Queremos llevar nuestra energía al futuro

INFORME ANUAL 2018

nortegas

Índice

1. Mensaje del presidente 03

2. Cadena de valor 06

3. Perspectivas del sector gasista 08

3.1. Retos del sistema 10
3.2. Situación regulatoria 11
3.3. El papel del gas natural en la transición energética 13
3.4. Gas renovable y gas natural vehicular 14

4. Nortegas 17

4.1. Estructura societaria y órganos de gobierno 21
4.2. Estructura organizativa 22
4.3. Misión y visión 23
4.4. Valores 24
4.5. Ética 25

5. Nortegas en 2018 26

5.1. Compromiso con el crecimiento 28
5.2. Compromiso con la seguridad 31
5.3. Compromiso con la calidad y el medio ambiente 34
5.4. Satisfacción del cliente 38
5.5. Apuesta por la I+D+i 42
5.6. Presencia en el sector gasista 44
5.7. Personas 46
5.8. Acción social 52

6. Datos económicos 53

7. Contribución a los ODS 57

1. Mensaje del presidente

Tras el comienzo de la nueva andadura de Nortegas, iniciada en julio de 2017, con la adquisición de la compañía por el consorcio liderado por JP Morgan junto con Gulf Cooperation Council, Swiss Life y Covalis Capital, el año 2018 representa el primer año completo como empresa totalmente independiente.

Durante 2018 hemos culminado la constitución del gobierno corporativo en nuestra sede central de Bilbao, y el consejo de administración ha aprobado un conjunto de códigos y reglas de buen gobierno teniendo por referencia nuestros valores éticos de integridad, equidad y responsabilidad

En este año no solo hemos creado la nueva marca si no que hemos conseguido consolidar una estructura organizativa que, dentro de una cultura corporativa centrada en la eficiencia, la cercanía y la innovación, nos ha permitido reforzar las capacidades de nuestro negocio de distribución de gas en el norte de España.

Una vez finalizado este periodo de consolidación como compañía independiente, comenzamos una nueva etapa en la que tenemos por delante un importante proyecto de desarrollo y crecimiento, de buen servicio a la sociedad donde realizamos nuestra actividad, en un entorno de transición energética hacia 2030-2050 y en el que el gas natural es, y será durante muchos años, una pieza esencial. Esto, sin duda, representa nuevos retos y oportunidades para Nortegas que vamos a aprovechar.

Desde esta nueva posición, hemos implantado nuevos procesos de gestión del área financiera, compras, servicios informáticos y de todas las áreas de apoyo a la actividad propia de distribución de gas y de GLP. En la misma línea y para asegurar la calidad y máxima eficiencia de la actividad, hemos reforzado los centros de operaciones en Asturias, Cantabria y País Vasco, las tres comunidades autónomas en las que operamos.

La nueva identidad nos otorga una personalidad propia y relevante en el mercado de distribución del gas y es por lo que en 2018 hemos afrontado la definición de la nueva estrategia de atención al cliente y de crecimiento en todos los territorios donde actuamos.

Para hacer frente a los retos que afrontamos en el nuevo escenario energético, a los grupos de interés de la sociedad a la que prestamos nuestros servicios dedicamos una atención permanente y nuestra mejor disposición para un excelente entendimiento y colaboración, haciendo mención especial a nuestros clientes, suministradores de bienes de equipo y servicios, a las administraciones públicas, instituciones académicas y científicas de I+D+i, y entidades sociales en general, a quienes todos los empleados de Nortegas tenemos como referentes.

La compañía presenta uno de las mejores ratios del sector y recoge el saber hacer, la capilaridad relacional y de acceso y la

influencia acumulada a lo largo de su trayectoria, todo ello secundado por el talento y profesionalidad de nuestros equipos. El ambicioso plan de crecimiento, impulsado por los nuevos accionistas y apoyado por nuestros profesionales, ha permitido situar el negocio de Nortegas en cifras récord.

Al cierre de 2018 contábamos con 8.208 kilómetros de red por los que distribuimos gas natural y GLP a más de un millón de puntos de suministro, con un incremento del 5,1% del gas vehiculado gracias a la apuesta de la compañía por el sector industrial y también a las condiciones meteorológicas experimentadas en el ejercicio. Con una cuota de mercado en el ámbito estatal del 12%, la seguridad y calidad en las operaciones sigue siendo nuestra prioridad, y al mismo tiempo somos referente en la atención, el compromiso y el acompañamiento al cliente.

Desde la responsabilidad en su condición de agente de referencia en el sistema gasista, y dentro de la economía baja en carbono definida por la Unión Europea, Nortegas apuesta por la expansión del gas natural como vector de transformación, tanto en los usos tradicionales como en los nuevos asociados al transporte o a la inyección del gas renovable en las redes de distribución. En este contexto, en 2018 acometimos inversiones en varias líneas de I+D+i y desarrollamos un proyecto que fue galardonado en Washington por la International Gas Union (IGU).

En el terreno regulatorio, el reto de nuestra compañía es garantizar la estabilidad y un entorno adecuado para el desarrollo de la actividad de distribución gasista poniendo en valor el uso del gas natural, convencional o renovable. Ante el periodo de cambio normativo que se iniciará en 2021, trabajamos en la definición de un marco retributivo que sitúe a Nortegas en un posicionamiento óptimo para afrontar los desafíos de expansión y las nuevas aplicaciones asociadas al gas natural.

En este escenario, Nortegas se acaba de adherir al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, adquiriendo un firme compromiso para contribuir a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), una agenda centrada en la defensa de los derechos humanos y en fomentar la innovación necesaria para construir un futuro sostenible para las personas y el planeta.

Gracias a nuestra estrategia, tanto de desarrollo como de diversificación, como al esfuerzo innovador, la excelencia en la gestión, y la dedicación de nuestro equipo humano, las previsiones para el 2019 son avanzar en la mejora del negocio de distribución de gas natural, con la vista puesta en seguir desplegando energía limpia, eficiente y sostenible.

Conrado Navarro

2. Cadena de valor

2. Cadena de valor

Realiza la exploración, investigación y explotación de los yacimientos de hidrocarburos.

Actividad **Liberalizada**

Productor o Importador

Regasificador

Actividad **Regulada**

Titular de las plantas de regasificación que transforman el gas natural licuado transportado en barcos y lo introducen en el sistema.

Titular de las instalaciones de almacenamiento de gas natural en forma gaseosa.

Actividad **Regulada**

Almacenamiento subterráneo

Transportista

Actividad **Regulada**

Titular de la infraestructura de transporte de gas natural primaria y secundaria del territorio español.

Titular de la infraestructura de distribución de gas natural que une el sistema de transporte con los puntos de consumo.

Actividad **de la compañía**

Actividad **Regulada**

DISTRIBUIDOR

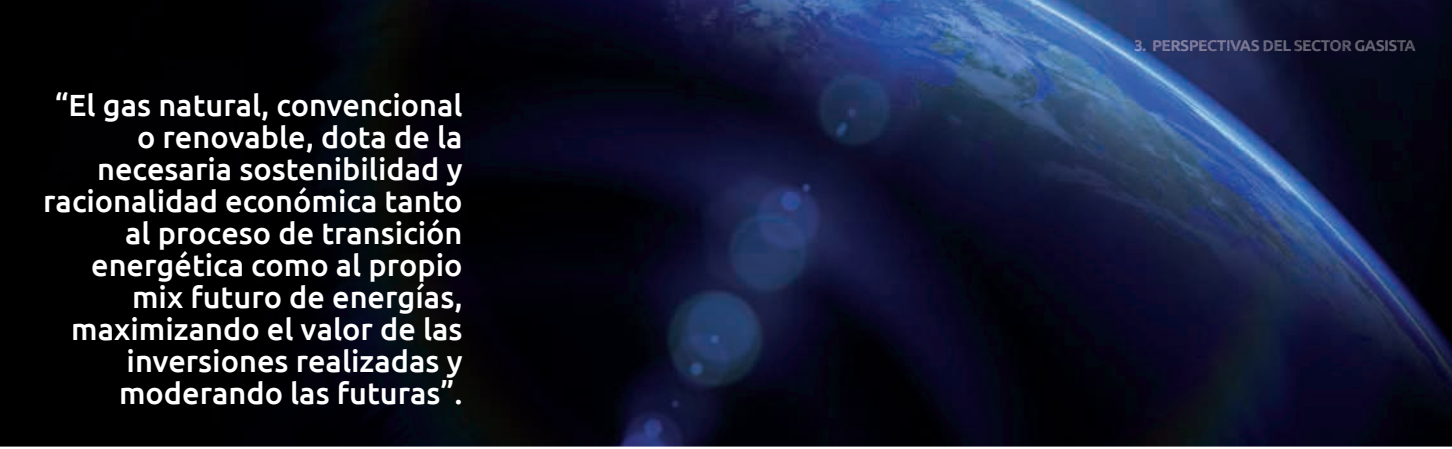
nortegas

Comercializador

Actividad **Liberalizada**

Realiza la compra de gas natural a los productores para su posterior venta a los consumidores. Hace uso del sistema gasístico nacional para hacer llegar el gas a los puntos de consumo.

3. Perspectivas del sector gasista



“El gas natural, convencional o renovable, dota de la necesaria sostenibilidad y racionalidad económica tanto al proceso de transición energética como al propio mix futuro de energías, maximizando el valor de las inversiones realizadas y moderando las futuras”.

3. Perspectivas del sector gasista

El gas natural ha sido y será a futuro compañero de viaje de la electrificación y de la penetración de las energías renovables en el mix de generación, con una red de infraestructuras de transporte y distribución capilar ya desarrolladas que pueden permitir tanto la distribución de gas convencional, como en el futuro, gas renovable, entendiendo como tal el biometano, el hidrógeno y el gas sintético. Con todo ello, el gas natural, convencional o renovable, dota de la necesaria sostenibilidad y racionalidad económica tanto al proceso de transición energética como al propio mix futuro de energías, maximizando el valor de las inversiones realizadas y moderando las futuras.

El gas renovable constituye un vector de transformación con multitud de externalidades tangibles en gestión de residuos, desarrollo rural, economía circular, seguridad de suministro y también en la maximización de la aportación de las renovables eléctricas, mediante el almacenamiento, en forma de hidrógeno, de los excesos de generación derivados de la disparidad entre oferta y demanda eléctrica.

3.1 Retos del sistema

La estabilidad, claridad, predictibilidad y suficiencia regulatoria es aún más relevante en un momento como el actual, en el que nos enfrentamos a grandes retos tanto para la sociedad como para el conjunto de la economía. **La definición de la transición energética, la lucha contra el cambio climático, la mejora de la calidad del aire y el refuerzo de la economía circular, marcan la agenda regulatoria y resulta imprescindible que principios como la neutralidad de energías o la racionalidad y optimización de los recursos existentes sirvan de base a la definición del nuevo entorno.**

2018 ha estado marcado, entre otros, por el cambio de gobierno de España y la integración de las competencias en materia de energía y medioambiente en el nuevo Ministerio para la Transición Ecológica. Esta transformación ha ahondado en la interacción entre ambas materias de cara a la definición de la estrategia nacional de cambio climático y transición energética, y los objetivos particulares en términos de emisiones, penetraciones de renovables y eficiencia energética. En este sentido, a finales de 2018 se sometió a audiencia pública el primer borrador de anteproyecto de Ley de Cambio Climático y Transición Energética, que forma también parte, junto con el borrador de Plan Nacional Integrado de Energía y Clima 2021-2030 y la propuesta de "Estrategia de Transición Justa", del "Paquete de Energía" que el Gobierno de España sometió a trámite de consulta pública en febrero de 2019.

Los desarrollos normativos en materia de sostenibilidad, no sólo se circunscriben a los entornos europeo o estatal. En este sentido, las Comunidades Autónomas y las entidades locales están definiendo sus estrategias y medidas en materia de sostenibilidad, energética, medioambiental o de movilidad. Un claro ejemplo es que, a finales de 2018, el Gobierno Vasco lanzó sendas consultas previas con motivo de la elaboración del Anteproyecto de Movilidad Sostenible y la Estrategia de Economía Circular y, en el Parlamento Vasco se avanzó en la elaboración de la Ley de Sostenibilidad del País Vasco cuya versión definitiva fue publicada en el Boletín Oficial del País Vasco del 28 de febrero de 2019.

3.2 Situación regulatoria

En 2018, la actividad regulatoria europea se ha caracterizado por el avance en la aprobación de las normas que forman parte del paquete de medidas Clean Energy for All Europeans (o Winter Package), una propuesta legislativa de la Comisión Europea para alcanzar los objetivos climáticos del Acuerdo de París entre 2020 y 2030. Destaca la aprobación de la Directiva 2018/2001 relativa al fomento del uso de energía procedente de fuentes renovables, entre las que se considera el gas renovable, así como la Directiva 2018/2002 por la que se modifica la Directiva 2012/27/UE relativa a la eficiencia energética que, entre otros aspectos, establece unos objetivos del 32% en penetración de renovables y del 32,5% en eficiencia energética para 2030. Además, con el propósito de asegurar la consecución de los objetivos de Unión Europea tanto para 2030 como a largo plazo, se aprueba el Reglamento 2018/1999 que fija la gobernanza de la Unión de la Energía y de la Acción por el Clima, por el que los estados miembro deberán elaborar y remitir a la Comisión Europea sus Planes Nacionales Integrados de Energía y Clima, donde recogerán, entre otros, su contribución a los objetivos europeos en términos de reducción de emisiones, penetración de renovables y eficiencia energética.

De esta manera, la Unión Europea avanza en la revisión de su entramado normativo, configurando un nuevo marco que permita continuar dando pasos hacia la descarbonización de la economía. Una vez finalice la tramitación de esta primera fase, recogida en el Winter Package, se prevé el inicio de la revisión del marco normativo del sector del gas natural, previsiblemente en 2020.

La gestión regulatoria proactiva y continua a nivel europeo, español, autonómico y local, resulta imprescindible en un entorno como el asociado a la distribución de gas natural y los gases licuados del petróleo (GLP), principalmente en un momento de cambio y grandes retos como el actual, en el que se están definiendo las bases de la transición energética y el mix del futuro, y además se inician los trabajos asociados a la configuración del nuevo marco que regirá el gas natural en el próximo periodo regulatorio 2021-2026.

Entre las claves a tener en cuenta en el modelo regulatorio destacan:

- **El marco normativo** debe crear un entorno claro, estable y predecible que favorezca el desarrollo de la actividad, incentive la inversión y facilite la expansión del uso del gas natural convencional y renovable, aprovechando los beneficios que aporta esta fuente energética en términos medioambientales, de calidad del aire y de competitividad.

- **El equilibrio económico-financiero** registrado en los últimos ejercicios, como consecuencia del marco normativo derivado de la Ley 18/2014, está permitiendo a las compañías gasistas concentrar sus esfuerzos y recursos en los grandes retos de presente y futuro, expandiendo la red de gas, ahondando en el desarrollo de los nuevos usos, como el transporte, y abriendo la puerta a la inyección del gas renovable en las redes de gas natural.

- **En el caso de la distribución**, resulta relevante que la Ley 18/2014 establece una retribución en función de los clientes conectados a la red del distribuidor y del gas suministrado. Es un pago basado en actividad, tanto para la determinación de la retribución base o inicial como en la actualización anual, hecho que difiere de otras actividades del sector gasista como del sector eléctrico, cuya remuneración se basa en activos. Esta forma de calcular la retribución del distribuidor se ha demostrado a lo largo de los últimos años que es beneficiosa para el sector en su conjunto, en la medida que orienta la actividad del distribuidor hacia el crecimiento eficiente y contribuye a la sostenibilidad del sistema. Las inversiones del distribuidor son retribuidas sólo en la medida que aporten ingresos al sistema, vinculando así la evolución de la retribución o los costes de distribución con los ingresos del sistema. En consecuencia, para la distribuidora, a diferencia de otras actividades reguladas su rentabilidad es a riesgo, ligada a la propia actividad comercial de crecimiento y no tanto al valor de la inversión. Enfoque de naturaleza variable que permite al sistema mantener la coherencia entre ingresos y costes regulados.

En virtud de la liquidación 14 correspondiente al ejercicio 2018, éste finalizó con un superávit de 30 millones de euros. Asimismo, las previsiones aportadas por el Ministerio para la Transición Ecológica con motivo de tramitación de la orden de peajes y retribución para 2019 prevén también una senda positiva para el ejercicio 2019.

3.3 El papel del gas natural en la transición energética

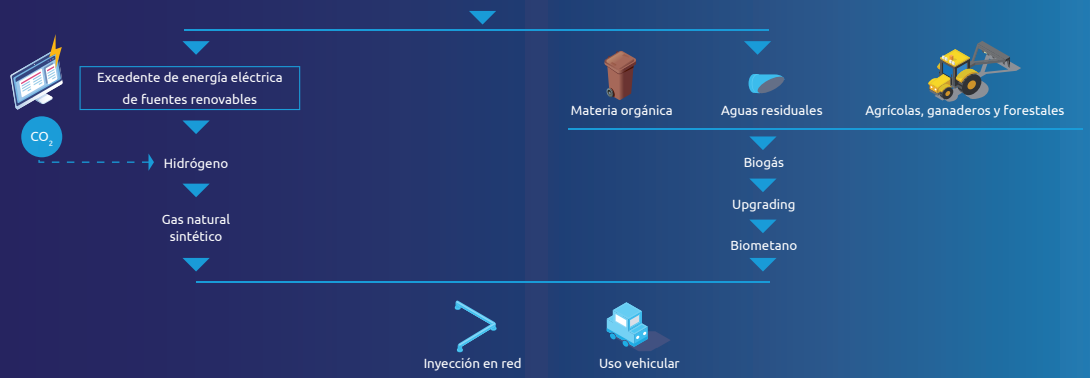
Está claro que el tránsito hacia una sociedad neutra en emisiones que garantice el bienestar y el desarrollo de la sociedad pasa por la senda del gas natural. Caminamos hacia un nuevo modelo energético más sostenible, eficiente y competitivo, y el gas natural y las energías renovables juegan un papel clave no sólo en la transición, sino que forman parte del futuro. Informes de la Agencia Internacional de la Energía muestran que el gas natural podría ser el combustible tradicional con mayor crecimiento en el mundo, ya que su consumo se puede incrementar hasta en un 50% de aquí a 2040.

Las infraestructuras gasistas son un pilar clave en la transición energética y en el proceso de descarbonización que se avecina. **El gas natural es un aliado eficaz y fiable en todos los procesos de transformación, principalmente como solución disponible, económica y ecológica para hacer frente a los grandes retos que implica este objetivo verde, dejando atrás el uso de combustibles más contaminantes en término de emisiones y calidad del aire, como el carbón y gasóleo en calderas o los derivados del petróleo en el transporte terrestre y marítimo. Al mismo tiempo, es la energía de respaldo a las renovables más eficiente.**

Como protagonista en esta metamorfosis energética, el gas natural aspira a ser clave más allá de los objetivos europeos hasta 2030 porque, en la práctica, no es posible una economía 100% electrificada. Hay procesos industriales que tecnológicamente no serían viables sin el gas natural, un suministro energético limpio y versátil para el que no hay alternativa.

Gas renovable.

Compatible con el gas natural en cualquier proporción, lo que permite acercarse a un Balance de CO_2=0



3.4 Gas renovable y gas natural vehicular

Técnicamente, el gas renovable es viable. Para su desarrollo es necesario, tanto un marco regulatorio, como incentivos que lo hagan rentable y lo impulsen como apuesta estratégica a largo plazo. Además, como palancas de tracción destacan:

La economía circular, en la que el biogás que generan residuos orgánicos procedentes de la ganadería, la agricultura, la industria o vertederos y estaciones de depuración de aguas residuales se procesa y convierte en biometano, que posteriormente puede inyectarse a las redes tradicionales de gas y alcanzar la misma versatilidad de usos que el gas natural, pero con huella de carbono neutra.

El almacenamiento de la energía eléctrica sedentaria, que convirtiéndola en hidrógeno o en gas natural se puede inyectar a la red o directamente utilizar en el transporte.

“El sector no solo debe exponer con firmeza el papel del gas en una economía libre de emisiones, sino también hacer una apuesta tecnológica para consolidar la industria del gas renovable”.

“Camiones tráiler con autonomías de hasta 1.700 kilómetros y motores duales de 460 CV”.

“Combustible alternativo para el sector del taxi”.

“El parque de autobuses a GNV ha crecido a razón de casi un 20% en 2017 y 2018”.

“En 2018 creció un 146% la matriculación de vehículos de GNV”.

Gas natural vehicular

El gas natural vehicular (GNV) forma parte del futuro. En el transporte, el gas natural es más competitivo económicamente y además mantiene una ventaja rompedora frente a los vehículos eléctricos: el motor a gas es compatible con los actuales, por lo que puede ser su sustituto inmediato. Además de ser una alternativa real a los combustibles tradicionales (gasóleo y gasolina), **el uso del gas natural permite reducir en más de un 85% las emisiones de óxido de nitrógeno y en casi su totalidad las partículas en suspensión. Los vehículos son más silenciosos y además recortan en un 20% las emisiones de CO_2, principal gas de efecto invernadero.**

España tiene un gran potencial para el desarrollo del mercado del gas natural vehicular. Según datos de la patronal del sector, Sedigas, en 2018 creció un 146% la matriculación de vehículos de GNV respecto al año anterior. Ya hay en el mercado una quincena de modelos de turismos a GNV con la correspondiente etiqueta medioambiental ECO, así como camiones tráiler con autonomías de hasta 1.700 kilómetros y motores duales de 460 CV. Además, el gas natural es un combustible alternativo para el sector del taxi al permitir ahorros anuales de cerca de 3.000 euros, mientras que el parque de autobuses a GNV ha crecido a razón de casi un 20% en 2017 y 2018.

“En varios países el GNV ya es una alternativa real y limpia para los trenes frente a las costosas infraestructuras eléctricas necesarias para sustituir a los combustibles más contaminantes”.

Por otro lado, los expertos afirman que el gas natural también tiene futuro en el transporte marítimo como consecuencia de las imposiciones medioambientales establecidas por la Organización Marítima Internacional. Con el ferrocarril puede que ocurra algo similar y que se apueste por utilizar gas natural en locomotoras hasta ahora impulsadas por derivados del petróleo. En varios países ya es una alternativa real y limpia para los trenes frente a las costosas infraestructuras eléctricas necesarias para sustituir a los combustibles más contaminantes. En este campo, y de cara a su posible explotación comercial, ya se han realizado pruebas con un ferrocarril impulsado por gas natural licuado.

A través de su uso como combustible en el transporte, el gas puede contribuir a la mejora del aire de las ciudades. El primer paso sería contar con un incentivo regulador -no tanto económico como de normativa medioambiental- similar al acometido con el gasóleo. En este sentido, el Gobierno Vasco ha dado ejemplo con una ley de sostenibilidad que obliga a la desaparición del gasóleo para usos térmicos más allá de 2030.

4. Nortegas

“Las redes de distribución de Nortegas alcanzan los 8.207 kilómetros y 1.025.525 puntos de suministro”.

Asturias

Puntos de suministro de **Gas Natural: 220.432**
Puntos de suministro de **GLP: 17.321**
Población: 1,0 M - 35% Nivel de gasificación (1)

Cantabria

Puntos de suministro de **Gas Natural: 179.456**
Puntos de suministro de **GLP: 30.914**
Población: 0,6 M - 49% Nivel de gasificación (1)

País Vasco

Puntos de suministro de **Gas Natural: 543.089**
Puntos de suministro de **GLP: 34.313**
Población: 2,2 M - 51% Nivel de gasificación (1)

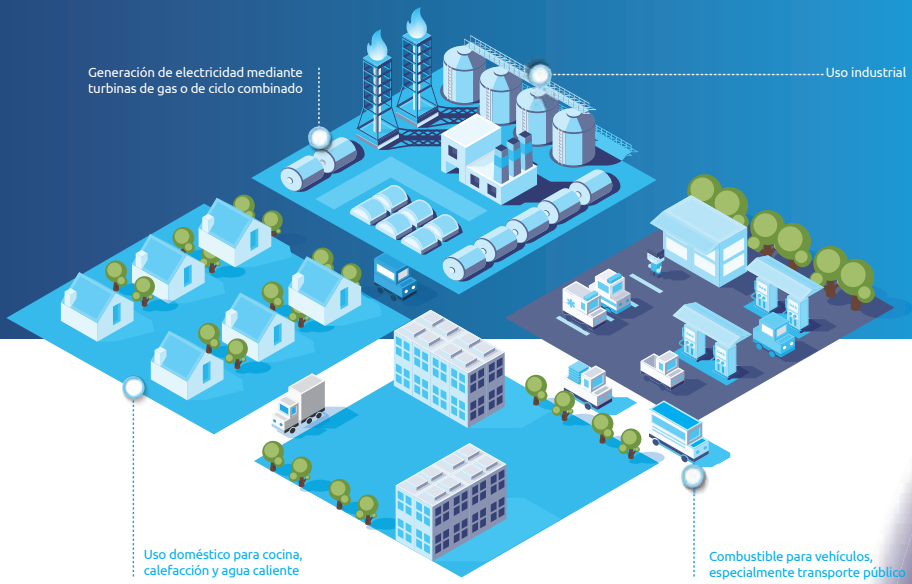
(1) Fuente CNMC - Datos a diciembre de 2018

NORTEGAS

Nortegas es el **segundo operador gasista** del mercado español y desarrolla su actividad en País Vasco, Asturias y Cantabria, comunidades en las que sus redes de distribución alcanzan los **8.207 kilómetros** y en las que cuenta con **1.025.525 puntos de suministro.**

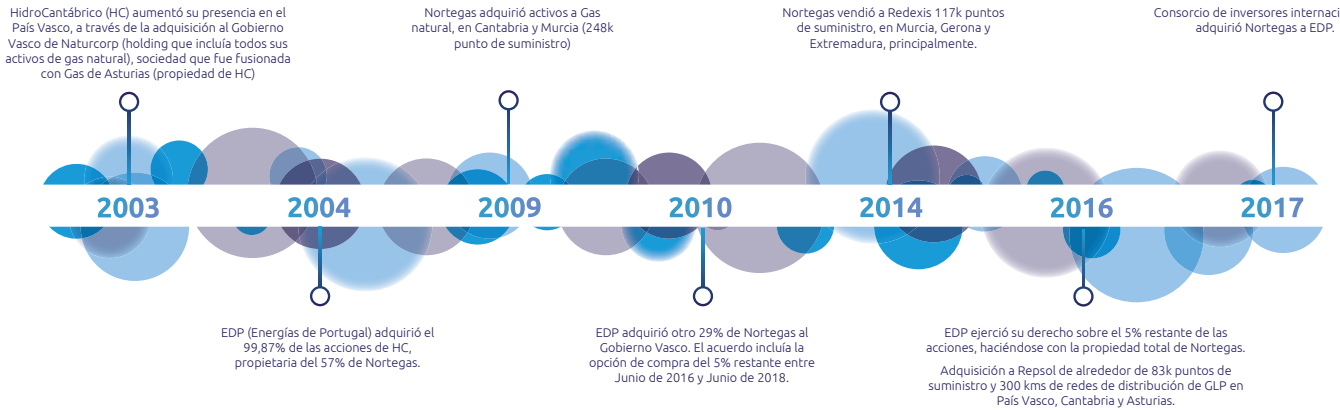
Actividad de la compañía

La actividad de la compañía se centra, principalmente, en la gestión de activos de gas natural en el mercado regulado de distribución, incluyendo la promoción de nuevas infraestructuras, su desarrollo y construcción, así como los servicios de operación, mantenimiento y mejora continua de sus redes.



Igualmente tiene presencia en el mercado de los gases licuados del petróleo, donde además de las actividades anteriormente mencionadas se encarga del suministro del combustible.

En el mercado del gas natural, los clientes de Nortegas son las comercializadoras, actividad que realizan cerca de 180 compañías en España, según datos de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) a mayo de 2019. Las comercializadoras son las encargadas de vehicular por sus redes el gas natural que suministran a sus propios clientes, mientras que, en el negocio del gas licuado del petróleo (GLP), Nortegas se dirige a usuarios finales. En ambos casos, los usos que ofrece el gas, tanto en los hogares como en las industrias que lo consumen, son diversos.



Nortegas proviene de la fusión de las empresas de distribución de gas natural existentes en el País Vasco, privatizadas en 2003. A esta unión se incorporaron posteriormente Gas de Asturias y Gas Cantabria.

Nortegas es una compañía totalmente consolidada en el mercado de distribución de gas natural. Sus orígenes se remontan a los años 80, cuando nació como empresa pública con el objetivo de ofrecer una alternativa a la crisis del petróleo a través de la distribución de gas natural. La iniciativa toma fuerza a partir del año 2000, cuando se unen las cuatro principales sociedades públicas dedicadas a la distribución de gas natural en el País Vasco (Naturcorp, Bilbogas, Gasnalsa y Donostigas) dentro de un proyecto global destinado a concentrar activos para después iniciar un proceso de privatización que finalmente se completó en 2003. El grupo se reforzó mediante adquisiciones como la de Gas Natural Cantabria o Gas de Asturias, y en los últimos años ha afrontado importantes cambios que culminaron en julio de 2017 con su salida de un grupo internacional. Esta escisión ha permitido a Nortegas constituirse como firma independiente y fortalecerse como la segunda distribuidora de gas natural de España.

En la actualidad, Nortegas continúa desarrollando su actividad, apostando por el gas natural como la mejor alternativa para que cada vez más usuarios disfruten de las ventajas de utilizar una energía limpia, respetuosa con el medio ambiente, competitiva y cómoda. En definitiva, impulsando su energía para proporcionar bienestar a las personas y ayudar al desarrollo económico de la sociedad.

4.1 Estructura societaria y órganos de gobierno

El 27 de julio del año 2017, el consorcio internacional formado por Infraestructure Investments Fund asesorado por JP Morgan, Gulf Cooperation Council Sovereign Wealth Fund, Swiss Life Asset Management y Covalis Capital adquirió el 100% de la compañía.

La estructura de gobierno corporativo del grupo Nortegas incorpora las mejores prácticas de gobernanza de las sociedades cotizadas, y se basa en el control interno, la responsabilidad corporativa, la transparencia, y la máxima profesionalidad y rigor, buscando de esta forma la generación de valor, la mejora de la eficiencia económica y el refuerzo de la confianza de los accionistas e inversores.

Consejo de Administración

La administración del grupo de sociedades se ha confiado a un consejo de administración formado por 6 miembros y una secretaria del consejo no consejera:

Presidente	Conrado Navarro Navarro
Vocal	John Edmund Lynch
Vocal	Mark William Mathieson
Vocal	Michael Marcel Vareika
Vocal	Francisco Javier Contreras García
Vocal	Adolfo Pardo de Santayana Montes
Secretaria *(no consejera)*	Lara Hemzaoui Rodrigo

Comités

Nortegas tiene constituidos dos comités como órganos de apoyo al consejo de administración en la toma de decisiones clave, así como en la preparación de documentación e informes:

Auditoría: Presta asistencia al consejo de administración en la supervisión del proceso de elaboración y control de la información financiera de la compañía, así como en la fiscalización de la eficacia del control interno y de los sistemas de gestión de riesgos, incluyendo los aspectos tributarios.

Seguridad y Salud y Medio Ambiente: Asiste al consejo de administración en la elaboración y seguimiento de las estrategias, políticas, objetivos y recursos en materia de seguridad y salud y medioambiente.

4.2 Estructura organizativa

La sede corporativa de Nortegas está ubicada en Bilbao y tiene centros de trabajo en las tres comunidades autónomas en las que opera, donde desarrollan su actividad las 241 personas que conforman la plantilla de la compañía.

A fecha de publicación de este informe.

4.3 Misión y visión

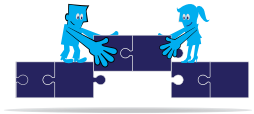
MISIÓN

SOMOS una distribuidora de gas que cumpliendo sus obligaciones legales lleva gas de forma eficiente e ininterrumpida a nuestros clientes y promueve su uso generalizado como combustible limpio y sostenible, aportando al conjunto de la sociedad bienestar, competitividad, seguridad y calidad medioambiental, retribuyendo a los inversores de manera sostenida y razonable, y promoviendo el desarrollo profesional y personal de sus colaboradores.

VISIÓN

QUEREMOS que se nos reconozca como una organización moderna, ética, inteligente y abierta, catalizadora del desarrollo socioeconómico y unida digitalmente a nuestras comunidades y a sus miembros para hacer frente a los retos globales, y como un referente que contribuye de manera decisiva al desarrollo sostenible y al progreso de la sociedad en su conjunto.

4.4 Valores



Integridad

Entendida como el trato justo, igualitario y de respeto para todos los grupos de interés que interactúan con el negocio, sin tolerar comportamientos abusivos de ningún tipo.

Inteligencia

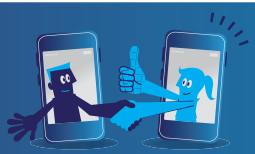
Entendida como la forma en cómo se organiza y cómo se toman las decisiones, ágil, resolutiva, abierta al talento y a las ideas y con confianza en las personas.

Innovación

Entendida como la búsqueda de nuevas formas de hacer y pensar, abierta al cambio para el aprovechamiento de oportunidades, fomentando la creatividad y el emprendimiento, elementos clave para la competitividad, formando a los colaboradores para la creación de valor y promocionando la colaboración, la cooperación y la confianza, para compartir conocimiento y autoaprendizaje.

Responsabilidad

Entendida como la forma de actuar profesionalmente, respetuosa con las normas de seguridad en el trabajo, objetiva en la toma de decisiones y eficiente con el uso de los recursos disponibles, gestionando los riesgos e informando a la organización a tiempo sobre desviaciones para la mejora continua, y evitando perjudicar la imagen de la Compañía en las actuaciones externas.



Conectividad

Entendida como la incorporación decidida de las tecnologías que nos permitan interactuar sin restricciones de distancia y tiempo en red con nuestros grupos de interés para conocer sus inquietudes y necesidades y poder dar respuesta a las mismas.

Equidad

Entendida como el trato justo, igualitario y de respeto para todos los grupos de interés que interactúan con el negocio, sin tolerar comportamientos abusivos de ningún tipo.

4.5 Ética

El compromiso del consejo de administración de Nortegas con la ética se ha visto reflejado en la aprobación, en noviembre del año 2018, del nuevo código de ética de Nortegas que da cobertura a un sistema de gestión de compliance.

Un elemento fundamental de los programas de cumplimiento es la aprobación de un código ético que refleje de forma clara los valores éticos y los principios de actuación que han de regir las distintas actividades de la compañía. En este sentido, constituye la norma base de la empresa o primer documento del que se desprenden los criterios de cumplimiento, es decir, a qué normas obligatorias (leyes) o voluntarias (valores éticos) se adhiere la organización.

En este único documento están contemplados: el mecanismo por el cual se aprueba y actualiza, la finalidad, el ámbito de aplicación (ámbito societario, personal, relacional y geográfico), los valores corporativos y principios de comportamiento, las pautas de conducta, el seguimiento, control y sanción, la comunicación, difusión, formación y evaluación y la actualización y aceptación del mismo.

Asimismo, existe un comité de ética formado por cinco empleados de Nortegas que, entre otras, tiene las siguientes funciones:

1. Difundir el código ético.
2. Interpretar el código ante consultas o conflictos.
3. Poner a disposición el "canal ético".
4. Tramitar denuncias y proponer medidas correctoras, sancionadoras, reparadoras…
5. Reportar semestralmente ante el comité de auditoría.
6. Proponer objetivos, políticas e instrumentos de ética corporativa, incluyendo la revisión bienal del código de ética, a la comisión de auditoría.

5. Nortegas en 2018

5. Nortegas en 2018

2018 ha sido el primer año de andadura en solitario de Nortegas. Un ejercicio, en el que ha concluido la implantación de sus procesos de gestión como compañía independiente, creando en su sede central de Bilbao las áreas corporativas y de negocio, claves para la toma de las decisiones estratégicas del Grupo, e implementando un robusto gobierno corporativo.

Ha sido, también, un año de grandes retos que la compañía ha superado con éxito para conseguir los objetivos de desarrollo y crecimiento previstos en todos sus ámbitos de actividad.

Una nueva marca
con la que avanzar con decisión hacia el futuro

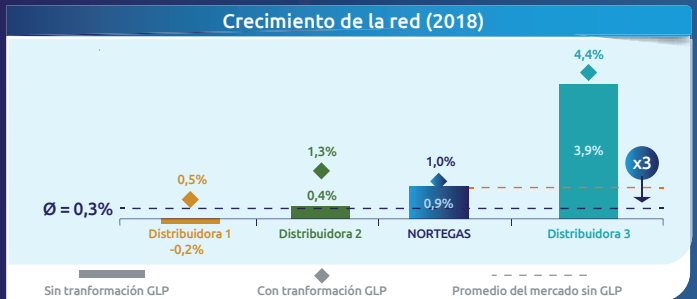
El hito más relevante del ejercicio se concreta en el nacimiento de Nortegas como marca, así como en el lanzamiento de una nueva identidad corporativa con la que presentarse ante la sociedad y seguir creciendo como compañía cercana e independiente. Con ella, se ha reinventado, ha vuelto a sus orígenes y ha concentrado la fuerza de su histórico saber hacer para lanzarse con decisión hacia el futuro.

Una web corporativa más sencilla, visual y cercana

El nacimiento de la marca Nortegas no solo impulsa la adaptación de todos los soportes internos y externos sino también el lanzamiento de la nueva web corporativa www.nortegas.es, con la que la compañía se presenta ante todos sus públicos de interés, desde inversores hasta usuarios y clientes potenciales, para ofrecerles un espacio digital de relación, más sencillo, visual y cercano que nunca.

Una relación más cercana con sus clientes

Por otro lado, y en la misma línea encaminada a mejorar la cercanía y relación con sus públicos de interés, Nortegas se significa en 2018 por dos hitos orientados a sus clientes. El primero, por la inversión realizada para reforzar y mejorar su servicio de atención telefónica, a través de iniciativas de formación y adecuación de procedimientos. El segundo, con el lanzamiento de la aplicación móvil YoLeoGas, compartida con las principales compañías distribuidoras de España, con la que, a través de la digitalización, ofrece ya una mayor comodidad y facilidad a los usuarios en el proceso de lectura de contadores, una mayor eficiencia a todos los agentes implicados y una mayor transparencia en los trámites asociados a la facturación del servicio.



"En 2018 el crecimiento neto en puntos de suministro registrado por Nortegas fue tres veces superior al obtenido por el resto de las empresas del sector y de los datos históricos de la compañía".

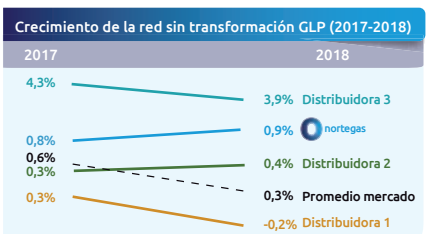
5.1 Compromiso con el crecimiento

2018 ha sido un año marcado por el compromiso de Nortegas con el crecimiento, a través de la puesta en marcha de un ambicioso plan de expansión impulsado por sus nuevos accionistas, con el que, reforzando su equipo y su estrategia comercial, la compañía ha conseguido incrementar el número de puntos de suministro conectados a sus redes, manteniendo su compromiso de inversión y contribuyendo, así, a la sostenibilidad económica y financiera del sistema gasista.

Fruto de su apuesta estratégica y de desarrollo, a cierre del ejercicio Nortegas contaba con 1.025.525 puntos de suministro y con 8.207 kilómetros de red en las tres comunidades en las que opera. Asimismo, el volumen de gas vehiculado por sus redes de distribución se incrementó un 5,1% respecto al de 2017, debido principalmente a la climatología y a la apuesta de la compañía por el sector industrial. Con todo ello, Nortegas se consolida, un año más, como la segunda compañía en España en el negocio de la distribución de gas, con una cuota de mercado del 12%, según datos de la CNMC.

Por otro lado, en 2016 Nortegas adquirió a Repsol alrededor de 83.000 puntos de suministro de gas licuado del petróleo (GLP) en País Vasco, Cantabria y Asturias. Sin tener en cuenta la transformación de estas instalaciones propias de GLP a gas natural, en 2018 el crecimiento neto en puntos de suministro registrado por Nortegas fue tres veces superior al obtenido por el resto de las empresas del sector y de los datos históricos de la compañía.

Asimismo, estos datos de crecimiento neto muestran que la compañía es la única del sector que mantiene en 2018 una tendencia de crecimiento a pesar de operar en zonas en las que la saturación del mercado es muy superior a la media del país.



Fuente: CNMC INE; Nortegas análisis

Proyectos singulares

En el plan de desarrollo y crecimiento abordado por Nortegas en 2018, destacan como proyectos singulares:

1) La llegada del gas natural a los municipios alaveses de Labastida y Elciego, y al cántabro de Arenas de Iguña.

2) La sustitución de fueloil por gas natural en la planta asturiana de generación térmica de Aboño II.

3) La puesta en marcha de la red de distribución de gas natural en la zona histórica del municipio alavés de Laguardia.

1) La llegada del gas natural a los municipios alaveses de Labastida y Elciego, y al cántabro de Arenas de Iguña, para ofrecer a los habitantes de estas poblaciones todas sus ventajas. Con este objetivo, Nortegas ha instalado plantas satélite de GNL (Gas Natural Licuado) con un sistema de recarga periódica del depósito que garantiza a los usuarios la continuidad del suministro y la comodidad del servicio. El GNL es la forma líquida del gas natural con la que se reduce considerablemente su volumen, lo que permite un almacenamiento y transporte manejable y económico.

Los proyectos acometidos en Álava y Cantabria se enmarcan en la apuesta de Nortegas por acercar el abastecimiento de gas natural a núcleos de población alejados de sus redes de distribución, y se efectúa asumiendo la totalidad de los gastos derivados de las modificaciones de las instalaciones individuales del cliente que, además, con el cambio pueden beneficiarse del acceso al mercado liberalizado y optar a ofertas conjuntas más competitivas en el suministro de electricidad y gas natural.

“Las plantas de GNL son una solución idónea y segura para aquellas instalaciones y zonas a las que no llega la red de distribución de gas natural”.

“La estrategia de Nortegas se concreta en seguir apostando por la construcción y extensión de infraestructuras de distribución, con el fin de ampliar el despliegue del gas natural para que cada vez más personas y empresas puedan disfrutar de todas sus ventajas”.

2) La finalización de las obras en la planta asturiana de generación térmica de Aboño II, que ya utiliza gas natural en sus arranques. Con este cambio se elimina el fueloil como combustible de la planta, lo que, dado que el gas natural es más manipulable y su combustión más estable implica ventajas de operación y mantenimiento, pero, principalmente, proporciona beneficios medioambientales, ya que se minimizan las emisiones de CO_2 por unidad de energía empleada, así como los óxidos de nitrógeno, los compuestos de azufre, y las partículas.

3) La puesta en marcha de la red de distribución de gas natural en la zona histórica del municipio alavés de Laguardia, terreno con zonas bajas como cuevas y bodegas en el que, desde un punto de vista de seguridad, solo puede utilizarse gas natural como combustible canalizado, ya que éste, tiende a disiparse en el aire. Además, y dentro de una labor de concienciación y de medidas que impulsen el compromiso con el entorno, los trabajos se han realizado reduciendo al máximo el impacto visual de las instalaciones en este casco histórico protegido.

5.2 Compromiso con la seguridad

“En 2018, Nortegas superó con éxito la renovación del certificado del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales conforme a la Norma OHSAS 18001:2007”.

Nortegas tiene como objetivo fundamental y prioritario que el gas natural que circula por su red de distribución llegue a sus clientes sin interrupción y en óptimas condiciones, aplicando las mayores exigencias de calidad y seguridad. En este contexto, la compañía tiene siempre como prioridad estratégica la seguridad, tanto de sus infraestructuras y actividades, como de las personas.

Dentro de este compromiso, en 2018, tras los cambios societarios, entró en vigor la nueva Política de Seguridad y Salud en el trabajo aprobada en diciembre de 2017. Por otro lado, en abril, tras la celebración de la correspondiente auditoría externa, Nortegas, como compañía independiente, superó con éxito la renovación del certificado del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales conforme a la Norma OHSAS 18001:2007.

Desde una visión global, Nortegas consolida una cultura de seguridad y prevención en todas sus operaciones, para así proporcionar a empleados y a colaboradores un ambiente de trabajo seguro y saludable a través de un estricto cumplimiento legal y de la prevención de los riesgos derivados del trabajo. En esta línea promueve la participación, comunicación e implicación en materia de seguridad tanto de empleados como de prestadores de servicios y proveedores, y fomenta una cultura integrando la prevención en el sistema general de la organización, a través de la formación e información sobre los riesgos inherentes a sus actividades.

Acciones formativas en Seguridad 2018

PERSONAL PROPIO	2017	2018
Número de acciones formativas	60	80
Horas totales de formación	1.307,98	1.568
Nº de personas que han recibido formación	165 (67%) de la plantilla	171 (71%) de la plantilla

Además de las acciones formativas a personal propio, en 2018 Nortegas ha impartido jornadas en la Academia Vasca de Policía y Emergencias de Arkaute (Álava) a 83 bomberos de las diputaciones forales de Bizkaia y Álava.

Dentro del desempeño realizado en 2018 en seguridad y salud, cabe destacar:

La asociación a todos los trabajadores con los grupos de riesgos identificados teniendo en cuenta el nuevo organigrama y la revisión de todas las evaluaciones a lo largo del ejercicio.

La gestión del transporte de mercancías peligrosas durante el año, para las distintas plantas o depósitos, sin registrarse ningún incidente.

La utilización durante el año del plan de Observaciones Preventivas de Seguridad (OPS). Todo el equipo operativo tiene entre sus objetivos realizar visitas "con ojos de seguridad", y en 2018 se efectuaron 655 actuaciones en este campo, dato que duplica el registrado en 2017.

La realización de dieciseis simulacros en instalaciones con la generación de acciones correctivas ya practicamente implantadas en su totalidad.

16 simulacros realizados en 2018.
- 5 Oficinas.
- 8 plantas de GLP.
- 3 Plantas de GNL.

“Nortegas realiza un minucioso control y análisis de los accidentes e incidentes registrados. En 2018 destacan la disminución de los accidentes y de las jornadas de baja ocasionadas por estos sucesos”.

PERSONAL	2017	2018
PROPIO		
Accidentes **CON BAJA**	1	0
Accidentes **CON BAJA** “In Itinere”	0	1
Accidentes **SIN BAJA**	11	1
Accidentes **SIN BAJA** “In Itinere”	2	0
CONTRATAS		
Accidentes **CON BAJA**	5	2
Accidentes **CON BAJA** “In Itinere”	1	0
Accidentes **SIN BAJA**	1	3
Accidentes **SIN BAJA** “In Itinere”	0	0

Como conclusión, añadir que se sigue trabajando de forma continua para la total adecuación e implantación del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales en todos los procesos y niveles, ajustándolo a la nueva estructura organizativa y dando pasos para la adaptación a la nueva ISO 45001:2018, primera norma internacional de sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo, que como novedad principal exige a la compañía la consulta y participación de los trabajadores. La directiva incluye procesos como la identificación de riesgos y oportunidades de la actividad de distribución de gas, a través del análisis tanto del contexto externo a la organización (variables macroeconómicas, sociales y ambientales que condicionan su actividad), como de sus características internas (fortalezas y debilidades derivadas de las singularidades propias de Nortegas). También tiene en cuenta las expectativas de los grupos de interés relevantes mediante el análisis de fuentes de información, tanto directas como indirectas (encuestas y publicaciones sobre temas relevantes para cada grupo). De estos dos procesos surgirán los planes de acción necesarios para minimizar riesgos y amenazas y explotar oportunidades y fortalezas.

5.3 Compromiso con la calidad y el medio ambiente

Los cambios que la compañía asumió tras iniciar su andadura como Nortegas derivaron en la necesidad de adaptar, en 2018, los sistemas de gestión ambiental y calidad a la nueva realidad organizativa y empresarial. Con este fin se elaboró un plan para identificar y establecer las acciones para dar respuesta a los nuevos requerimientos, cambios que se determinaron teniendo en cuenta las cuestiones internas y externas relativas al contexto de la organización, la identificación de los grupos de interés y sus demandas, los aspectos ambientales significativos, los requisitos legales y sus procesos. Así, y tras las correspondientes auditorías externas, **se renovaron las certificaciones ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 y se trasladaron a toda la organización los cambios que implica la nueva referencia.**

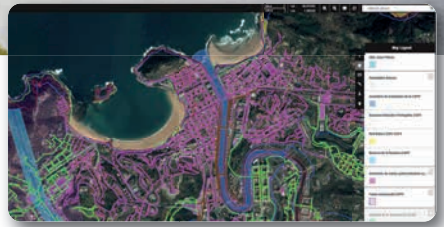
Aprovechando la necesidad de adaptación a la nueva normativa, la compañía realizó una revisión en profundidad de su mapa de grupos de interés, sus demandas, así como su integración en la gestión de los sistemas y en la estrategia de la compañía. En ese sentido, el consejo de administración de Nortegas aprobó un plan de gestión de stakeholders que se encuentra en fase de implantación y que incluye objetivos clave, nivel de interacción, responsabilidades y acciones principales con respecto a las partes interesadas. Unido a este proceso, **la compañía actualizó en 2018 su plan de crisis, destinado a preservar el negocio y a proteger su reputación, fijando criterios para la identificación de situaciones complejas, asignando responsabilidades en la gestión de estas situaciones y estableciendo estrategias y procesos de comunicación**. Este plan complementa también los planes de emergencia y autoprotección ya existentes.

“Nortegas tiene en cuenta todas las etapas en las que su actividad interfiere con el medio ambiente y su compromiso con este campo supera las obligaciones legales”.

Como parte de la sociedad, Nortegas considera la conservación y mejora del entorno como uno de los componentes esenciales de su estrategia, y piensa que debe seguir siendo un referente en el desarrollo de una política eficaz y en la protección del medioambiente.

La compañía tiene establecida la identificación de aspectos ambientales desde la perspectiva de ciclo de vida (diseño, construcción, explotación, cese y desmantelamiento) de las actividades y servicios que puede controlar (aspectos directos) y de aquellos en los que puede influir (indirectos), así como de los impactos ambientales asociados.

La mayor parte de las obras de Nortegas discurren por zonas urbanizadas, atravesando tramos asfaltados o pavimentados, y de manera menos frecuente, lo hacen por zonas adoquinadas o por terreno natural. En este contexto, la compañía cuenta con un visor medioambiental de redes e infraestructuras, una herramienta GIS (Sistema de Información Geográfica) que permite a través de un entorno web disponer de la información de todas las instalaciones de forma conjunta, con datos de las capas medioambientales más significativas, como inventario de suelos potencialmente contaminados, ríos, costas-deslinde marítimo terrestre, listado de humedales, espacios naturales, así como otros hábitats protegidos, reservas de la biosfera y red natura.

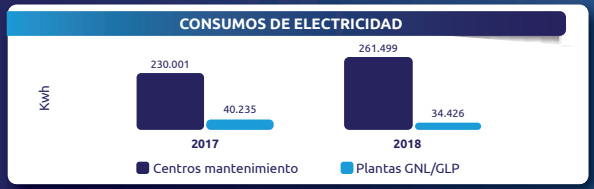


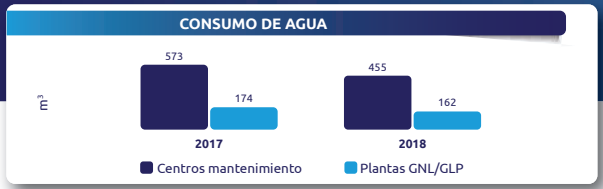
Para el periodo 2018-2020 Nortegas se ha fijado un ambicioso objetivo de mejora de optimización de recursos naturales y en este contexto, la compañía tiene en cuenta todas las etapas en las que su actividad interfiere con el medio ambiente y su compromiso con este campo supera las obligaciones legales.

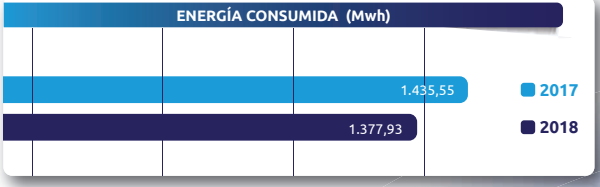
Consumo en vehículos propios	2017	2018
DIESEL + GASOLINA (litros)	17.948	15.493
GAS NATURAL (Kilos)	82.948	79.373

Más allá del cumplimiento de sus obligaciones legales, Nortegas ha establecido un plan de actuación para examinar posibles riesgos ambientales de todas sus plantas de GNL y GLP, con el fin de obtener un mapa de riesgos más completo. Respecto a la Ley de Responsabilidad Ambiental, algunas de las plantas de GNL y GLP propiedad de la compañía están incluidas como nivel de prioridad 1, al estar sujetas al ámbito de aplicación del Real Decreto 840/2015, de 21 de septiembre, por lo que las actuaciones de Nortegas se han centrado en: realizar un Análisis de Riesgos Ambientales (ARA) según la metodología de la UNE 150008; estimar la magnitud del daño de los Escenarios de Riesgos en base al Índice de Daño Medioambiental (IDM) de acuerdo con el Real Decreto 183/2015, del 13 de marzo; evaluar la Garantía Financiera (GFO) en base al Modelo de Oferta de Riesgos Ambientales (MORA); determinar los riesgos asociados a la instalación para poder verificar las medidas preventivas establecidas; así como en comunicar a la Administración la Declaración Responsable de Constitución o Exención de la Garantía Financiera.

Como no podía ser de otra forma dentro de su compromiso medioambiental, toda la flota de vehículos de Nortegas utiliza gas natural. Las emisiones de CO_2 asociadas al uso de vehículos de la compañía se calculan en base a los consumos registrados de combustible, y se han contabilizado descensos tanto en las emisiones globales como por kilómetro. En esta línea, en 2018 la compañía verificó con un auditor externo los datos y la metodología utilizada en el cálculo de la huella de carbono para los consumos de combustible de vehículos, así como de agua, luz y gas natural en los centros de mantenimiento y plantas de GNL, tomando todas las medidas necesarias para mejorar el proceso. La claridad, precisión y buena estructura del cómputo ayudarán a Nortegas a la futura revisión de los datos, mientras que el uso de óptimas fuentes de información, y una clara justificación en línea con los estándares internacionales, facilitarán la aplicación de acciones de mejora.

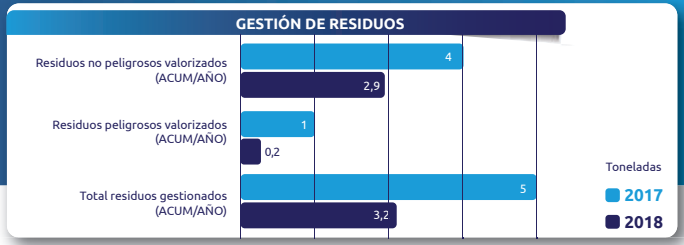






No se tienen expedientes medioambientales abiertos ni se ha recibido ninguna reclamación ambiental a lo largo de 2018.

Además, se ha realizado una campaña de medición del ruido en el 15% de las Estaciones de Regulación y Medida (ERM) y en el 100% de las plantas de Gas Natural Licuado (GNL) de Nortegas.



EMISIONES

	Consumos	Emisiones
Emisiones directas	Gas natural (plantas de GNL y centros de mantenimiento)	70,45 tCO_2
	Combustible de los vehículos de flota	288,85 tCO_2
Emisiones indirectas	Electricidad	74,89 tCO_2
	Agua	0,21 tCO_2 eq

5.4 Satisfacción del cliente

Nortegas dispone de foros, comités y reuniones periódicas de seguimiento destinadas a recopilar información sobre las expectativas y necesidades de sus clientes. Además, **por medio de auditorías y encuestas de satisfacción de carácter mensual, examina la calidad del servicio que presta y efectúa un control permanente sobre las empresas colaboradoras, para que los procesos que suministra directamente a través de terceros cumplan con los requisitos y niveles de calidad exigidos.** Las áreas de la compañía que cuentan con empresas colaboradoras prestadoras de servicios con mayor impacto en el cliente son Gestión de Urgencias y Relación con el Cliente y Gestión Técnica del Punto de Suministro.

Índices de satisfacción

	2017	2018
Atención telefónica recibida en el servicio de urgencias	8,50	8,60
Tiempo transcurrido desde la comunicación de la incidencia hasta la llegada de los técnicos	8,77	8,77
Información proporcionada sobre el técnico con respecto al trabajo realizado	8,70	8,89

Escala de 1 a 10

"El índice de satisfacción global alcanzado en 2018 en gestión de urgencias se situó en 8,75 puntos, superando el dato de 2017".

Gestión de urgencias

La gestión de urgencias es uno de los puntos que más relevancia tiene en la satisfacción del cliente. A través de encuestas, se mide mensualmente teniendo en cuenta aspectos como la atención telefónica recibida en el servicio de emergencias, el tiempo transcurrido entre la comunicación de la incidencia y la llegada del técnico a las instalaciones, y la información proporcionada por este profesional. El índice de satisfacción global alcanzado el pasado año por Nortegas en este apartado se situó en 8,75 puntos, superando el dato de 2017.

Además, Nortegas refuerza la calidad de su actividad y la eficiencia de sus servicios por medio de encuestas de satisfacción e indicadores como el Índice de filtrado de llamadas, que muestra los avisos generados respecto al total de llamadas recibidas en el teléfono de atención de emergencias. De este modo se controlan y testan las llamadas que realmente suponen una emergencia, con el fin de optimizar los recursos y tiempos de atención. Otro aspecto clave a medir para mejorar la atención al cliente es el tiempo medio transcurrido desde la llamada al servicio de emergencias hasta la llegada del técnico al lugar del incidente, que se sitúa en 26,45 minutos, superando el objetivo fijado de 28 minutos.

Relación con el cliente

Los cambios afrontados en 2018 también han permitido reforzar y adecuar los niveles de calidad para seguir introduciendo mejoras en el servicio de atención al cliente a través de formación específica y adecuación de procedimientos. Nortegas cuenta con un millón de puntos de suministro en los que no mantiene una relación contractual directa con el cliente, pero a través de las diferentes comercializadoras de gas natural, presta los servicios a los que está obligada por ley, como activar los contratos de los usuarios, realizar modificaciones o permitir el acceso a la red. Todas estas operaciones sirven de base para que cada comercializadora de gas natural interactúe posteriormente con su cliente.

Para aquellas obligaciones que Nortegas asume, básicamente aspectos técnicos como toma de lecturas, inspecciones periódicas o emergencias, la atención al cliente se efectúa a través de una plataforma telefónica especializada en distribución de gas natural y GLP. Al mismo tiempo, la compañía dispone de un servicio de atención de reclamaciones o consultas recibidas a través de diferentes canales, como la página web (3%), post y correo electrónico (2%), la plataforma telemática para proveedores (13%) o el centro de atención al cliente (82%).

Grado de satisfacción Empresas Comercializadoras	9,6
Grado de satisfacción C&SW	7,9
Grado de satisfacción Facturación	7,5
Grado de satisfacción Cobros	8

Escala de 1 a 10

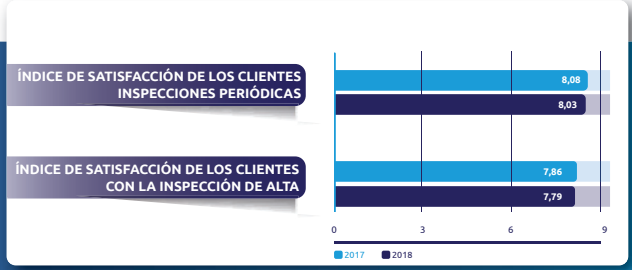
El departamento de Relación con el Cliente de Nortegas mantiene un contacto directo y cercano con las comercializadoras con las que opera. Dentro de las compañías que acumulan el 92% de los puntos de suministro conectados a la infraestructura de Nortegas, la encuesta de satisfacción realizada en 2018 arroja una nota global de 9,6 sobre 10.

Además, en 2018 se testó el servicio prestado a estas comercializadoras, en las actividades de contratación y gestión de ATR, facturación de peajes, y cobros.

Gestión Técnica del Punto de Suministro

Por otro lado, Nortegas valora mensualmente la satisfacción global de los usuarios en cuanto a la inspección periódica y el proceso de alta de suministro, campos donde en 2018 ha obtenido puntuaciones globales del 8,03 y 7,79 sobre 10, respectivamente, valoración que se mantiene a pesar de ser el primer ejercicio operando como compañía independiente. **El control de la calidad de las empresas que ejecutan este servicio se realiza a través de auditorías, con un total de 223 en inspecciones periódicas y 225 en inspecciones de alta realizadas durante 2018**. Así, personal de Nortegas vuelve a efectuar la actuación, comprobando la ausencia de defectos graves en la inspección inicial y midiéndose a través de dos indicadores de calidad cuyo objetivo, establecido en un 95%, se ha superado en ambos casos.

Dentro de su proceso continuo de mejora, en 2018 Nortegas estableció un programa de objetivos a medio plazo que incluye la creación de la herramienta VAI para las gestiones y el contacto con instaladores; la optimización del acceso de la comunicación e información de la red a las comercializadoras; la ampliación de la información relacionada con la inspección periódica y relación con el cliente; o el impulso de la eficiencia de los procesos externalizados mediante el desarrollo de soluciones de movilidad.



La calidad del servicio no se ha visto afectada a pesar del cambio que se ha producido en las empresas colaboradoras.

5.5 Apuesta por la investigación, el desarrollo y la innovación

Nortegas impulsa desde sus inicios proyectos que aporten soluciones competitivas y de calidad a fin de avanzar hacia el nuevo escenario energético europeo de una sociedad energéticamente más eficiente y medioambientalmente más sostenible. A fin de dirigirse hacia este nuevo escenario, la actividad de I+D+i de la compañía ha ido creciendo y ganándose la confianza del sector gasista, tanto a nivel nacional como internacional.

Como compañía gasista, Nortegas quiere dar sentido a toda su actividad pensando en la descarbonización de la economía. En este contexto, y desde su rol de distribuidora, Nortegas está presente en el desarrollo de cuatro líneas de investigación prioritarias y avaladas por la industria europea del gas:

Keep It Running, destinada a garantizar que las redes de gas ya existentes, que son el core bussines del negocio de distribución, sigan teniendo en el futuro un óptimo funcionamiento a través de proyectos de innovación enfocados a obtener unas mejores y más económicas actividades de operación, mantenimiento y seguridad de las infraestructuras gasistas.

Environmental Performance enfocada a la mejora de la eficiencia energética y medioambiental de la distribución de gas, mediante el desarrollo de proyectos de innovación que reduzcan el impacto de la actividad gasista sobre el medioambiente y su adecuación a las normativas medioambientales europeas que se avecinan.

Market Development Support para conseguir que las redes de gas natural estén preparadas para vehicular más energía. Esto, de cara a nuevos mercados emergentes, como el del gas natural vehicular.

Future Energy Systems, prioritaria para Nortegas de cara a garantizar que en el futuro se sigan utilizando las redes de gas natural. Nortegas apuesta por el desarrollo de proyectos basados en la circulación de gases renovables por las infraestructuras actuales, lo cual va a implicar el desarrollo tecnológico de "Smart Grids", Power to Gas y de "Big Data Systems". Dentro de esta última línea estratégica figura el desarrollo de un proyecto para la inyección de gas de origen renovable o biometano en la red de distribución de gas natural, iniciativa que fue galardonada en el World Gas Conference 2018, celebrado en Washington DC. (EEUU), con el premio IGU Innovation Award en la categoría de Gas & Renewables.

Durante el pasado ejercicio, Nortegas ha continuado con el impulso de proyectos de investigación de relevancia estratégica y participa como socio en:

Entidad financiadora

- **HyGrid**: financiado por el programa H2020 de la Unión Europea. Su objetivo es el diseño, escalado y la demostración en condiciones industrialmente relevantes de una nueva tecnología híbrida basada en membranas para la separación directa del hidrógeno de las redes de gas natural.
- **Smart Green Gas**: el objetivo es obtener biometano de alta calidad que pueda ser inyectado en la red de gas natural o ser utilizado como combustible de automoción. Nortegas lidera una de las tres actividades del proyecto, en la que se desarrollarán técnicas rupturistas y nuevos sistemas de depuración y valorización del Biogás. En 2018, los trabajos se han concretado en la finalización del prototipo de Upgrading de Biogas y desarrollo de las pruebas en el vertedero guipuzcoano de Lapatx (Azpeitia), así como el prototipo de inyección inteligente del biogas realizadas en la Estación de Regulación y Medida de Santurtzi (Bizkaia).
- **Sinatrah**: centrado en el impulso de soluciones avanzadas para el transporte y uso del hidrógeno. Está subvencionado por el programa Hazitek del Gobierno Vasco, en colaboración con Tecnalia y Siemens Engines. El objetivo es el desarrollo de componentes clave para dos eslabones de la cadena de valor del hidrógeno, como son el transporte y uso de mezclas de gas natural con alto contenido en hidrógeno.
- **Dinegas**: iniciativa subvencionada también por el programa Hazitek del Gobierno Vasco, en colaboración con CEIT IK4 y Iot Water. El proyecto se prolongará hasta diciembre de 2020, centrándose en el desarrollo de un sensor miniaturizado mediante técnicas de microfabricación para integrarlo en un sistema que sirva para extraer una muestra de gas en puntos de medida estipulados y lo conduzca hacia una cámara de reacción permitiendo la medida del PCS del gas. En paralelo, contempla el desarrollo de un circuito de comunicaciones y la implementación de un software multiplataforma para monitorización y gestión de los datos obtenidos.

Además, la compañía ha cerrado acuerdos con diferentes organismos e instituciones para dar a conocer las ventajas del Gas Natural Vehicular e impulsar su uso en un escenario de movilidad sostenible.

5.6 Presencia en el sector gasista

Con el propósito de acompañar y participar de manera proactiva y colaborativa en los desarrollos normativos con incidencia en el sistema gasista y en la actividad de la compañía, Nortegas es agente activo en la interrelación con los órganos reguladores, Ministerio para la Transición Ecológica, Comunidades Autónomas y la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC). Es representante de la actividad de distribución de gas natural en órganos regulados de análisis, discusión y elaboración de propuesta normativas como el grupo de trabajo para la actualización, revisión y modificación de las normas operativas del sistema gasista, el grupo trabajo de la CNMC para el cambio de comercializador o el de la Subdirección General de Hidrocarburos para el desarrollo de la inyección de biometano en la red de gas natural.

Además de la interacción directa, Nortegas es miembro de referencia de las principales asociaciones sectoriales presentes en el sector energético. Está presente en la patronal Sedigas, donde además de ser parte de los órganos directivos, participa en el Comité de Distribuidores y resto de comités trasversales asociados (movilidad, gas renovable, edificación, medioambiente, fiscal o jurídico). También es socio de Gasnam, agrupación que aglutina los distintos intereses sectoriales en torno al gas natural vehicular y donde participan todos los grupos de interés presentes en la cadena, desde la fabricación de los vehículos, al desarrollo de los puntos de carga y el suministro del gas natural.

En el ámbito internacional, Nortegas es miembro del comité de distribución de Eurogas en representación de Sedigas, así como de diferentes comités del The European Gas Research Group (GERG) y del International Gas Union (IGU).

Además, Nortegas ha mantenido presencia activa en los foros de innovación de vanguardia en los que participa:

- Grupo Europeo de Investigaciones Gasistas (GERG): celebración del Board & Plenary en la sede de Nortegas en Bilbao, actuando como anfitriones, así como en Bruselas (Bélgica).
- International Gas Union (IGU), en el grupo de trabajo de Utilization Committee, celebrado en Barcelona.
- Fundación Centro de Investigación Cooperativa de Energías Alternativas "CIC energiGUNE". Miembro de su Patronato.
- En el ámbito de Sedigas, reuniones sobre inyección de biometano en redes de gas.
- Aula de Nortegas: presentación final de los cinco proyectos desarrollados en la Escuela de Ingenieros de Bilbao en el curso 2017-2018 y promoción de cuatro nuevos proyectos de gas para el curso 2018-2019.
- Participación en el Master Oficial Universitario sobre Ingeniería Energética Sostenible en la Escuela de Ingeniería de Bilbao en el curso 2018/19. Docencia en la asignatura de Mercados del Gas Natural.
- Incorporación al CIC Venture Café Biscay Start Up Bay, proyecto en fase de gestación impulsado por un grupo de empresas para instalar en Bilbao un núcleo de innovación empresarial.

5.7 Personas

Nortegas considera el desarrollo de las personas un elemento clave y necesario en su plan de presente y futuro. Por esta razón, su política de Recursos Humanos tiene como misión prioritaria atraer, impulsar e integrar el talento, facilitando el desarrollo profesional y la alineación de los intereses de los empleados con los objetivos estratégicos de la compañía en todos los procesos.

Entre sus firmes compromisos también incluye el cumplimiento de los marcos legales y del código de ética, junto con el respeto a la diversidad, velando por la igualdad de oportunidades y la no discriminación. Dentro de sus compromisos sociales, la empresa apuesta por la integración de las personas discapacitadas a través de la contratación directa en plantilla y de compañías que son Centros Especiales de Empleo.

Nortegas mantiene un empleo estable y de calidad. La plantilla, a fecha de publicación de este informe, está compuesta por 241 personas. En 2018, el impulso del desarrollo profesional se concretó en favorecer y estimular la promoción interna para cubrir vacantes o puestos de nueva creación. También se incentivó la incorporación de talento externo con el objetivo de desarrollar conocimiento en las nuevas áreas que se van generando por el impulso de proyectos tecnológicos y estratégicos.

Nortegas dispone de medidas articuladas para salvaguardar la igualdad de género y la conciliación de la vida familiar. El principio de igualdad de trato entre mujeres y hombres supone la ausencia de discriminación por razón de sexo, especialmente las derivadas de la maternidad, la asunción de obligaciones familiares y el estado civil. En Nortegas, una comisión paritaria vela para que mujeres y hombres gocen de igualdad de oportunidades en cuanto a empleo, formación, promoción y desarrollo de su trabajo, realizando seguimientos de las posibles discriminaciones, y poniendo en marcha políticas activas que eliminen las eventuales discriminaciones que pudieran detectarse por razón de sexo, estado civil, edad, procedencia territorial y demás circunstancias que pudieran originar discriminación o quiebra del principio de igualdad de oportunidades.

Como medida de fomento del empleo, y para facilitar la incorporación al trabajo de las mujeres, para cubrir un puesto convocado Nortegas otorga preferencia a las desempleadas -con los mismos méritos y perfil profesional que otro candidato-, que durante el año anterior a la fecha de la contratación hubieran tenido un hijo o hubiesen sido declaradas víctimas de violencia de género.

Nortegas dispone de un Plan de Compensación Flexible donde el trabajador puede contratar servicios como vales de guardería o de comida, compra de material informático o un seguro privado de salud. También pone a disposición de sus personas becas y ayudas, y el 99% de la plantilla está adherida a un plan de pensiones.

En 2018, la compañía abordó la negociación del primer convenio colectivo como empresa independiente, acuerdo que culminó con éxito con su firma en mayo de 2019. Nortegas ha trabajado junto a la representación social para desarrollar un convenio que regule mejor el marco de relaciones dentro de la propia actividad de distribución de gas.

En su apuesta por impulsar la satisfacción y motivación de sus profesionales e implementar acciones de mejora, Nortegas realizó en octubre de 2018 su primera encuesta de clima laboral. Con una tasa de participación del 84%, en ella se analizaron siete dimensiones de importancia estratégica para la compañía, sobre las que el nivel de satisfacción global obtenido fue de un 7,29 (escala de 1 a 10).

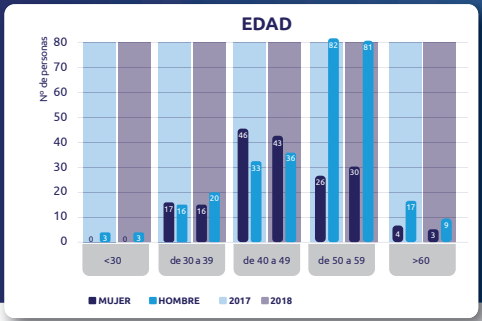
El análisis de resultados de la encuesta de clima asociados a cada una de las 7 dimensiones ha impulsado el diseño e implementación de un plan de acciones de mejora a desarrollar durante el segundo semestre de 2019 y a lo largo de todo el 2020.

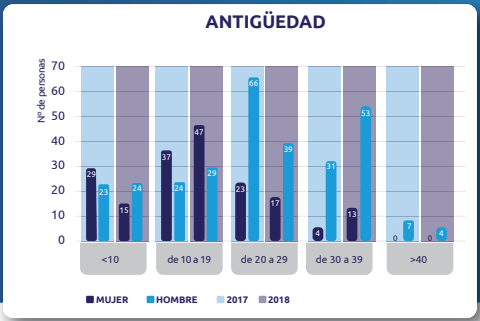
Grado de satisfacción (%)

LIDERAZGO	78,8
CONDICIONES LABORALES	74,0
TRABAJO EN EQUIPO / COLABORACIÓN	72,8
ORGANIZACIÓN Y ESTRATEGIA	71,8
DESARROLLO	71,3
COMUNICACIÓN	70,8
IDENTIDAD Y COMPROMISO	69,0

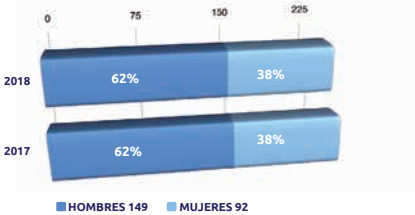
SATISFACCIÓN GLOBAL 73%

Indicadores sociales





A cierre de 2018 la plantilla era de 241 personas, todas ellas con contratos fijos. Se distribuyen de la siguiente manera:



5.7.1 Formación

Nortegas sigue avanzando en su política de formación profesional continua, destinada a reforzar la adaptación estratégica de su capital humano a las exigencias de un mercado exigente y en continuo movimiento. Además, es consciente de que, a través de los cursos de formación, impulsa la motivación y la satisfacción de sus equipos, incrementa la reputación y retiene el talento. En consecuencia, antes de la finalización de cada año, la dirección de la empresa elabora un Plan Anual de Formación orientado hacia el reciclaje y mejora continua del personal, la adecuación de los conocimientos profesionales a las modificaciones operadas en el puesto de trabajo, y a la promoción profesional de los trabajadores.

FORMACIÓN TRANSVERSAL	ACCIONES FORMATIVAS	ASISTENTES	HORAS TOTALES ASISTENTES
Formación prevención de riesgos laborales	80	470	1.568
Formación idiomas	17	33	1.233
Formación corporativa	48	474	1.990
TOTAL TRANSVERSAL	**145**	**977**	**4.791**
FORMACIÓN ESPECÍFICA			
TOTAL ESPECÍFICA	**54**	**193**	**1.663**
TOTAL TRANSVERSAL + ESPECÍFICA	**199**	**1.170**	**6.454**

En el plan de 2018 se han acometido sesiones formativas dirigidas tanto al consejo de administración como al equipo directivo de Nortegas, con el fin de impulsar desde su liderazgo una cultura enfocada tanto a la igualdad como a la seguridad del negocio, aspectos incluidos en los valores de la compañía. Concretamente, se impartió un curso centrado en identificar y gestionar los prejuicios en la toma de decisiones relacionadas con la gestión de personas, con el fin de tomar conciencia y evitar que influyan de forma discriminatoria. Por otro lado, y dentro de la estrategia de reforzar la seguridad del negocio, se desarrolló una sesión formativa para consejo de administración sobre la prevención en el uso de las herramientas informáticas con respecto a los riesgos asociados a un mal uso como el phishing o suplantación de identidad.

En su apuesta firme por el desarrollo personal y profesional de los empleados, Nortegas puso en marcha en 2018 su nueva plataforma de gestión del talento, BE TALENT. Durante el ejercicio se impartieron acciones docentes a la práctica totalidad de la plantilla, tanto en temas específicos de cada área de actividad como en formación transversal. En este último campo tuvo un especial protagonismo la implantación del Programa e-tico: Misión, Visión, Valores y Código de Ética, formación en desarrollo de competencias y en materia de prevención de riesgos laborales entre otras.

A través del Programa **e-ticº: Misión, Visión, Valores y Código de Ética**, toda la plantilla tuvo la oportunidad de trabajar en equipo los valores y compromisos éticos que Nortegas desea que sus personas interioricen y transmitan, de una manera uniforme, junto con las premisas que componen su filosofía empresarial.

Acciones formativas del Programa e-ticº

	TOTALES HORAS	TOTALES PERSONAS
Programa e-ticº: Misión, Visión, Valores y Código de Ética	1.146	191
Programa e-ticº: Misión, Visión, Valores y Código de Ética- Gestores	228	38
Sesión Acompañamiento Programa e-ticº - Misión, Visión, Valores y Código de Ética	376	188
Sesión reducida Programa e-ticº - Misión, Visión y Valores	10	5
Total general	**1.760**	**422**

Para establecer actuaciones que orienten a la mejora continua, Nortegas mide además mediante encuestas la eficacia de la formación, obteniendo en 2018 un alto grado de satisfacción por parte de sus equipos.

Grado de satisfacción en formación

Grado de satisfacción cursos formación específica (acum. anual)	7,54
Grado de satisfacción de los mandos sobre formación recibida por su personal con respecto a la ejecución del Plan de Formación (acum. anual)	8,66
Grado de satisfacción de los mandos sobre formación recibida por su personal con respecto a los conocimientos adquiridos (acum. anual)	8,33

5.8 Acción social

Nortegas busca contribuir al desarrollo socioeconómico de las comunidades locales en las que opera por medio de modelos de acción social sostenible. A través del diálogo y la colaboración con los grupos de interés, maximiza el impacto social positivo de sus iniciativas. A lo largo de 2018 ha colaborado a través del voluntariado con diferentes colectivos en situación de exclusión social y ha desarrollado diferentes acciones, como la donación de juguetes y preparación de actividades y talleres para niños que sufren esta situación; recolección de cápsulas de plástico dentro de una campaña para subvencionar la investigación y tratamiento de enfermedades raras; donación a ONG´s a través de la cesión de equipos informáticos; o la entrega de entradas a diferentes asociaciones para el Parque Infantil de Navidad de Bilbao.

6. Datos económicos

Cuenta de Pérdidas y Ganancias Consolidada Nortegas

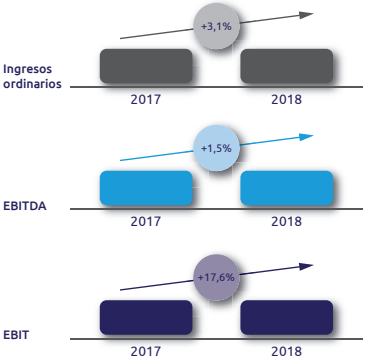
RESUMEN CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

(M€)	Consolidado 2017 proforma año completo (NIIF)	2018
Ingresos ordinarios	**222,8**	**229,7**
Aprovisionamientos	(18,8)	(21,7)
Trabajos realizados por el Grupo para su inmovilizado material	5,9	6,5
Otros ingresos de explotación	12,4	9,5
Gastos por retribuciones a los empleados	(22,9)	(16,8)
Otros gastos	(30,3)	(35,5)
EBITDA	**169,1**	**171,6**
Gastos por amortización	(92,9)[1]	(81,9)
Beneficios de explotación	**76,3**	**89,7**
Gastos financieros netos	(24,1)	(28,1)
Beneficio/(Pérdida) antes de impuestos	**52,1**	**61,7**
Gasto/Ingreso por impuesto sobre Beneficios	(14,3)[2]	33,5
Beneficio/(Pérdida) del ejercicio	**37,9**	**95,2**

(1) Calculado como si la asignación de precio pagado en la adquisición de Nortegas y la fusión inversa hubiesen tenido lugar el 1 de enero de 2017.

(2) Calculado aplicando al resultado antes de impuestos aportado al consolidado la tasa impositiva correspondiente en función del territorio.

PRINCIPALES MAGNITUDES COMPARABLES



- Los **Ingresos Ordinarios** de 2018 son superiores a los de 2017 debido a condiciones meteorológicas más favorables, crecimiento orgánico y mayor consumo de GLP.
- **Aprovisionamientos**: Relativo, principalmente, al suministro de GLP. Los aprovisionamientos de 2018 están por encima de los de 2017 debido, principalmente, al mayor consumo de GLP.

  En 2018 desplazamiento de gastos de retribución a empleados a otros gastos debido al traspaso de empleados desde Nortegas a NEG (como empresa proveedora de servicios) y repercusión posterior a Nortegas. En conjunto, ambas magnitudes son semejantes.
- **Gastos por amortización**: Reducción en 2018 vs. 2017 debido al incremento de la vida útil de los activos entre 3 y 5 años, aproximadamente.
- **(Gasto)/Ingreso por impuesto sobre las ganancias**: En 2018 efecto extraordinario positivo de 49M€ (reducción de Impuestos Diferidos de Pasivo, sin impacto en caja) debido a la reducción del tipo general del impuesto sobre sociedades en Vizcaya del 28% al 26% en 2018 y al 24% en 2019 y siguientes (nueva Norma publicada en Marzo de 2018).

Balance de Situación Consolidado Nortegas

BALANCE DE SITUACIÓN A 31 DE DICIEMBRE		
(M€)	**2017**	**2018**
Inmovilizado material	1.066	1.031
Fondo de comercio	46	46
Otros activos intangibles	1.527	1.502
Otros activos financieros no corrientes	7	3
Activos por impuestos diferidos	25	20
Total activos no corrientes	**2.671**	**2.602**
Otros activos corrientes	103	65
Efectivo y otros medios líquidos equivalentes	131	157
Total activos corrientes	**234**	**222**
Total activo	**2.904**	**2.824**
Total patrimonio neto	**1.031**	**1.141**
Pasivos financieros por emisión de obligaciones	1.292	1.292
Deudas con empresas del grupo	127	-
Otros pasivos financieros no corrientes	2	2
Otros pasivos no corrientes	10	11
Pasivos por impuestos diferidos	349	291
Total pasivos no corrientes	**1.780**	**1.596**
Pasivos financieros corrientes	6	7
Deudas con empresas del grupo y asociadas	3	7
Otros pasivos corrientes	84	73
Total pasivos corrientes	**93**	**87**
Total pasivo y patrimonio neto	**2.904**	**2.824**

- El **efectivo** en el **balance** a 31 de diciembre de 2018 asciende a **157M€ vs. 131M€ a 31 de diciembre de 2017**.
- El **patrimonio neto** al final de 2018 asciende a **1.141M€**
- **El préstamo de socio recibido de Nature por importe de 127M€ ha sido capitalizado** en 2018.
- La deuda neta al cierre del ejercicio 2018 asciende a **1.151M€**
- Política financiera impulsada por el compromiso de mantenimiento por parte del accionista de sólidos ratios financieros de crédito para sostener la calificación crediticia Grado de Inversión.

Acontecimientos posteriores al cierre:

- Con fecha 31 de marzo de 2019, la **CNMC publicó la resolución confirmando el cumplimiento** de Nortegas y NED España del **Plan Explicativo** de 18 de mayo de 2017.
- En el contexto de este proceso, Nortegas ha recibido una cantidad significativa en concepto de aportación de socio.
- **Nortegas no espera que esta aportación afecte a las calificaciones de los Bonos.**

Estructura financiera y Política de Liquidez

MECANISMOS DE FINANCIACION EN VIGOR

Instrumento	Importe Dispuesto(M€)	Plazo	Cupón
Bono a 5 años	550	5 años Septiembre de 2022	0,918%
Bono a 10 años	750	10 años Septiembre de 2027	2,065%
Deuda dispuesta	**1.300**	**8 años**	**1,580%**
Línea de crédito renovable: importe disponible 100 M€	0	5 años Abril de 2022	Tramos: • 0m - 33,3m: 0,075% • 33,3m - 66,6m: 0,150% • Above 66,6m: 0,300%

INVERSIONES

Inversiones (M€)	2018	2017
Distribución GN	21,5	24,9
Distribución GLP	0,7	0,5
Total	**22,2**	**25,4**

- Nortegas mantiene la financiación a través bonos por importe de **1.300M€** (Tramo de 5 años de 550M€ y tramo de 10 años de 750M€).
- La **estructura actual reduce el riesgo de refinanciación** ampliando los vencimientos.
- Bonos "Step-up": una política claramente comunicada a los inversiones sobre que los dividendos serán ajustados con el objetivo de mantener grado de inversión para Nortegas.
- Además, Nortegas ha capitalizado el préstamo de socio recibido de Nature de 127M€ (sociedad matriz del grupo en Luxemburgo).

Política de Liquidez

- El **efectivo** en el **balance** a 31 de diciembre de 2018 asciende a **157M**.
- No existe efectivo retenido en Nortegas ni en ninguna de sus subsidiarias.
- La Sociedad podría disponer de **100M€ de la línea de crédito renovable** (no dispuesto hasta la fecha).

7. Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Tras su adhesión a Pacto Mundial de las Naciones Unidas, Nortegas ha adquirido un firme compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), como plan maestro a seguir para contribuir a construir un futuro inclusivo, sostenible y resiliente para las personas y el planeta.

La Asamblea General de Naciones Unidas aprobó en septiembre de 2015 la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, el más ambicioso plan global adoptado por la comunidad internacional con el propósito de erradicar la pobreza, luchar contra el cambio climático y reducir las desigualdades. Esta iniciativa se tradujo en 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) cuyas metas específicas deben alcanzarse en los próximos 15 años.

Tras su primer año de andadura en solitario, Nortegas se ha adherido a la red Española de Pacto Mundial, iniciativa de la ONU para la sostenibilidad empresarial del sector privado y organismo catalizador de los esfuerzos para la consecución de los ODS.

Dentro de la estrategia de Nortegas, se concretan compromisos para contribuir al cumplimiento de los ODS de Naciones Unidas que se detallan a continuación:

OBJETIVO 3:
GARANTIZAR UNA VIDA SANA Y PROMOVER EL BIENESTAR

Nortegas consolida una cultura de seguridad, salud y prevención en todas sus operaciones, con el fin de proporcionar a sus empleados y colaboradores externos un ambiente de trabajo seguro y saludable, por medio de un estricto cumplimiento legal y con la prevención de los riesgos derivados del trabajo. En esta línea, promueve la participación, comunicación e implicación en materia de seguridad, tanto de sus empleados, como de las personas prestadoras de servicios y proveedores. Además, la compañía integra la prevención en el sistema general de la organización a través de la formación e información a los empleados sobre los riesgos inherentes a sus actividades.

OBJETIVO 4:
FOMENTO DE LA EDUCACIÓN DE CALIDAD Y DE OPORTUNIDADES DE APRENDIZAJE

Nortegas sigue avanzando en su política de recursos humanos para fomentar el desarrollo y aprendizaje de sus profesionales. Como pieza clave para alinear las competencias y conocimientos con los objetivos de negocio y valores corporativos, promueve la adaptación de los empleados a los cambios tanto tecnológicos como organizacionales y facilita la transferencia del conocimiento dentro de la empresa. En esta línea, impulsa la formación específica en materias relacionadas con los criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo (Environmental, Social and Corporate Governance o ESG por su siglas en Inglés), los tres factores centrales en la medición de la sostenibilidad y el impacto ético de una inversión en una empresa o negocio.

OBJETIVO 5:
LOGRAR LA IGUALDAD ENTRE LOS GÉNEROS

El principio de igualdad de trato entre mujeres y hombres supone la ausencia de discriminación por razón de sexo, especialmente derivada de la maternidad, la asunción de obligaciones familiares y el estado civil. En Nortegas, una comisión paritaria vela para que mujeres y hombres gocen de igualdad de oportunidades en cuanto a empleo, formación, promoción y desarrollo de su trabajo, realizando seguimientos y poniendo en marcha políticas activas que eliminen eventuales discriminaciones.

OBJETIVO 7:
GARANTIZAR EL ACCESO A UNA ENERGÍA SEGURA Y SOSTENIBLE

La apuesta por la expansión del gas natural como vector de transformación, tanto en los usos tradicionales como en los nuevos asociados al transporte o a la inyección del gas renovable en las redes de distribución, están entre los objetivos de Nortegas. Esta estrategia se materializa impulsando la utilización del GNV en la flota de vehículos, así como con la finalización del prototipo de enriquecimiento de biogás o upgrading, el desarrollo de las pruebas en vertedero para la obtención de biometano o el desarrollo de un prototipo de inyección inteligente del biometano.

OBJETIVO 8:
PROMOCIÓN DEL CRECIMIENTO ECONÓMICO SOSTENIDO, EL EMPLEO Y EL TRABAJO DIGNO

El empleo estable y de calidad hace de Nortegas una empresa en la que el 81,4% de los empleados que respondieron a su encuesta de clima laboral, recomendarían a un familiar trabajar en ella. El desarrollo profesional, la formación, la gestión del conocimiento y las condiciones laborales son un foco de atención permanente dentro de la estrategia de Nortegas. Por otro lado, la compañía ofrece distintos beneficios sociales a los empleados sujetos a convenio colectivo, así como la opción de obtener descuentos ventajosos en áreas de salud, sociales y de ocio a través de la plataforma Nortegas Beneficios Plus.

OBJETIVO 9:
CONSTRUIR INFRAESTRUCTURAS, PROMOVER LA INDUSTRIALIZACIÓN SOSTENIBLE Y FOMENTAR LA INNOVACIÓN

Las líneas de investigación e innovación de Nortegas están avaladas por la industria europea del gas y se materializan en proyectos orientados a construir, operar y mantener en óptimo funciona- miento las redes de gas natural, así como en la mejora de la eficiencia energética y medioambiental. La compañía impulsa también el desarrollo de iniciativas basadas en nuevas aplicaciones de gas, tanto móviles como estacionarias, que incrementen el consumo de gas natural de red como nuevos usos finales de GNC o de GNL para conseguir distintos modelos de negocio. El objetivo es garantizar que en el futuro se sigan utilizando las redes de gas natural mediante la circulación de gases renovables y nuevos gases.

OBJETIVO 10:
REDUCIR LA DESIGUALDAD

Contribuir al desarrollo socio-económico de las comunidades locales en las que opera y al impulso de la igualdad de oportunidades es un compromiso de Nortegas que se desarrolla a través del programa de voluntariado y colaborando con grupos en situación de exclusión social. La compañía desarrolla diferentes acciones, como la donación de juguetes, la preparación de actividades y talleres para niños, recolección de cápsulas de plástico dentro de una campaña para subvencionar la investigación y tratamiento de enfermedades raras, con la donación a una ONG a través de la compra de equipos informáticos por parte de los empleados, o el patrocinio del Parque Infantil de Navidad de Bilbao con el obsequio de entradas a diferentes asociaciones. En materia social, otro de los compromisos de Nortegas es la integración de personas con discapacidad, tanto a través de la contratación directa en plantilla como de compañías que son Centros Especiales de Empleo.

OBJETIVO 11:
LOGRAR QUE LAS CIUDADES SEAN INCLUSIVAS, SEGURAS Y SOSTENIBLES

La calidad y la seguridad del suministro forman parte de la estrategia de las operaciones de Nortegas para que el gas natural llegue a sus clientes sin interrupción y en óptimas condiciones. Nortegas, manteniendo su compromiso de inversión, contribuye a la sostenibilidad económica y financiera del sistema gasista, incrementando cada año el número de puntos de suministro de gas natural conectados a sus redes, sustituyendo combustibles más nocivos para el medioambiente.

OBJETIVO 12:
GARANTIZAR MODALIDADES DE CONSUMO Y PRODUCCIÓN SOSTENIBLES

Todos los residuos generados en las actividades de Nortegas son gestionados, contribuyendo de esta forma a su reutilización en diferentes procesos productivos.

Por otro lado, y dentro de sus actividades de concienciación a sus proveedores, Nortegas establece en sus condiciones de contratación requisitos en materia de prevención de riesgos laborales, así como al cumplimiento de su política de medioambiente. A través del cumplimiento de la misma, las empresas prestadoras de servicios se comprometen especialmente en aspectos como la gestión de residuos, información y comunicación de cualquier incidente o accidente ambiental que suceda.

OBJETIVO 13:
ADOPTAR MEDIDAS URGENTES PARA COMBATIR EL CAMBIO CLIMÁTICO Y SUS EFECTOS

La disminución de las emisiones de óxidos de nitrógeno, principales causantes de la lluvia ácida, así como otras emisiones de azufre y partículas en suspensión son objetivos de Nortegas. El 70% de su flota de vehículos ya utiliza el gas natural como combustible. Además, para mejorar en el cómputo de sus emisiones, en 2018 la compañía ha verificado con un auditor externo los datos y la metodología utilizada en el cálculo de la huella de carbono. De esta forma se optimiza la futura revisión de los datos para establecer acciones de mejora.

OBJETIVO 15:
PROTECCIÓN Y USO SOSTENIBLE DE LOS ECOSISTEMAS TERRESTRES

La gestión del capital natural está integrada en las operaciones de Nortegas, no solo persiguiendo la mitigación de los impactos adversos que pudiesen derivarse de los proyectos de construcción de redes de distribución y de plantas de GNL, sino a través de la vocación de mantener los valores del paisaje, recuperarlos, enriquecerlos e incluso recrearlos si estos han sido modificados. En este escenario, todas las infraestructuras de Nortegas se diseñan teniendo en cuenta los riesgos potenciales del emplazamiento seleccionado. Se estudian las localizaciones de las instalaciones y los trazados de las redes de distribución, prestando especial atención a los riesgos relativos a zonas inundables, canalizaciones aéreas y desprendimientos del terreno por inestabilidad de las tierras.

OBJETIVO16:
PROMOVER SOCIEDADES PACÍFICAS PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE, PROPORCIONAR ACCESO A LA JUSTICIA Y CREAR INSTITUCIONES EFICACES Y RESPONSABLES.

Nortegas dispone de un código ético o guía de conducta, tanto para el desempeño profesional de su plantilla, como para la relación con todos los grupos de interés. La compañía hace de la ética el elemento esencial de su cultura, con la obligación de que todas sus actividades estén inspiradas en valores de integridad, equidad y responsabilidad.

OBJETIVO 17:
REVITALIZAR LA ALIANZA MUNDIAL PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE .

Nortegas dispone de foros, comités y reuniones periódicas de seguimiento destinadas a recopilar información sobre las expectativas y necesidades de sus clientes. Con el propósito de acompañar y participar de manera proactiva y colaborativa en los desarrollos normativos con incidencia en el sistema gasista y en la actividad de la compañía, Nortegas es agente activo en la interrelación con los órganos reguladores y miembro de referencia de las principales asociaciones sectoriales presentes en el sector energético y en el ámbito internacional.

nortegas

www.nortegas.es