, incluidos aquellos que no han ocasionado daños personales, con el fin de identificar causas raíz, prevenir su recurrencia y reforzar sus controles preventivos.

Asimismo, en cumplimiento de la normativa vigente, la compañía comunica los accidentes laborales a la autoridad competente, garantizando la trazabilidad y transparencia de la información. De forma adicional, Madrileña Red de Gas contribuye activamente al conocimiento sectorial mediante la **remisión periódica de datos estadísticos de siniestralidad** a SEDIGAS, participando así en el análisis conjunto y en el impulso de mejores prácticas en materia de seguridad y salud.

A través de este enfoque, la organización refuerza su compromiso con la transparencia, la mejora continua y el avance colectivo en la prevención de riesgos laborales, consolidando un modelo de gestión orientado a la **excelencia en seguridad**.



Coordinación de actividades empresariales

GRI 2-8, GRI 403-7, VSME C7 62c

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.

Los responsables de las empresas contratistas tienen acceso a la plataforma, desde la que **gestionan y supervisan** la documentación necesaria para la ejecución de los trabajos. Este control documental se complementa con supervisiones en campo realizadas por una empresa externa, que verifica tanto el cumplimiento de los requisitos de prevención de riesgos laborales como la validez de la documentación registrada, garantizando así el cumplimiento de los estándares de seguridad establecidos.

A lo largo del año 2025, Madrileña Red de Gas ha trabajado con un total de **47 empresas** contratistas y subcontratistas **registradas en la plataforma** de gestión documental. En conjunto, **531 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)**. 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, Madrileña Red de Gas lleva a cabo una evaluación anual sistemática del estado de salud de su plantilla, en función de los riesgos específicos asociados a cada puesto de trabajo. Este proceso es realizado por **personal sanitario debidamente cualificado**, perteneciente al Servicio de Prevención Ajeno que colabora con la compañía, garantizando el cumplimiento de los requisitos técnicos y normativos aplicables.

Durante el ejercicio 2025, se realizaron un total de **79 reconocimientos médicos**. Los resultados derivados de estas evaluaciones se gestionan bajo estrictos criterios de confidencialidad.

Adicionalmente, la compañía impulsa el bienestar integral de su equipo humano mediante la implementación de iniciativas voluntarias de promoción de la salud, orientadas a la prevención de riesgos no laborales. Entre estas actuaciones destaca el **servicio de oftalmología**, así como el programa de **detección precoz de cáncer colorrectal**, dirigido a empleados mayores de 50 años.

Formación e información

GRI 403-5

Durante el ejercicio 2025, Madrileña Red de Gas ha reforzado su compromiso con la formación continua de su plantilla en materia de Seguridad Industrial y Seguridad y Salud Laboral, desarrollando **iniciativas formativas dirigidas a los diferentes colectivos** de la organización.

La compañía cuenta con un **plan de formación específico**, elaborado a partir de un análisis detallado de las necesidades formativas asociadas a cada puesto de trabajo, así como del histórico formativo de los empleados en ejercicios anteriores. Este enfoque permite identificar de manera precisa las áreas de mejora y definir las acciones formativas necesarias o recomendadas para cada ejercicio.

Asimismo, con el objetivo de ampliar el alcance y la accesibilidad de las acciones formativas, Madrileña Red de Gas ha diversificado su oferta, incorporando **distintas modalidades de impartición**.

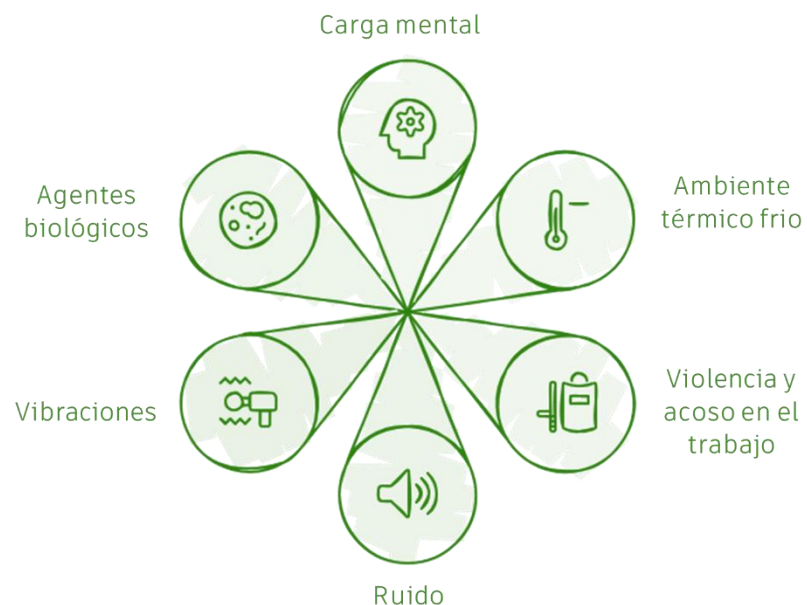
En línea con este compromiso, durante el ejercicio 2025 se han desarrollado, entre otras, las siguientes **acciones formativas** en materia de Seguridad Industrial y Seguridad y Salud Laboral:

- **Seguridad en trabajos con gas y acceso a espacios confinados:** curso que integra formaciones impartidas anteriormente de manera independiente, optimizando la participación y facilitando la asistencia del personal.
- **Prevención de riesgos para trabajos en campo:** formación de carácter esencial para los puestos con actividad en campo, impartida por el Servicio de Prevención Ajeno.
- **Perfeccionamiento de la conducción:** dirigido a un amplio colectivo de la compañía, con el objetivo de reforzar las habilidades prácticas y promover buenas prácticas de conducción, contribuyendo a la reducción de riesgos vinculados a desplazamientos laborales (in itinere y en misión).
- **Riesgos y medidas preventivas en oficinas:** formación en modalidad online orientada a facilitar la participación del personal de entorno administrativo.
- **Plan de emergencias.** Criterios de actuación para personal designado, dirigido a las brigadas de emergencia de los centros de trabajo.
- **Primeros auxilios:** formación dirigida al personal operativo, especialmente relevante dada la naturaleza de los riesgos asociados a sus actividades.
- **Planes de emergencia en plantas de GNL y GLP:** dirigidas al personal vinculado a estas instalaciones, con el objetivo de garantizar una respuesta eficaz ante posibles situaciones de emergencia.
- **Planes de emergencia en redes de distribución:** destinada a reforzar la capacidad de respuesta del personal de Operaciones de Red ante situaciones críticas.

Estas iniciativas reflejan el compromiso de Madrileña Red de Gas con el desarrollo competencial de su plantilla y con la mejora continua de los estándares de seguridad en todas sus actividades.

Asimismo, durante el ejercicio 2025, Madrileña Red de Gas ha realizado la difusión de diversos **materiales informativos en formato tríptico**, centrados en distintas temáticas relacionadas con la prevención de riesgos laborales, los cuales han sido distribuidos entre el conjunto de su plantilla.

Adicionalmente, la compañía ha mantenido la difusión de **campañas informativas específicas por puesto de trabajo**, elaboradas por el Servicio de Prevención Ajeno. En este contexto, se han desarrollado aproximadamente 20 campañas a lo largo del ejercicio, orientadas a reforzar la sensibilización, promover comportamientos seguros y mejorar el conocimiento de los riesgos asociados a cada actividad.



Principales acciones de sensibilización en materia de seguridad y salud en 2025



9. Sobre este informe

Principios para la elaboración de informes

GRI 2-2, GRI 2.3, GRI 2-14, VSME 8-20

Esta es la cuarta memoria anual publicada por Madrileña Red de Gas, correspondiente al año 2025, publicada en el mes de junio de 2026.

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*.

Igualmente, en la elaboración del informe se han considerado los requisitos de la norma voluntaria para la presentación de información de sostenibilidad para las pequeñas y medianas empresas según las recomendaciones de la Comisión Europea del 30 de julio de 2025, VSME, en su opción B dando respuesta a los requisitos de los módulos general, básico y completo.

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 (2023, 2024 y 2025).

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 Madrileña Red de Gas durante el periodo objeto de informe.

Contexto de sostenibilidad

El informe se ha elaborado a partir de la revisión de materialidad realizada en 2025, 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 se llevan a cabo, siempre enmarcadas en su compromiso con el desarrollo sostenible.

Puntualidad

El presente informe recoge las actividades de Madrileña Red de Gas correspondientes al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025. Su publicación se realiza con periodicidad anual, coincidiendo con el periodo de reporte de la información financiera.

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

Igualmente se han tenido en cuenta los principios planteados por la norma VSME de julio de 2025, para la elaboración del informe, asegurando que la respuesta y coherencia con los requisitos plantados entre los artículos 8 y 20 de la norma.

Actualización de la información

GRI 2-4

GRI 2-6 Con motivo de la actualización del proceso y de la normativa de compras, se ha revisado la metodología de clasificación de proveedores críticos y relevantes, incorporando como criterio adicional su categorización en materia de ciberseguridad.

GRI 204-1: En relación con la información sobre proveedores locales, en el ejercicio 2024 no fue posible recabar los datos necesarios. Durante el presente ejercicio se ha retomado y completado esta recopilación, mejorando la disponibilidad de información. No obstante, en los gráficos de evolución temporal seguirá observándose la ausencia de datos correspondientes a 2024.

VSME-B4-33: En el presente ejercicio se ha revisado la información reportada en biodiversidad, identificando que en años anteriores no se había considerado que una de las plantas de GNL se encuentra en un área afectada por la Red Natura 2000. Esta omisión se debía a una interpretación incompleta de los límites de análisis. La información ha sido corregida.

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 2025 y 31 de diciembre de 2025.
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021
Estándares Sectoriales GRI aplicables	GRI 11: Sector del petróleo y el gas 2021



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	5 https://www.madrilena.es/quienes-somos/	Una celda gris indica algo que no procede. Esto se refiere únicamente a las columnas "Omisión" y "N.º ref. del Estándar sectorial GRI".	
	2.2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	5		
	2.3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	126- 127		
	2.4 Actualización de la información	127		
	2.5 Verificación externa	146		
	2.6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	5 – 6, 49-50		
	2.7 Empleados	106, 107		
	2.8 Trabajadores que no son empleados	536 trabajadores (4 trabajadores en prácticas + 1 trabajador ETT + 531 trabajadores de empresas contratistas) 117 - 123		
	2.9 Estructura de gobernanza y composición	23 -24 - 28- hasta 30	Omisión parcial 2-9c iv. Información no disponible o incompleta	
	2.10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	24 -25		
	2.11 Presidente del máximo órgano de gobierno	24		
	2.12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	11- 27		
	2.13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	28 hasta 30		
	2.14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	3 -126		

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	OMISIÓN	N.º REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
	2.15 Conflictos de interés	33		
	2.16 Comunicación de inquietudes críticas	27 -28		
	2.17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	26		
	2.18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	26	Información no disponible o incompleta. En el último trimestre de 2025 se ha establecido y aplicado una metodología de autoevaluación del desempeño. Los resultados se han obtenido en 2026, y han dado fruto a un Plan de Acción. La información sobre estos resultados y las acciones derivadas se incorporarán al informe de 2026.	
	2.19 Políticas de remuneración	29 - 30		
	2.20 Proceso para determinar la remuneración	29 - 30	Omisión parcial. 2.20 b. Restricciones de confidencialidad.	
	2.21 Ratio de compensación total anual	115 -116		
	2.22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	3 – 6- 9 hasta 17		
	2.23 Compromisos y políticas	6 -11– 21 -32 hasta 35 - 45- 54 https://madrilena.es/sostenibilidad/		
	2.24 Incorporación de los compromisos y políticas	9 -15 -16 -31 -36 -117 -119		
	2.25 Procesos para remediar los impactos negativos	99-100 https://www.madrilena.es/compromiso/ https://www.madrilena.es/compromiso-de-atencion-al-cliente/ https://www.madrilena.es/como-lo-estamos-haciendo/		

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	OMISIÓN	N.º REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
	2.26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	18- 19 - 37 - 94- hasta 97-99 -100 https://www.canaldedenuncias.com/es/madrilena https://www.madrilena.es/denunciar-irregularidades/		
	2.27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	33		
	2.28 Afiliación a asociaciones	22		
	2.29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	11- 12 - 19 hasta 22 - 37 - 44 - 50 - 83 - 93- 98- 108		
	2.30 Convenios de negociación colectiva	108		
Temas materiales				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	11 -12 -13		
	3-2 Lista de temas materiales	13- Anexo IV		
Gobernanza y cultura corporativa				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	23 hasta 37 - Anexo IV		
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2.12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	11- 27		
	2.13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	28 -29-30		
	2.24 Incorporación de los compromisos y políticas	9 -15 -21 -31 -36 -117 -119		

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	OMISIÓN	N.º REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
Gestión de la relación con los proveedores				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	49 hasta 58 - Anexo IV		11.10.1 11.12.1 11.13.1
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-2 Evaluación ambiental de proveedores	56 -57-58		
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad y negociación colectiva podría estar en riesgo	55		11.13.2
GRI 408: Trabajo infantil 2026	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	55		
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	55		11.12.2
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales		Información no disponible o incompleta. Se intentará recabar esta información para el siguiente informe.	11.10.8 11.12.3
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	56 -57-58		11.10.9
Creación de valor para accionistas e inversores				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	9 –¡Error! Marcador no definido.40-41-42 - Anexo IV		
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	42		
Propio	Importe neto de la cifra de negocio (miles de €)	40		
	EBITDA (miles de €)	40		
	Resultados evaluación GREBS	9		

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	OMISIÓN	N.º REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
Mercado del gas y negocio regulado				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	37 -101 hasta 105 - Anexo IV		
Propio	Indicadores satisfacción (CSAT) en operaciones domiciliarias	103		
	Volumen de bajas administrativas a cierre de año	104		
	Nº de clientes sin lectura real en 12 meses	105		
Ciberseguridad				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	43 hasta 48 - Anexo IV		
Propio	Plan de Ciberseguridad (Avance del Plan)	46		
	Evolución del nivel de madurez de Madrileña Red de Gas en ciberseguridad	47		
Transición y adaptación al cambio climático				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	59 -60 -61, 67 -68-69, 151 hasta 155 - Anexo IV		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
Propia	Identificación y evaluación de riesgos y oportunidades climáticas	61 – Anexo III		
	Proyectos de fomento e innovación en energías verdes	67 -68-69		11.2.4

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	OMISIÓN	N.º REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
Mitigación del cambio climático				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	59 hasta 67 -69-Anexo II - Anexo IV		11.1.1; 11.3.1
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo de energía dentro de la organización	72	.	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)	62-Anexo II		11.1.5
	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	62-Anexo II		11.1.6
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	62-Anexo II	No existen emisiones biogénicas en Madrileña Red de Gas	11.1.7
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	63		11.1.8
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	63 -64		11.2.3
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NO), óxidos de azufre (SO) y otras emisiones al aire significativas	64-65		11.3.2
Propio	Estimación de la evolución de las emisiones GEI (2021-2050)	65 hasta 67		
	OGMP 2.0 Reducción de emisiones de metano	69		

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	OMISIÓN	N.º REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
Seguridad de los activos				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	78 - 87 hasta 93 - Anexo IV		11.8.1; 11.11.1
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	87 hasta 93 - 102		11.3.3
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	306-3 Derrames significativos	Durante 2025 no se han producido derrames significativos.		11.8.2
Propio	Inversión en mantenimiento y digitalización de la red	78		
	Tiempo de atención a urgencias	90		11.8.3
	Aplicación de la Directiva SEVESO III	91		
	Plan de mantenimiento preventivo (% y acciones ejecutadas)	87		
Impacto en las comunidades del entorno				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	77 hasta 86 - Anexo IV		11.14.1
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	42		11.14.2
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	78		11.14.4
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	80 - 81		11.14.5
GRI 202: Presencia en el mercado	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	108		11.11.2 11.14.3
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	53		11.14.6

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	OMISIÓN	N.º REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
Experiencia de cliente				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	94 hasta 105 - Anexo IV		
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2.25 Procesos para remediar los impactos negativos	99-100 https://www.madrilena.es/compromiso/ https://www.madrilena.es/compromiso-de-atencion-al-cliente/ https://www.madrilena.es/como-lo-estamos-haciendo/		11.15.4
Propio	Tendencia de indicadores de servicio del Call Center	95		
	Contraste en la tendencia en el número de interacciones de cliente frente al número de quejas y reclamaciones	94		
Condiciones laborales				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	107 hasta 110 - Anexo IV		11.10.1; 11.11.1
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Contrataciones de nuevos empleados y rotación del personal	117		11.10.2
	401-2 Prestaciones para empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	110		11.10.3
	401-3 Permiso parental	111		11.10.4 11.11.3
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016	402-1 Plazos de aviso mínimo sobre cambios operativos	108		11.10.5
Propio	Resultados del estudio de satisfacción	108 -109		

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	OMISIÓN	N.º REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
Igualdad de trato y oportunidades				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	112 hasta 116 - Anexo IV		
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	24 -113		11.11.5
	405-2 Ratio del salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	115		11.11.6
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	112		11.11.7
Propio	Aprobación Plan LGTBI	114 -115		
Gestión del talento				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	116 hasta 119 - Anexo IV		11.10.1
GRI 404: Formación y educación 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	118		11.10.6 11.11.4
	404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	118 -119		11.10.7
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	119		

ESTÁNDAR GRI / OTRA FUENTE	CONTENIDO	UBICACIÓN	OMISIÓN	N.º REF. DEL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI
Seguridad y salud laboral				
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	120 hasta 125 - Anexo IV		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	120		11.9.2
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes		Información no disponible o incompleta. Se intentará calcular este dato para los próximos ejercicios.	11.9.3
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	124		11.9.4
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	121		11.9.5
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	119-124		11.9.6
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	124		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	123		11.9.8
	403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	120		11.9.9
	403-9 Lesiones por accidente laboral	122		11.9.10
	403-10 Las dolencias y enfermedades laborales	122		11.9.11

Temas de los Estándares Sectoriales GRI aplicables considerados no materiales		
Título Estándar sectorial GRI	Tema	Explicación
GRI 11: Sector Petróleo y Gas 2021	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 Madrileña Red de Gas 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.
	11.15 Comunidades locales	Se han identificado como materiales hacia las comunidades locales los impactos positivos vinculados a la capacidad de la organización para aportar energía, generar empleo y contribuir mediante el pago de impuestos, aspectos que se encuentran recogidos en otros indicadores (como 11.14 o 11.10). En relación con los impactos negativos materiales sobre la comunidad, estos se vinculan principalmente al riesgo de explosión e incendio, asociado a la integridad de los activos y la capacidad de respuesta ante las posibles urgencias (indicador 11.8). Resulta también material la gestión de quejas, sugerencias y reclamaciones de la comunidad, que se lleva a cabo a través del canal habilitado al efecto, según se describe en el apartado correspondiente, dando respuesta a lo establecido en el estándar GRI 2-25. No han resultado materiales otros impactos en relación con las comunidades locales.
	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	
	11.16 Derechos sobre la tierra y los recursos	
	11.18 Conflictos y seguridad	
	11.20 Anticorrupción	

Índice de contenidos estándar VSME

ESTÁNDAR VSME	Requisito de divulgación	Párrafo	CONTENIDO MODULO BÁSICO	UBICACIÓN	APLICACIÓN/OMISIÓN
Información General	B1	24e i	La personalidad jurídica de la empresa	5	
	B1	24e ii	El o los códigos NACE de clasificación sectorial	5	
	B1	24e iii	Volumen del balance (total de activos en unidades monetarias);	41	
	B1	24e iv	Volumen de negocios (en unidades monetarias);	7, 40	
	B1	24e v	Número de asalariados calculado como número de personas o en equivalentes a jornada completa	7	
	B1	24e vi	País de las operaciones principales y ubicación del activo o activos significativos; y	5	
	B1	24e vii	Geolocalización de los emplazamientos en propiedad, arrendados o gestionados	Anexo I	Se ha omitido parcialmente la localización exacta por motivos de seguridad relacionados con las instalaciones de gas
	B1	25	Certificación o etiqueta relacionada con la sostenibilidad	6, 9, 64	
Prácticas, políticas e iniciativas futuras para la transición hacia una economía más sostenible	B2	26a	Prácticas hacia una transición sostenible	17,67-69	
	B2	26b	Políticas sobre cuestiones de sostenibilidad y si están a disposición del público	11,32	
	B2	26c	Cualquier iniciativa futura o plan prospectivo que se esté aplicando en cuestiones de sostenibilidad; y	15-18	
	B2	26d	Metas para supervisar la aplicación de las políticas y los avances logrados en la consecución de dichas metas.	15-17	
	B2	27	Estas prácticas, políticas e iniciativas futuras incluyen las iniciativas de la empresa para reducir sus incidencias negativas y mejorar sus incidencias positivas en las personas y el medio ambiente, con el fin de contribuir a una economía más sostenible.	12- 13-14 ,16,17	En los diferentes capítulos se recogen la gestión de los temas y subtemas materiales identificados, según GRI

ESTÁNDAR VSME	Requisito de divulgación	Párrafo	CONTENIDO MÓDULO BÁSICO	UBICACIÓN	APLICACIÓN/OMISIÓN
Parámetros ambientales	B3	29	Energía y emisiones de gases de efecto invernadero. Consumo total de Energía MWh	72	
	B3	30	Energía y emisiones de gases de efecto invernadero. tCO ₂ eq (alcance1,2)	62-Anexo II	
	B3	31	Energía y emisiones de gases de efecto invernadero. Intensidad de gases de efecto invernadero	63	
	B4	32	Contaminación de la atmósfera, del agua y del suelo	65, 75	Se omite la cuantificación exacta de contaminantes emitidos al suelo, dado que en las comunicaciones obligatorias a la Administración no se registra este tipo de información
	B5	33	Biodiversidad. N° y Sup. de emplazamientos en zonas sensibles	76	
	B5	34a	Biodiversidad. Parámetros uso de la tierra (ha o m ²).		Se omite
	B5	34b	Biodiversidad. Superficie sellada total		Se omite
	B5	34c	Biodiversidad. Sup. Total en el emplazamiento orientada a la naturaleza		Se omite
	B5	34d	Biodiversidad. Sup. Total fuera del emplazamiento orientada según la naturaleza		Se omite
	B6	35	Agua. Cantidad de agua extraída		N/A
	B6	36	Agua. Consumo de agua en procesos productivos		N/A
	B7	37	Uso de los recursos, economía circular y gestión de residuos. Aplicación de principios de economía circular.	70-73	
	B7	38a	Uso de los recursos, economía circular y gestión de residuos. Total Residuos (Peligrosos y no peligrosos)	72,73	
	B7	38b	Uso de los recursos, economía circular y gestión de residuos. Residuos desviados para su reciclaje o reutilización.	74	
	B7	38c	Uso de los recursos, economía circular y gestión de residuos. Uso intensivo de flujos de material.		N/A

ESTÁNDAR VSME	Requisito de divulgación	Párrafo	CONTENIDO MÓDULO BÁSICO	UBICACIÓN	APLICACIÓN/OMISIÓN
Parámetros sociales	B8	39a	Trabajadores – Características generales. N° de asalariados a jornada completa por tipo de contrato, género y país	106	
	B8	39b	Trabajadores – Características generales. N° de asalariados a jornada completa por género.	106	
	B8	39c	Trabajadores – Características generales. N° de asalariados a jornada completa por país	106	
	B8	40	Trabajadores – Características generales. Tasa de rotación de asalariados	117	
	B9	41a	Trabajadores – Salud y seguridad. N° y tasa de accidentes de trabajo registrables.	122	
	B9	41b	Trabajadores – Salud y seguridad. Número de muertes relacionadas con el trabajo	122	
	B10	42a	Trabajadores – Retribución, negociación colectiva y formación. Retribución igual o superior al salario mínimo	115-116	
	B10	42b	Trabajadores – Retribución, negociación colectiva y formación. Porcentaje de brecha salarial mujeres vs hombres.	115 -116	
	B10	42c	Trabajadores – Retribución, negociación colectiva y formación. Porcentaje de total asalariados cubiertos por convenio colectivo	108	
	B10	42d	Trabajadores – Retribución, negociación colectiva y formación. Horas de formación por asalariado, desglosado por género	118	
Parámetros de gobernanza	B11	43	Condenas y multas por corrupción y soborno	33	

ESTÁNDAR VSME	Requisito de divulgación	Párrafo	CONTENIDO MÓDULO COMPLETO	UBICACIÓN	APLICACIÓN/OMISIÓN
Información General	C1	47a	Estrategia: modelo de negocio y sostenibilidad – Iniciativas conexas. Elementos clave de modelo de negocio, estrategia y grupos de interés y servicios ofrecidos.	5,6, 18 hasta 21, 78,79,80,83,84	
	C1	47b	Estrategia: modelo de negocio y sostenibilidad – Iniciativas conexas. Mercados significativos donde opera	5,6, 78 hasta 81, 84,85	
	C1	47c	Estrategia: modelo de negocio y sostenibilidad – Iniciativas conexas. Principales relaciones comerciales (proveedores, clientes, canales de distribución)	5,6,50, 51, 77 hasta 86, 94 hasta 100	
	C1	47d	Estrategia: modelo de negocio y sostenibilidad – Iniciativas conexas. Elementos clave de la estrategia que responden a cuestiones de sostenibilidad	9 hasta 13 ,16,17	En los diferentes capítulos se recogen la gestión de los temas y subtemas materiales identificados, según GRI
	C2	48	Descripción de las prácticas, políticas e iniciativas futuras para la transición hacia una economía más sostenible. Descripciones políticas	32	
	C2	49	Descripción de las prácticas, políticas e iniciativas futuras para la transición hacia una economía más sostenible. El nivel más alto de sus empleados que ostenta responsabilidad en materia de sostenibilidad.	24, 28	

ESTÁNDAR VSME	Requisito de divulgación	Párrafo	CONTENIDO MÓDULO COMPLETO	UBICACIÓN	APLICACIÓN/OMISIÓN
Parámetros ambientales	C3	50	Consideraciones pertinentes para informar de las emisiones de GEI en B3 (Módulo básico). Emisiones GEI alcance 3.	62, Anexo II	
	C3	51	Consideraciones pertinentes para informar de las emisiones de GEI en B3 (módulo básico). Emisiones GEI derivadas de la cadena de valor	62,63 Anexo II	
	C3	52	Consideraciones pertinentes para informar de las emisiones de GEI en B3 (módulo básico). Tipos de emisiones GEI.	61, 61, 63, Anexo II	
	C3	53	Consideraciones pertinentes para informar de las emisiones de GEI en B3 (módulo básico). Información de entidades específicas sobre emisiones alcance 3.	-	Se omite esta información
	C3	54a	Metas de reducción de GEI y transición climática Metas de reducción de emisiones GEI de alcance 3.	66, 67	
	C3	54b	Metas de reducción de GEI y transición climática. Año y valor de referencia.	66,67	
	C3	54c	Metas de reducción de GEI y transición climática. Unidades Metas	66	
	C3	54d	Metas de reducción de GEI y transición climática. Porcentaje de emisiones 1,2 y 3.	67	
	C3	54e	Metas de reducción de GEI y transición climática. Principales actuaciones para metas	59, 67-70	
	C3	55	Metas de reducción de GEI y transición climática. Plan de transición	65-67	
	C3	56	Metas de reducción de GEI y transición climática. Si no plan de transición, cuando	-	N/A
	C4	57a	Riesgos climáticos (descripción peligros y sucesos)	Anexo III	
	C4	57b	Riesgos climáticos (exposición de activos)	60-61	
	C4	57c	Riesgos climáticos (horizontes temporales)	Anexo III	
	C4	57d	Riesgos climáticos (actuaciones de adaptación al cambio climático)	61	
	C4	58	Riesgos climáticos (podrá indicar efectos adversos que impactan en el rendimiento financiero)		Se omite esta información

ESTÁNDAR VSME	Requisito de divulgación	Párrafo	CONTENIDO MÓDULO COMPLETO	UBICACIÓN	APLICACIÓN/OMISIÓN
Parámetros sociales	C5	59	C5– Características (generales) adicionales de los trabajadores. Ratio mujeres y hombres en el nivel directivo	24, 113	
	C5	60	C5– Características (generales) adicionales de los trabajadores. N° de trabajadores por cuenta propia y trabajadores temporales	107	Omisión parcial n° de trabajadores autónomos (información no disponible o incompleta)
	C6	61a	Información adicional sobre el personal propio – Políticas y procesos en materia de derechos humanos	31-37	
	C6	61bi	Información adicional sobre el personal propio – Políticas y procesos en materia de derechos humanos. Código de conducta o política de Derechos Humanos. Trabajo infantil (SÍ/NO)	31-37	SI
	C6	61b ii	Información adicional sobre el personal propio – Políticas y procesos en materia de derechos humanos. Trabajo forzoso (SÍ/NO)	31-37	SI
	C6	61b iii	Información adicional sobre el personal propio – Políticas y procesos en materia de derechos humanos. Trata de seres humanos (SÍ/NO)	31-37	SI
	C6	61b iv	Información adicional sobre el personal propio – Políticas y procesos en materia de derechos humanos Discriminación (SÍ/NO);	31-37	SI
	C6	61b v	Información adicional sobre el personal propio – Políticas y procesos en materia de derechos humanos. Prevención de accidentes (SÍ/NO)	31-37	SI
	C6	61b vi	Información adicional sobre el personal propio – Políticas y procesos en materia de derechos humanos. Otros (SÍ/NO – en caso afirmativo, especifíquese).	31-37	SI
	C6	61c	Información adicional sobre el personal propio – Políticas y procesos en materia de derechos humanos. ¿Mecanismo de gestión de reclamaciones para su personal propio? (SÍ/NO)	31-37	SI
	C7	62a	¿incidentes entre su personal propio relacionados con trabajo infantil? (SÍ/NO)	31-37	NO
	C7	62a i	¿incidentes entre su personal propio relacionados con trabajo infantil? (SÍ/NO)	31-37	NO
	C7	62a ii	¿incidentes entre su personal propio relacionados con trabajo forzoso? (SÍ/NO)	31-37	NO

ESTÁNDAR VSME	Requisito de divulgación	Párrafo	CONTENIDO MÓDULO COMPLETO	UBICACIÓN	APLICACIÓN/OMISIÓN
Parámetros sociales (continuación)	C7	62a iii	¿incidentes entre su personal propio relacionados con trata de seres humanos? (SÍ/NO)	31-37	NO
	C7	62a iv	¿incidentes entre su personal propio relacionados con discriminación? (SÍ/NO);	31-37	NO
	C7	62a v	¿incidentes entre su personal propio relacionados con "otros"? (SÍ/NO – en caso afirmativo, especifíquese).	31-37	NO
	C7	62b	Se podrá describir las actuaciones que se están llevando a cabo para abordar los incidentes	-	NO
	C7	62c	Incidentes negativos graves en materia de derechos humanos de la cadena de valor	34, 36; 123	NO
Parámetros de gobernanza	C8	63a	Ingresos de determinadas actividades y exclusión de los índices de referencia de la UE. Actividades en: - armas controvertidas (minas antipersona, municiones en racimo, armas químicas y armas biológicas);	31	N/A
	C8	63b	Ingresos de determinadas actividades y exclusión de los índices de referencia de la UE. Actividades en: - el cultivo y la producción de tabaco		N/A
	C8	63c	Ingresos de determinadas actividades y exclusión de los índices de referencia de la UE. El sector de los combustibles fósiles [carbón, petróleo y gas, es decir, si la empresa obtiene ingresos de la prospección, la minería, la extracción, la producción, la transformación, el almacenamiento, el refinado o la distribución, incluidos el transporte, el almacenamiento y la comercialización de combustibles fósiles	40	
	C8	63d	Ingresos de determinadas actividades y exclusión de los índices de referencia de la UE. actividades en: - producción de productos químicos si la empresa produce pesticidas y otros productos agroquímicos		N/A
	C8	64	Ingresos de determinadas actividades y exclusión de los índices de referencia de la UE. La empresa divulgará si está excluida de algún índice de referencia de la UE que se ajuste al Acuerdo de París,	Según el artículo 12, apartado 1, del Reglamento Delegado (UE) 2020/1818, MRG queda excluida de los índices de referencia de la UE armonizados con el Acuerdo de París	N/A
	C9	65	Índice de diversidad de género en el órgano de gobierno	24	

Verificación externa

GRI 2-5



Verificación Memoria de Sostenibilidad

Bureau Veritas Certification declara que la memoria de sostenibilidad de 2025 de:

MADRILEÑA RED DE GAS S.A.U

Ha sido verificada conforme a los requisitos de la Guía para elaboración de Memorias de Sostenibilidad en su versión "GRI Estándares 2021" elaborada por Global Reporting Initiative (GRI).

Y que como resultado de este proceso de verificación Bureau Veritas Certification expresa que

- El contenido de la información está basado y soportado por datos y registros comprobados como ciertos. Asimismo, la información, su tratamiento, los cálculos, gráficos e información asociada han sido oportunamente comprobados y verificados según el procedimiento establecido por Bureau Veritas Certification.
- La trazabilidad y relevancia entre información de base y contenido de la memoria es adecuada.

Fecha de emisión 08-06-2026



Fdo: **Marta Pascual**

Verificadora jefe
Bureau Veritas Certification

Número de certificado:

ES145807

Fecha de emisión:
08-06-2026

Fecha de caducidad:
08-06-2027

Versión Nº: 4



Verificación de información de sostenibilidad

Bureau Veritas Certification ha verificado la información de sostenibilidad, en lo que respecta a su estructura, contenido y fuentes de información de la Organización

Número de certificado:

ES164632

Fecha de emisión:
08-06-2026

Versión Nº: 1

MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.U.

CL VIRGILIO (ED. 1 CT EMPRESARIAL), 2-B, POZUELO DE ALARCON (MADRID 28223)

y que como resultado de este proceso de verificación Bureau Veritas Certification expresa que

- El contenido del reporte de Información de sostenibilidad cumple con los requisitos establecidos en el estándar VSME versión Diciembre 2024 módulo completo.
- Tras la verificación muestral realizada no se ha identificado ninguna cuestión que indique que la información incluida en el reporte correspondiente al ejercicio 01.01.2025 a 31.12.2025 contiene incorrecciones materiales

Fecha de emisión 08-06-2026



Fdo: **Marta Pascual**

Verificadora Jefe
Bureau Veritas Certification

Este certificado está sujeto a los términos y condiciones generales y particulares de los servicios de certificación



Bureau Veritas Iberia S.L.
Avd. Europa 1-Edificio B, planta baja -Parque empresarial Avenida de Europa- 28108 Alcobendas - Madrid, España

Este certificado está sujeto a los términos y condiciones generales y particulares de los servicios de certificación



Bureau Veritas Iberia S.L.
C/ Valportillo Primera 22-24, 28108 Alcobendas - Madrid, España



9. ANEXOS

ANEXO I: Geolocalización de los emplazamientos

ANEXO II: Huella de carbono de Madrileña Red de Gas

ANEXO III: Identificación y evaluación de riesgos y oportunidades climáticas

Anexo IV: Listado de temas, subtemas e impactos materiales 2025

Anexo I: Geolocalización de los emplazamientos

VSME-BI-24 e-vii

EMPLAZAMIENTO	TIPO	LOCALIDAD
OFICINAS (SEDE DE MADRILEÑA RED DE GAS)	EDIFICIO	POZUELO DE ALARCÓN
NAVE	EDIFICIO	ALCORCÓN
PSR GNL ZARZALEJO	PLANTA DE GNL	ZARZALEJO
PSR GNL TORRELAGUNA	PLANTA DE GNL	TORRELAGUNA
PSR GNL VALDETORRES DE JARAMA	PLANTA DE GNL	VALDETORRES DE JARAMA
PSR GNL TALAMANCA DE JARAMA	PLANTA DE GNL	TALAMANCA DE JARAMA
PSR GNL GUADALIX DE LA SIERRA	PLANTA DE GNL	GUADALIX DE LA SIERRA
PSR GNL MIRAFLORES DE LA SIERRA	PLANTA DE GNL	MIRAFLORES DE LA SIERRA
COM PROP LAS SUERTES 33 AL 36	PLANTA DE GLP	COLLADO VILLALBA
EL MIRADOR DE LA SIERRA	PLANTA DE GLP	COLLADO VILLALBA
CONJUNTO LA BERZOSA	PLANTA DE GLP	HOYO DE MANZANARES
URBANIZACION MOLINO DE LA HOZ	PLANTA DE GLP	LAS ROZAS DE MADRID
NUEVO CLUB DE GOLF	PLANTA DE GLP	LAS ROZAS DE MADRID
MUNICIPIO LOS MOLINOS	PLANTA DE GLP	LOS MOLINOS
RB SA URB MAJALASTABLAS	PLANTA DE GLP	LOS MOLINOS
URB LUZ SIERRA	PLANTA DE GLP	LOS MOLINOS
PINAR DE LA PEÑOTA	PLANTA DE GLP	LOS MOLINOS
LOS SIETE ABANICOS	PLANTA DE GLP	MIRAFLORES DE LA SIERRA
RB LOS PINAREJOS	PLANTA DE GLP	MIRAFLORES DE LA SIERRA
URB SOL Y CAMPO	PLANTA DE GLP	MIRAFLORES DE LA SIERRA
CONJUNTO MONTECLARO (ABETOS)	PLANTA DE GLP	POZUELO DE ALARCON
CONJUNTO MONTECLARO (MIMOSAS)	PLANTA DE GLP	POZUELO DE ALARCON
CONJUNTO MONTECLARO (TILOS)	PLANTA DE GLP	POZUELO DE ALARCON
CONJUNTO MONTECLARO (ÁLAMOS)	PLANTA DE GLP	POZUELO DE ALARCON
CONJUNTO MONTECLARO (EUCALIPTOS)	PLANTA DE GLP	POZUELO DE ALARCON
COM PROP CL CALVO SOTELO 2 AL 6	PLANTA DE GLP	SOTO DEL REAL
COM PROP PRADO REAL	PLANTA DE GLP	SOTO DEL REAL
URB PRADO REAL	PLANTA DE GLP	SOTO DEL REAL
COM PROP CL CALVO SOTELO 1 AL 7	PLANTA DE GLP	SOTO DEL REAL
MUNICIPIO SOTO DEL REAL	PLANTA DE GLP	SOTO DEL REAL
CONJUNTO VILLAFRANCA CASTILLO	PLANTA DE GLP	VILLANUEVA DE LA CAÑADA



Anexo II: Huella de Carbono de Madrileña Red de Gas

GRI 3-3, GRI 11-1, GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3, VSME-B2-30, VSME-C3-(50-52)

EMISIONES DE GEI POR CATEGORÍA ISO 14064-1

CATEGORIA	2023	2024	2025
	tCO2e		
CATEGORÍA 1: EMISIONES Y REMOCIONES DIRECTAS DE GEI	17.045,94	16.113,71	20.465,55
Emisiones de combustión en fuentes estacionarias	88,73	181,01	155,35
Emisiones fugitivas por mermas de gas	16.858,35	15.837,54	20.226,18
Emisiones fugitivas de refrigerantes en climatización	0,00	0,00	1,94
Emisiones de combustión en fuentes móviles	98,86	95,15	82,08
CATEGORÍA 2: EMISIONES INDIRECTAS DE GEI POR ENERGÍA IMPORTADA	50,55	54,18	56,07
CATEGORÍA 3: EMISIONES INDIRECTAS DE GEI POR TRANSPORTE	89,40	115,00	112,50
Emisiones indirectas por viajes de negocios	4,95	7,51	11,25
Emisiones indirectas por el desplazamiento in itinere	84,45	107,49	101,25
CATEGORÍA 4: EMISIONES INDIRECTAS DE GEI POR PRODUCTOS UTILIZADOS POR LA ORGANIZACIÓN	3.899,03	3.925,96	4.031,75
Emisiones indirectas debidas al ciclo de vida de los combustibles consumidos y gas comercializado (upstream)	1.100,67	605,51	459,84
Emisiones indirectas debidas al transporte y tratamiento de los residuos generados	0,90	0,29	0,37
Emisiones indirectas por la adquisición de bienes y servicios	2.797,46	3.320,15	3.571,53
CATEGORÍA 5: EMISIONES INDIRECTAS DE GEI ASOCIADAS CON EL USO DE PRODUCTOS DE LA ORGANIZACIÓN	13.512,10	9.424,80	6.596,66
Emisiones indirectas IRC de clientes	3.250,66	4.076,42	2.784,40
Emisiones indirectas por uso del gas comercializado	10.261,44	5.348,38	3.812,26
CATEGORÍA 6: EMISIONES INDIRECTAS DE GEI POR OTRAS FUENTES	0,00	0,00	0,00
TOTAL Emisiones directas de GEI	17.045,94	16.113,71	20.465,55
TOTAL Emisiones indirectas de GEI	17.551,08	13.519,93	10.796,98
TOTAL Emisiones de GEI	34.597,02	29.633,64	31.262,53

EMISIONES DE GEI POR CATEGORÍA GHG PROTOCOL

CATEGORIA	2023	2024	2025
	tCO2e		
ALCANCE 1: Emisiones directas de GEI	17.045,94	16.113,71	20.465,55
ALCANCE 2: Emisiones indirectas de GEI por electricidad, vapor, calefacción y refrigeración adquiridos basadas en el mercado	50,55	54,18	56,07
ALCANCE 2: Emisiones indirectas de GEI por electricidad, vapor, calefacción y refrigeración adquiridos basadas en la ubicación		15,39	18,69
ALCANCE 3: Otras Emisiones Indirectas (Cadena de valor)	17500,53	13.465,76	10.740,91
Cat 1: Bienes y servicios adquiridos	2.797,46	3.320,15	3.571,53
Cat 2: Bienes de capital			
Cat 3: Combustibles y energía no incluidos en Alcance 1 y 2			
Cat 4: Transporte y distribución <i>upstream</i>	1.100,67	605,51	459,84
Cat 5: Residuos generados en las operaciones	0,90	0,29	0,37
Cat 6: Viajes de negocios	4,95	7,51	11,25
Cat 7: Desplazamiento de los empleados (al trabajo)	84,45	107,49	101,25
Cat 8: Activos arrendados <i>upstream</i>			
Cat 9: Transporte y distribución <i>downstream</i>	3.250,66	4.076,42	2.784,40
Cat 10: Procesamiento de productos vendidos			
Cat 11: Uso de productos vendidos	10.261,44	5.348,38	3.812,26
Cat 12: Tratamiento al final de la vida útil de los productos vendidos			
Cat 13: Activos arrendados <i>downstream</i>			
Cat 14: Franquicias			
Cat 15: Inversiones			
TOTAL Emisiones de GEI	34.597,02	29.633,64	31.262,53



Anexo III: Identificación y evaluación de riesgos y oportunidades climáticas

VSME-C4-(57 a, c), VSME-C4-58

RIESGOS CLIMÁTICOS FÍSICOS

RIESGO	DESCRIPCIÓN DE LOS IMPACTOS		NIVEL DE RIESGO	
		HORIZONTE TEMPORAL	ESCENARIO RCP 8.5	ESCENARIO RCP2.6
Riesgos agudos	Eventos de viento extremo (ciclones, huracanes, tormentas de viento)	Medio plazo		
	Inundación repentina	Medio plazo		
	Granizo	Corto plazo		
	Incendios	Corto plazo		
	Tormentas de nieve	Corto plazo		
Riesgos crónicos	Sequía	Medio plazo		
	Olas de calor más largas y frecuentes	Medio plazo		
	Cambios en los patrones de precipitación	Medio plazo		
	Aumento de temperaturas	Largo plazo		

 Riesgo trivial
  Riesgo bajo
  Riesgo medio
  Riesgo alto
  Riesgo extremo

RIESGOS CLIMÁTICOS DE TRANSICIÓN

RIESGO	DESCRIPCIÓN DE LOS IMPACTOS		NIVEL DE RIESGO	
		HORIZONTE TEMPORAL	ESCENARIO RCP 8.5	ESCENARIO RCP2.6
Político y legal	Cambios en la política y regulación climática	Medio a largo plazo		
	Regulación de la divulgación climática	Corto plazo		
	Mandatos y regulación sobre productos y servicios existentes	Corto a medio plazo		
	Exposición a litigios	Medio plazo		
Tecnología	Avances en energías renovables	Medio a largo plazo		
	Incertidumbre tecnológica del hidrógeno y los gases renovables	Medio plazo		
	Elevado coste de nuevas tecnologías y adaptación de infraestructuras	Corto a medio plazo		

 Riesgo trivial
  Riesgo bajo
  Riesgo medio
  Riesgo alto
  Riesgo extremo

RIESGO		DESCRIPCIÓN DE LOS IMPACTOS	HORIZONTE TEMPORAL	NIVEL DE RIESGO	
				ESCENARIO RCP 8.5	ESCENARIO RCP2.6
Mercado	Descenso de la demanda de gas natural	La transición hacia una economía baja en carbono reducirá la demanda global de gas natural, especialmente en calefacción residencial y comercial. Las preferencias de los consumidores y las señales regulatorias favorables a la electrificación conducirán a menores volúmenes distribuidos, impactando directamente en los ingresos.	Medio a largo plazo		
	Volatilidad de precios y asequibilidad de la energía	Las fluctuaciones en los precios de la energía, especialmente en periodos de crisis, pueden afectar la accesibilidad del gas natural para los usuarios finales. Los precios elevados pueden acelerar el cambio a otras fuentes de energía o reducir el consumo, mientras que intervenciones regulatorias pueden limitar la estabilidad de los ingresos de los distribuidores.	Corto plazo		
	Aumento de la competencia de fuentes energéticas alternativas	La fuerte dependencia de materias primas implica riesgos asociados al suministro, precios elevados y alta volatilidad, lo que incrementa la competencia frente a fuentes energéticas alternativas más estables o económicas.	Medio a largo plazo		
Reputación	Percepción negativa del gas natural como combustible fósil	El gas natural es cada vez más percibido por la sociedad, inversores y reguladores como un combustible fósil incompatible con los objetivos climáticos a largo plazo. Este cambio de percepción puede reducir la confianza de los grupos de interés y afectar la licencia social para operar de la empresa, incluso si se posiciona como energía de transición.	Medio a largo plazo		
	Presión de los grupos de interés (inversores, clientes, ONG)	La creciente presión de inversores centrados en ESG, clientes y organizaciones de la sociedad civil puede influir en las decisiones corporativas y acelerar las expectativas de descarbonización. No responder adecuadamente puede dañar la reputación de la empresa y reducir su atractivo para inversores y socios.	Corto a medio plazo		

 Riesgo trivial
  Riesgo bajo
  Riesgo medio
  Riesgo alto
  Riesgo extremo



OPORTUNIDADES CLIMÁTICAS

RIESGO	DESCRIPCIÓN DE LOS IMPACTOS	HORIZONTE TEMPORAL	NIVEL DE RIESGO	
			ESCENARIO RCP 8.5	ESCENARIO RCP2.6
Eficiencia de recursos	Reducción de costes operativos mediante la eficiencia de la red	Corto plazo		
	Optimización del uso de recursos mediante digitalización	Corto a medio plazo		
	Gestión eficiente de residuos y materiales	Corto plazo		
Fuente de energía	Uso de energías renovables para las operaciones propias	Corto plazo		
	Alineación con trayectorias de descarbonización para atraer inversión	Corto a medio plazo		
	Desarrollo e integración del biometano	Corto plazo		
	Preparación para la integración del hidrógeno	Medio a largo plazo		

 Oportunidad muy alta
  Oportunidad alta
  Oportunidad media
  Oportunidad baja
  Oportunidad trivial



RIESGO		DESCRIPCIÓN DE LOS IMPACTOS	HORIZONTE TEMPORAL	NIVEL DE RIESGO	
				ESCENARIO RCP 8.5	ESCENARIO RCP2.6
Productos y servicios	Desarrollo de servicios relacionados con gases renovables (biometano e hidrógeno)	Madrileña Red de Gas puede ampliar su oferta de servicios proporcionando conexión, inyección, certificación y seguimiento para biometano y, en el futuro, hidrógeno. Estos servicios posicionan a la empresa como un actor clave en los mercados de gases renovables, generando nuevas fuentes de ingresos a la vez que aprovechan la infraestructura existente.	Medio a largo plazo		
	Servicios de eficiencia energética y optimización para clientes	Proporcionar a los clientes herramientas y servicios de asesoramiento para optimizar el consumo energético (por ejemplo, análisis de consumo, recomendaciones de eficiencia o gestión de la demanda) permite generar valor adicional más allá de la distribución de gas. Esto fortalece la relación con los clientes y ayuda a reducir costes y emisiones.	Corto plazo		
	Servicios digitales y basados en datos	El uso de la medición inteligente y la analítica avanzada permite crear nuevos servicios como la monitorización en tiempo real del consumo, el mantenimiento predictivo o soluciones energéticas personalizadas. Estos servicios mejoran la relación con el cliente, generan ingresos adicionales y aumentan la eficiencia operativa.	Corto plazo		
Mercados	Acceso a mercados de biometano e hidrógeno	La creciente demanda de gases bajos en carbono como el biometano y el hidrógeno en sectores como la industria, el transporte y la energía está generando nuevas oportunidades de mercado. Madrileña Red de Gas puede desempeñar un papel clave al facilitar la inyección, el transporte y la distribución de estos gases, así como la conexión entre productores y consumidores finales. Esto permite aprovechar la infraestructura existente y posicionarse estratégicamente en los mercados emergentes, asegurando nuevas fuentes de ingresos a largo plazo.	Medio a largo plazo		
	Acceso a financiación sostenible	La alineación con los objetivos climáticos permite acceder a instrumentos de financiación verde, como bonos verdes o préstamos vinculados a la sostenibilidad, reduciendo el coste del capital y apoyando inversiones en infraestructuras bajas en carbono.	Corto plazo		
Resiliencia	Diversificación hacia gases bajos en carbono	La transición del gas natural a gases alternativos como el biometano y el hidrógeno permite diversificar el mix energético y reducir la exposición al declive de los combustibles fósiles. Esto refuerza la resiliencia del negocio a largo plazo bajo distintos escenarios climáticos y regulatorios.	Medio a largo plazo		
	Mejora del posicionamiento regulatorio y estratégico	Las empresas que se anticipan y se alinean con las políticas climáticas y las trayectorias de descarbonización están mejor posicionadas dentro del marco regulatorio. Esto puede traducirse en una remuneración más estable, un tratamiento preferente en el desarrollo de políticas y una mayor certidumbre a largo plazo.	Corto a medio plazo		
	Adaptación de infraestructuras a las necesidades energéticas futuras	La modernización proactiva de las redes para acomodar gases renovables o sistemas energéticos híbridos incrementa la capacidad de adaptación a condiciones cambiantes del mercado y del entorno regulatorio. Esto reduce los riesgos de transición a largo plazo y asegura que los activos mantengan su valor en distintos escenarios futuros.	Medio a largo plazo		

 Oportunidad muy alta
  Oportunidad alta
  Oportunidad media
  Oportunidad baja
  Oportunidad trivial

Anexo IV: Listado de temas, subtemas e impactos materiales 2025

GRI 3-2, GRI 3-3

Tema	Subtema	Impacto	Descripción	Propio /cadena de valor/ ambos	Positivo / Negativo	Potencial / Real
Conducta empresarial	Gobernanza y cultura corporativa	Información completa y transparente hacia los grupos de interés.	Existencia de un marco de confianza con sus grupos de interés con canales de comunicación establecidos, que aseguran la transparencia, compartiendo información veraz, relevante, clara y útil.	Propio	Positivo	Real
		Protección del denunciante ante posibles brechas de seguridad en el canal de denuncias	Protección de la confidencialidad, seguridad y opción de anonimato en la gestión de las comunicaciones de información a través del canal de denuncias gestionado por un tercero externo e independiente que se encarga de la recepción eficaz y segura de las informaciones.	Propio	Positivo	Real
		Liderazgo, capacidad y compromiso de los Órganos de Gobierno en la mitigación de los impactos negativos	Implicación, capacidad y compromiso de los Órganos de Gobierno en la evaluación y toma de decisiones sobre los impactos hacia los grupos de interés, la sociedad y el medio ambiente, apoyada sobre una sólida estructura de gobierno, garantizando la disponibilidad de políticas, acciones y recursos para facilitar la mitigación de los impactos negativos y la potenciación de los impactos positivos.	Propio	Positivo	Real
		Investigación de los incidentes de conducta empresarial con prontitud, independencia y objetividad.	La implantación y cumplimiento de la política y el procedimiento de gestión de comunicaciones de irregularidades, entre otros, así como el canal de denuncias anónimo y accesible a todas las partes interesadas, son mecanismos con los que cuenta la compañía para detectar, notificar e investigar problemas relacionados con comportamientos ilícitos o comportamientos contrarios al Código Ético de manera ágil y satisfactoria.	Propio	Positivo	Real
	Gestión de las relaciones con los proveedores	Fomento de una cultura de gestión responsable entre los proveedores favoreciendo el impacto positivo sobre el entorno, las personas y la comunidad	Fomento del desarrollo y acompañamiento a los proveedores para mejorar sus capacidades en ESG y la minimización de sus riesgos, especialmente en lo que respecta a la huella de carbono, la economía circular, Compliance, la seguridad y salud laboral o la ciberseguridad, a través de información contractual, herramientas de evaluación y precalificación, procesos de homologación y/o auditorías.	Propio	Positivo	Real

Tema	Subtema	Impacto	Descripción	Propio /cadena de valor/ ambos	Positivo / Negativo	Potencial / Real
Desarrollo de Negocio	Creación de valor para accionistas e inversores	Beneficio económico para el accionista (y sus inversores) sostenido en el tiempo	Rentabilidad económica de la inversión en el desarrollo de las infraestructuras y gestión del negocio a corto, medio y largo plazo a través de procesos de negocio y operativos eficientes, con viabilidad y proyección de futuro.	Propio	Positivo	Real
		Impacto reputacional sobre el accionista ante el resultado de índices como GREBS, inversión sobre infraestructuras sostenibles	Impacto reputacional del accionista por el alto grado de integración de criterios ESG en la estrategia y gestión de la compañía, sistema de compliance robusto y eficaz, los buenos resultados en el Índice GREBS.	Propio	Positivo	Real
		Mantenimiento del valor de los activos en el ciclo de inversión	Capacidad de inversión con rentabilidad a largo plazo a través de la inversión en infraestructuras de distribución de gas, manteniendo el valor de los activos	Propio	Positivo	Real
		Capacidad de inversión con rentabilidad a largo plazo con los proyectos de innovación (energía renovable)	Capacidad de inversión con rentabilidad a largo plazo con los proyectos de innovación correspondientes al proceso de transición energética a través de gases renovables	Ambos	Positivo	Real
	Mercado del gas y negocio regulado	Condiciones del servicio reguladas por ley (garantía de servicio, precios de referencia, etc.)	Condiciones de servicio regulado en distribución de gas, hacia clientes y usuarios, asegurando la garantía de suministro, seguridad de instalaciones, etc., y las penalizaciones en caso de incumplimiento	Ambos	Positivo	Real
	Ciberseguridad	Seguridad en los datos personales	Seguridad en los datos personales de los datos de nuestros empleados y participantes de la cadena de valor (especialmente usuarios finales y cadena de suministro)	Ambos	Negativo	Potencial

Tema	Subtema	Impacto	Descripción	Propio /cadena de valor/ ambos	Positivo / Negativo	Potencial / Real
Transición y adaptación al cambio climático	Adaptación al cambio climático	Garantía de suministro y capacidad para operar bajo diversas condiciones climáticas extremas	Capacidad de operar bajo diversas situaciones climáticas extremas por la adopción de medidas concretas para proteger sus recursos frente a los efectos del cambio climático (medidas de adaptación), garantizando la capacidad de operación y recuperación (resiliencia)	Propio	Positivo	Potencial
	Transición energética	Alianzas para la innovación para el desarrollo de tecnologías sostenible	Colaborar win to win con proveedores comprometidos, socios comerciales, clientes, asociaciones sectoriales, etc. para fomentar la innovación en el proceso de transición energética.	Ambos	Positivo	Real
		Contribución al mercado energético con alternativas de energía renovable para su utilización por clientes y usuarios finales.	La inversión en tecnologías limpias con gases renovables (hidrógeno verde, biometano, gasineras, edificios sostenibles, movilidad sostenible, etc.) facilita a los posibles usuarios y consumidores la utilización de alternativas verdes en su consumo de energía.	Ambos	Positivo	Real
Mitigación del cambio climático	Gases de Efecto Invernadero	Contaminación del aire y afecciones a la salud humana por la producción de emisiones de gases de efecto invernadero	Las redes de distribución de gas de MRG tienen impacto sobre el clima debido, principalmente, a las fugas de metano que se producen, que es un gas de efecto invernadero.	Ambos	Negativo	Real
		Disminución de las emisiones de gases de efecto invernadero	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero de la compañía, a través, por ejemplo, de la transformación de los puntos de suministro de GLP a Gas Natural, la identificación de fugas, etc.	Propio	Positivo	Real
	Eficiencia Energética	Soluciones de mejora de la eficiencia energética para clientes industriales y domésticos	La compañía ofrece a sus clientes acceso a tecnologías y soluciones innovadoras que promueven la sostenibilidad: contadores inteligentes, calderas de hidrógeno, calderas comunitarias eficientes, etc.	Propio	Positivo	Real

Tema	Subtema	Impacto	Descripción	Propio /cadena de valor/ ambos	Positivo / Negativo	Potencial / Real
Personal propio y trabajadores de la cadena de suministro	Condiciones laborales	Bienestar del personal	Calidad de vida del trabajador originado por la seguridad en el empleo, salarios, beneficios o retribuciones en especie, comunicación interna y capacidad de conciliación con soluciones como el teletrabajo	Propio	Positivo	Real
	Seguridad y salud laboral	Cultura de seguridad	Existencia de cultura de seguridad a través de formación, sensibilización, protocolos, etc.	Ambos	Positivo	Real
	Gestión del talento	Desarrollo profesional de la plantilla	Desarrollo profesional de la plantilla originado a partir de los Planes de formación ajustados a las necesidades de las personas y los planes de futuro de la compañía y procesos de evaluación	Propio	Positivo	Real
		Confianza y seguridad en el desarrollo de las tareas	Confianza y seguridad en el desarrollo de las tareas al disponer de los conocimientos y competencias necesarias	Propio	Positivo	Real
	Igualdad de trato y oportunidades	Desarrollo profesional en igualdad de condiciones y eliminación de tratos discriminatorios (por cualquier condición de la persona: sexo, raza, etc.)	Desarrollo profesional en igualdad de condiciones, con procesos que eviten y vigilen cualquier sesgo o discriminación y el fomento de una cultura de igualdad	Ambos	Positivo	Real

Tema	Subtema	Impacto	Descripción	Propio /cadena de valor/ ambos	Positivo / Negativo	Potencial / Real
Colectivos afectados (consumidores, usuarios y comunidades del entorno)	Seguridad	Posibles daños por explosiones y/o incendios	Daños personales y materiales ocasionados por explosiones o incendios en la red de distribución o en plantas satélite (Seguridad de las instalaciones) ante accidentes inesperados por fallo en las instalaciones o en las labores de mantenimiento	Ambos	Negativo	Potencial
		Seguridad ante una red de distribución bien dimensionada, bien mantenida y planes de emergencia adecuados a cada territorio	Seguridad y confianza ciudadana y de las Administraciones como consecuencia de calidad de los planes de emergencia y el correcto mantenimiento de la red	Propio	Positivo	Real
		Rapidez y facilidad en la gestión de las emergencias aportando seguridad y confianza en los usuarios y en la comunidad	Procesos sólidos y con buenos indicadores de actuación, e información sencilla para los usuarios, aportando garantías de seguridad y en consecuencia confianza y bienestar en los usuarios	Ambos	Positivo	Real
	Impacto en las comunidades del entorno	Acceso a la energía (continua, fiable y menos contaminante) facilitando desarrollo económico y social	Acceso a la energía (con suministro continuo, fiable y limpio frente a otros combustibles como petróleo) para domicilios, servicios en la zona, industria, comercio, etc., en municipios con poca accesibilidad a dicha energía	Ambos	Positivo	Real
	Gestión de reclamaciones	Eficacia en la resolución de necesidad de información sobre el servicio y de gestión de reclamaciones	Resolución de cualquier necesidad de información a través del acceso a los canales de información existentes, avisos ante cortes imprevistos en la red, o en la gestión de quejas o reclamaciones a través de los canales habilitados para ello	Propio	Positivo	Real