

'19



HACIA UNA ENERGÍA SOSTENIBLE

INFORME ANUAL

ÍNDICE

1.	Mensaje del presidente y del consejero delegado	03
2.	Principales magnitudes	11
3.	Sobre Nortegas: expertos en infraestructuras de gas	13
4.	Nuestra organización	25
5.	Nuestro entorno: solo la energía verde puede hacer realidad el desarrollo socioeconómico	29
6.	Estrategia de crecimiento sostenible	41
7.	Crecimiento del negocio regulado de distribución	44
8.	Innovación y nuevos negocios	52
9.	Maximización de la eficiencia	60
10.	Seguridad y prevención	62
11.	Buen gobierno	69
12.	Talento	75
13.	Impacto social y ambiental	83
14.	Información financiera	91
15.	Sobre este informe	96

1



MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL CONSEJERO DELEGADO



Conrado Navarro
Presidente

Es para mí un honor presentar el informe anual de nuestra compañía correspondiente al ejercicio 2019.

Aunque este informe analice lo sucedido durante el año 2019, creo que debo referirme a la situación difícil e inédita en la que nos encontramos inmersos, una profunda crisis sanitaria y social provocada por el virus COVID-19, que afecta a toda la humanidad y que fue declarada pandemia por la Organización Mundial de la Salud el día 11 de marzo de 2020. Asimismo, el Gobierno de España declaró el Estado de Alarma en su Real Decreto 463/2020 de 14 de marzo.

Ante esta situación de crisis, el equipo de **Nortegas**, con el pleno apoyo de todos los accionistas y del Consejo de Administración, ha actuado de inmediato y tomado medidas en consonancia con el carácter de servicio público esencial para la sociedad que caracteriza nuestra actividad. Estas medidas se centran en tres ejes de actuación: I) garantizar la continuidad del suministro operando y manteniendo nuestras infraestructuras en perfecto estado

de funcionamiento, II) desarrollar todos los trabajos asegurando las condiciones de seguridad y salud para nuestros empleados, contratistas y clientes y III) contribuir a minimizar el impacto que esta crisis sanitaria va a causar en el tejido económico de las regiones donde operamos.

Es de justicia reconocer la magnífica y generosa respuesta encontrada en todas las personas que componen el equipo de **Nortegas**, tanto los trabajadores que desarrollan sus tareas directamente en las instalaciones, en campo, como los que permanecen confinados en sus domicilios realizando sus tareas en régimen de trabajo en remoto.

Así mismo, hay que mencionar la excelente disposición y colaboración encontrada en todos los grupos de interés, autoridades, agentes sociales, económicos, empresas, clientes, etc., para hacer frente y superar conjuntamente esta grave crisis.

La compañía permanece en continuo contacto con todas las autoridades autonómicas y locales, siguiendo las

directrices establecidas y atendiendo con la mayor diligencia posible las necesidades que surgen en la distribución del gas natural y del suministro de GLP.

Con todo ello, estamos seguros de que, con el esfuerzo de todos, superaremos con éxito esta grave crisis y y, con las medidas que estamos adoptando, contribuiremos a una pronta recuperación económica y social.

A comienzos del año 2019, mediante el RDL 1/2019, desde el Ministerio de Transición Ecológica le fueron transferidas a la CNMC una serie de competencias en materia de regulación del sector energético y público. Fruto de ello fue el lanzamiento de trece borradores de circulares, una de ellas específica para regular la retribución de la distribución de gas natural en el periodo 2021-2026.

El procedimiento de audiencia pública de la mencionada circular, dada su especial relevancia e impacto para **Nortegas**, ha constituido una de las prioridades del equipo directivo de la compañía a lo largo del ejercicio, hasta la

publicación final de la Circular 4/2020 de la CNMC, publicada en el BOE el 3 de abril de 2020

En este entorno, podemos decir que el año 2019 ha sido un ejercicio clave en el que **Nortegas** ha continuado la senda de crecimiento de años anteriores y en el que nos hemos consolidado como la segunda compañía distribuidora de gas natural en España. Por otra parte, hemos iniciado durante el ejercicio pasado una reflexión estratégica, que ha culminado en el primer trimestre de 2020, y que nos ha permitido establecer las bases sobre las que la compañía evolucionará su modelo de negocio ante los retos que nos plantea el futuro.

Creemos, porque así lo corroboran los análisis y las previsiones de mercado de las principales instituciones internacionales con horizonte en 2050, que existe una elevada necesidad de infraestructuras de energía que puedan sustentar un modelo de crecimiento económico más sostenible. Y creemos igualmente que el gas natural,

en sus vertientes convencional y renovable, debe formar parte de un mix energético sostenible que, en combinación con otras fuentes de energía, contribuya a una eficaz estrategia de descarbonización.

Así lo consideran también nuestros inversores y accionistas, que han visto en Nortegas a una compañía que debe jugar un papel clave en la transición energética que nuestra sociedad está afrontando y, por tanto, en el desarrollo del futuro modelo energético.

A lo largo del último año, el Consejo de Administración ha respaldado la visión estratégica para **Nortegas** propuesta por el equipo directivo: una compañía de infraestructuras, plenamente comprometida con la transición energética y con un modelo de gestión de amplio espectro que ofrece respuestas a los más exigentes requisitos en materia financiera y no financiera y siempre con el enfoque ambiental, social y de buen gobierno (ESG).

“Nortegas cuenta con todas las capacidades necesarias”

En este sentido, la estrategia de crecimiento sostenible, que aprobamos en la sesión del Consejo de Administración de marzo de 2020, ha sido fruto del intenso trabajo y reflexión de todo el equipo ejecutivo de **Nortegas**, y de la visión que nos han trasladado nuestros accionistas e inversores a lo largo de este último año. Esta estrategia nos permitirá maximizar el valor creado por Nortegas para nuestros accionistas, nuestros clientes y usuarios, nuestros profesionales, y la sociedad en su conjunto.

Nortegas cuenta con todas las capacidades necesarias para llevarlo a cabo. El equipo ejecutivo de la compañía cuenta con una dilatada experiencia en el sector y posee un profundo conocimiento técnico; somos una compañía reconocida en el mercado por la calidad de nuestro servicio, con una posición ampliamente consolidada; y contamos con los recursos suficientes para realizar las inversiones necesarias para llevar a buen término nuestro Plan Estratégico.

Quiero ahora referirme a tres circunstancias especiales que concurren en la actualidad y que inciden en la actividad de **Nortegas**. En el contexto energético, el Gobierno ha presentado recientemente el anteproyecto de Ley de Cambio Climático y Transición Energética (LCCTE) y con la publicación de la circular de retribución de la actividad de distribución de gas, se establece el marco regulatorio para el periodo 2021-26. Adicionalmente, la deseada salida de la crisis del COVID-19, y la consiguiente recuperación, va a requerir un gran esfuerzo de todas las compañías para superar sus efectos.

En este momento clave, y en un entorno en constante evolución, se ha diseñado e implantado un cambio organizativo para hacer frente a los nuevos retos y ejecutar nuestro Plan Estratégico, bajo el liderazgo de nuestro Consejero Delegado, Javier Contreras, a quien cedo ahora el espacio para ilustrar con mayor detalle y profundidad la gestión y los resultados de la compañía en el año 2019, así como la visión estratégica para los años venideros.

Y, por último, agradecer a los accionistas, a los miembros del consejo de administración, al equipo directivo y a todos los empleados de **Nortegas**, el haber recibido de todos ellos su permanente apoyo, su compromiso y su dedicación para seguir llevando a buen puerto a esta gran compañía que es la suma de diferentes empresas centenarias procedentes de las tres comunidades autónomas en que operamos: Principado de Asturias, Cantabria y País Vasco.

Conrado Navarro

Abril 2020.



Javier Contreras
Consejero delegado

Más allá de los hitos señalados por nuestro presidente, y muy especialmente el diseño y elaboración de nuestro Plan Estratégico para los próximos años, al que luego me referiré en más detalle, el ejercicio 2019 ha constituido un periodo de transición para Nortegas.

Nuestro equipo humano ha gestionado eficazmente no sólo las operaciones de la compañía, sino también las prioridades que se han presentado en los diversos frentes, incluido el regulatorio, demostrando una vez más su profesionalidad, versatilidad, capacidad de innovación y compromiso a largo plazo con nuestros grupos de interés.

Esta eficaz gestión nos ha permitido consolidar la senda de crecimiento iniciada en 2017, posibilitando que más de 17.000 hogares y empresas tengan por primera vez acceso al gas natural, una fuente de energía limpia, asequible y comprometida con la transición energética. Fruto de nuestro esfuerzo inversor, **Nortegas** ha puesto en servicio 35.000 metros de nuevas redes e infraestructuras, que han

permitido incrementar nuestra base de clientes hasta superar los 1.035.000, y un 3,4% nuestro EBITDA hasta los 177,5 millones de euros, alcanzado unos ingresos totales de 222,7 millones de euros.

Nuestro compromiso con la prevención de la seguridad y salud de nuestros empleados y colaboradores se refleja en los índices de accidentalidad observados durante el pasado ejercicio, en línea con los referentes del sector. Así, el Índice de Gravedad de 2019 mejoró un 43% con respecto al registrado en 2018, y a la fecha de publicación de este informe no se ha registrado ningún accidente con baja durante los últimos 224 días. Datos positivos que nos sirven de estímulo a no bajar la guardia y a mantener bien altos nuestros estándares de seguridad y salud.

Es igualmente relevante la confirmación, por parte de la agencia de calificación Standard & Poor's, del rating crediticio de grado de inversión, con perspectiva estable, otorgado a las emisiones de deuda de **Nortegas** en los

“Quiero también destacar nuestra apuesta decidida por el desarrollo de iniciativas de innovación y colaboración público-privada”

mercados de capitales internacionales, lo que muestra nuestro compromiso con la solidez y la sostenibilidad financiera de la compañía.

Quiero también destacar nuestra apuesta decidida por el desarrollo de iniciativas de innovación y colaboración público-privada con objeto de poner en marcha proyectos que afianzan el papel de **Nortegas** en el marco de la transición energética, y que sin duda contribuirán a la constitución de una sólida plataforma de diversificación y crecimiento en el medio y largo plazo.

Es el caso, por ejemplo, de las dos iniciativas que hemos comenzado a desarrollar como fruto del protocolo de intenciones firmado en el mes de julio con el Ente Vasco de la Energía (EVE). Por una parte, el lanzamiento de un proyecto piloto en el municipio vizcaíno de Ugao-Mirabales, que contempla la instalación de una red de distribución inteligente, que permitirá no solamente la necesaria digitalización de la relación con el cliente, sino

muy especialmente, aumentar sensiblemente los niveles de seguridad y eficiencia. Por otra, el desarrollo de proyectos para la producción de biometano generado a partir de residuos urbanos con destino a su inyección en la red de distribución de **Nortegas** que, una vez se desarrolle el necesario marco regulatorio que lo haga posible, nos permitirá entrar en un nuevo segmento de mercado con un elevado potencial de crecimiento y plenamente alineado con los objetivos de descarbonización marcados en la Agenda 2030. En efecto, la producción de energía a partir de residuos tiene un menor impacto sobre el cambio climático por tratarse de una fuente neutra en carbono cuando se considera todo su ciclo de vida y además, mitiga las emisiones que produce la quema de residuos bajo un modelo de economía circular.

Todo esto ha ido acompañado de la consolidación y mejora de nuestros procesos internos y nuestro gobierno como compañía en todos los ámbitos relevantes: la gestión de personas y subcontratistas; la seguridad de nuestras

instalaciones y de las personas; el gobierno corporativo y el cumplimiento; o la gestión de riesgos, entre otros.

Vivimos en un entorno dinámico en el que muchos sectores, incluso aquellos más longevos y con modelos de negocio más maduros, se enfrentan a cambios potencialmente disruptivos en sus respectivas industrias. Nuestro sector no es ajeno a esta realidad y, en nuestro caso, estamos afrontando una serie de tendencias que nos imponen la necesidad de adaptar y evolucionar nuestro modelo de negocio.

Me refiero por ejemplo a los nuevos modelos de generación distribuida de energía; la digitalización de nuestra operaciones y de nuestra relación con el cliente, que puede dotar de mayor inteligencia, eficiencia y seguridad a las redes; la mayor exigencia en materia de regulación ambiental e impacto sobre el cambio climático; o un proceso de innovación acelerado que permite la explotación de nuevas fuentes de energía de forma cada vez más competitiva y con más aplicaciones comerciales.

Ante este entorno, y tras un estimulante período de reflexión conjunta entre el consejo de administración y el equipo directivo de la compañía, hemos diseñado un nuevo Plan Estratégico para el periodo 2020-2027. Sobre la base de nuestras capacidades como equipo, este plan incorpora una nueva visión del papel de Nortegas en el marco de la transición energética que nuestra sociedad afrontará durante las próximas dos décadas.

En este sentido, nuestra estrategia de crecimiento sostenible tiene como objetivo estratégico asegurar el valor a largo plazo de nuestras redes e infraestructuras, activos esenciales en un modelo energético equilibrado, sostenible y respetuoso con el medio ambiente. Y se fundamenta en los siguientes ejes de actuación:

- **Asegurar** el acceso a un suministro de energía más limpio y asequible para más hogares y empresas mediante la extensión de nuestras redes.

- **Contribuir** a reducir el impacto contaminante, presentándonos como alternativa a combustibles más intensivos en carbono. Esto incluye, por ejemplo, explotar la oportunidad que supone la sustitución de calderas de gasóleo en hogares y empresas, o el desarrollo del mercado de gas natural vehicular.
- **Innovar** en fuentes de energía más limpias y sostenibles, como el biometano y el hidrógeno, y apoyar a la transformación ecológica del sector en colaboración con otros agentes sociales clave, como es el caso de entes públicos, centros de investigación y otras instituciones del conocimiento.
- **Afianzar** la seguridad de nuestros procesos y soluciones, tanto para nosotros mismos como para aquellos usuarios y comunidades a los que servimos, con foco en la prevención y la anticipación, pero con las capacidades y protocolos necesarios para responder de forma eficaz si fuera necesario.

- **Asegurar** un proceso de toma de decisiones dinámico y eficaz, mediante la adecuada composición y estructura de nuestros órganos de gobierno y la definición y revisión de procesos internos.
- **Potenciar** el papel de las personas y de nuestros equipos, como la base que hace que todo sea posible.

En definitiva, y ello constituye nuestro propósito superior, asegurar que generamos un impacto positivo en la sociedad.

A través del presente informe, ofrecemos a nuestros grupos de interés amplia información sobre nuestra gestión y objetivos con respecto a cada uno de estos ejes de actuación, y describimos todos los ámbitos en los que estamos trabajando. Quiero en este punto destacar especialmente aquellos que están más relacionados con las personas. Es en ellas donde, estamos convencidos, reside la clave para poder ejecutar con éxito nuestra estrategia.

“Queremos redefinir nuestra identidad como compañía ante este nuevo entorno de negocio y el nuevo ciclo de la estrategia”

Queremos redefinir nuestra identidad como compañía ante este nuevo entorno de negocio y el nuevo ciclo de la estrategia. Por ello, hemos revisado nuestra misión, nuestra visión y nuestros valores, elementos críticos para involucrar y comprometer a nuestros equipos con el proyecto de compañía en que queremos convertirnos. En efecto, cada vez más, los profesionales, y especialmente las nuevas generaciones que se están incorporando al mercado laboral, valoran que las organizaciones en las que trabajan tengan un propósito claro y alineado con una función social. Queremos trasladar claramente a nuestros profesionales, actuales y potenciales, la contribución que hacemos como compañía al desarrollo de la sociedad. Solo así seremos capaces de captar, retener y comprometer al mejor talento.

Hemos revisado nuestra estructura organizativa para estar en mejores condiciones de ejecutar la nueva estrategia. Entre otros cambios, hemos designado responsables al más alto nivel de la organización para las nuevas áreas de

negocio de gas natural vehicular, e innovación y gases renovables, lo que nos permitirá dotar a las nuevas líneas estratégicas de los recursos necesarios para asegurar su crecimiento y contribución al valor de la compañía.

Nuestra visión de **Nortegas** es la de una organización abierta. Creemos en el valor de la colaboración y tenemos la firme convicción de que las fronteras de nuestra organización se extienden mucho más allá de sus límites geográficos, jurídicos y societarios. Por ello, durante 2019, también hemos reforzado nuestra relación con instituciones académicas como es el caso de la Escuela de Ingenieros de Bilbao, o puesto en marcha iniciativas de Formación Profesional Dual que incorporan a nuestras operaciones a alumnos en prácticas de las escuelas situadas en las comunidades autónomas donde operamos. Estas iniciativas nos permitirán tener acceso al talento y conocimiento fuera de nuestra organización, generar oportunidades de desarrollo para los jóvenes y, en suma, cristalizar el valor compartido que generamos para la sociedad.

Quiero agradecer muy especialmente el apoyo de los accionistas de **Nortegas** a lo largo del ejercicio pasado, así como su visión, compartida con el equipo directivo de la compañía, acerca del papel que debemos jugar en el marco de la transición energética. Ello ha resultado determinante para concluir el Plan Estratégico que regirá nuestra actuación durante los años venideros.

Y, por último, no quisiera terminar esta carta sin agradecer el compromiso, la profesionalidad y la dedicación de todos nuestros empleados y colaboradores. Ellos son y serán los auténticos protagonistas de la transformación de nuestra compañía para contribuir a un modelo energético más limpio, eficiente y sostenible, que redunde en beneficio de la sociedad con la que estamos plenamente comprometidos.

Javier Contreras

Abril 2020.

2



Principales magnitudes

PRINCIPALES MAGNITUDES



MAGNITUDES

 ECONÓMICAS

Ingresos ordinarios 2019: _____ 222,7 millones de euros

Inversión realizada 2019: _____ 26,6 millones de euros

Inversión en I+D/ventas: _____ 3,2%

MAGNITUDES

 SOCIALES

INº empleados: _____ 236

% Contratos fijos: _____ 100%

Índice de frecuencia (empleados propios y subcontratistas):__ 0,3

MAGNITUDES

 TÉCNICAS

Puntos de suministro: _____ 1.035.065

Kilómetros de red: _____ 8.241 Km

Energía distribuida (GWh): _____ 31.967

Índice de satisfacción de clientes: _____ 7,4

Descenso del número de llamadas de emergencia del_ 12,7%.

MAGNITUDES

 AMBIENTALES

Emisiones de CO₂ (Alcance 1, 2 y 3): _____ 9.549 tCO₂e

3



Sobre Nortegas:
expertos en infraestructuras de gas

SOBRE NORTEGAS: EXPERTOS EN INFRAESTRUCTURAS DE GAS

“Nortegas es el segundo operador gasista del mercado español. Desarrolla su actividad en País Vasco, Asturias y Cantabria, donde sus redes de distribución alcanzan los 8.241 kilómetros y en las que cuenta con 1.035.062 puntos de suministro”

Nortegas es el **segundo operador gasista del mercado español**. Desarrolla su actividad en **País Vasco, Asturias y Cantabria**, donde sus redes de distribución alcanzan los 8.241 kilómetros y en las que cuenta con 1.035.062 puntos de suministro.

La actividad de la compañía se centra, principalmente, en la gestión de activos de gas natural y gas licuado del petróleo (GLP) en el mercado regulado de distribución, así como el suministro de GLP.

En el negocio de distribución de gas natural, Nortegas interacciona con las compañías comercializadoras, que utilizan la red de **Nortegas** para abastecer a los usuarios finales. En el negocio de GLP, en el que Nortegas también realiza la actividad de suministro, la compañía se dirige directamente a usuarios finales.

Por otro lado, como se describe más ampliamente en el capítulo de estrategia del presente informe, **Nortegas** está desarrollando su posición en otros nichos de mercado no regulados, como la producción de biometano o los servicios asociados.

GAS NATURAL

INGRESOS 2019: **198,5 M€**

INVERSIONES 2019: **24,6 M€**

GAS LICUADO DEL PETRÓLEO (GLP)

INGRESOS 2019: **24,2 M€**

INVERSIONES 2019: **1,9 M€**



Actividad y posición de Nortegas en la cadena de valor

● Actividad de **Nortegas** ● Nuevos negocios



Actividad y posición de Nortegas en la **cadena de valor**

Tanto en el mercado del **gas natural** como en el del **GLP**, los usos para **hogares e industrias** pueden ser diversos.



USO DOMÉSTICO

Para **cocina**, calefacción
y agua caliente



USO INDUSTRIAL



GENERACIÓN DE ELECTRICIDAD

Mediante **turbinas de gas**
o de **ciclo combinado**



VEHÍCULOS

Combustibles para **VEHÍCULOS**,
especialmente **transporte público**

MISIÓN, VISIÓN, PROPÓSITO Y VALORES



MISIÓN

Desde el mayor compromiso con la **ética** y el **interés general**, nuestro **equipo** trabaja en ofrecer una plataforma de soluciones energéticas competitivas e innovadoras, priorizando la **seguridad** y la **excelencia** para reforzar la **confianza** de nuestros clientes y que sigan apostando por nosotros para avanzar hacia una **sociedad** sostenible.

VISIÓN

Aportamos nuestra experiencia en **infraestructuras y soluciones energéticas** para avanzar hacia una **economía descarbonizada**, **comprometidos con colaborar** en este reto común desde el dinamismo, el afán de superación, **y la creación de valor compartido** para la sociedad.

PROPÓSITO

Ser agente de cambio hacia **un mundo más sostenible**, poniendo nuestra experiencia en soluciones energéticas al servicio del bienestar presente y futuro de la sociedad y del territorio que nos rodea.

MISIÓN, VISIÓN, PROPÓSITO Y VALORES

VALORES

INNOVACIÓN > ORIENTACIÓN AL CLIENTE > TRANSPARENCIA > SOSTENIBILIDAD > RESPONSABILIDAD



INNOVACIÓN

Evolucionamos: somos versátiles y abiertos e impulsamos el cambio.

Compartimos nuestra experiencia y conocimiento y aprendemos de aquellos con los que compartimos proyectos.

ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Somos inconformistas: estamos comprometidos con la satisfacción de nuestros clientes y con la obtención de resultados, esforzándonos por superarnos día a día.

Buscamos anticiparnos a las necesidades de nuestros clientes y somos resolutivos para ofrecerles un servicio seguro y de calidad.

TRANSPARENCIA

Dialogamos con nuestros grupos de interés para entender sus expectativas y construir relaciones de confianza.

Somos claros, cercanos y accesibles.

MISIÓN, VISIÓN, PROPÓSITO Y VALORES

VALORES

INNOVACIÓN > ORIENTACIÓN AL CLIENTE > TRANSPARENCIA > SOSTENIBILIDAD > RESPONSABILIDAD



SOSTENIBILIDAD

Avanzamos para impulsar soluciones energéticas asequibles y respetuosas con el medioambiente.

Trabajamos para la creación de valor a largo plazo para todos nuestros grupos de interés, convencidos de que es el camino a seguir.

RESPONSABILIDAD

Priorizamos la seguridad y somos consecuentes con nuestras decisiones, que están guiadas por la integridad y la equidad.

Queremos que nuestra actividad ayude a progresar a nuestro equipo y entorno, para que nuestro éxito revierta en su desarrollo.

LAS CLAVES DE NUESTRO NEGOCIO

Dadas las actividades y mercados en los que opera, **Nortegas** ha identificado una serie de factores críticos que determinan su capacidad para generar valor compartido para la propia compañía y para el conjunto de grupos de interés con los que se relaciona.

Consecuentemente, la estrategia de **Nortegas**, descrita en el capítulo 6, va encaminada al desarrollo de ventajas competitivas en la gestión de cada uno de estos factores, así como responder a las tendencias del entorno.

Dentro de este modelo, **Nortegas** ha identificado también los siguientes grupos de interés clave:

- **Inversores y accionistas:** el negocio de **Nortegas** implica realizar inversiones elevadas dirigidas al desarrollo de la red y la innovación, por lo que contar con el apoyo estable de socios que aporten capital y recursos financieros es clave.
- **Reguladores y Administración Pública:** la actividad de distribución de gas natural es estratégica para el desarrollo socioeconómico local, por lo que la relación con las administraciones es bidireccional. Por un lado, el mercado energético está altamente regulado y hay una creciente legislación ambiental al respecto. Por otro lado, dado al alto grado de tecnicidad de la actividad de distribución, **Nortegas** ejerce un papel consultivo y de asesoramiento con administraciones y reguladores.
- **Cientes y usuarios:** el nexo común en la relación con los distintos perfiles de clientes de **Nortegas**, asociados a sus dos negocios principales (distribución de gas natural, y distribución y suministro de GLP), está en el aseguramiento del suministro

energético de calidad y sin incidencias.

- **Profesionales:** el conocimiento del mercado, su regulación y las tecnologías disponibles, es clave y reside en los profesionales de **Nortegas**, por lo que la capacidad de atraer, retener y motivar a las personas determina la productividad y el crecimiento de la compañía.
- **Comunidades locales:** la minimización de los impactos negativos y las estrategias de interrelación con sus grupos de interés resultan claves en el posicionamiento social de **Nortegas**. Factores críticos del negocio de **Nortegas** y su relación con los asuntos materiales.
- **Proveedores y contratistas:** **Nortegas** cuenta con proveedores de apoyo en la distribución del gas, en la ejecución de obras, en la comercialización de GLP y son un soporte en actividades de otra índole. Por lo tanto, una correcta gestión de la cadena de suministro es clave para asegurar la calidad del servicio prestado, así como para generar un impacto positivo en su cadena de valor.

FACTORES CRÍTICOS DEL NEGOCIO DE NORTEGAS Y SU RELACIÓN CON LOS ASUNTOS MATERIALES



SEGURIDAD Y PREVENCIÓN

- Crisis, emergencias y desastres
- Seguridad y salud de los profesionales
- Seguridad de las comunidades
- Seguridad, salud y bienestar del consumidor
- Seguridad de la información y protección de datos



BUEN GOBIERNO

- Gobierno corporativo
- Relaciones institucionales
- Orientación a cliente y usuario y calidad del servicio
- Ética
- Corrupción y soborno
- Desempeño financiero



TALENTO

- Captación y retención de talento
- Derechos laborales
- Desarrollo profesional



IMPACTO SOCIAL Y AMBIENTAL

- Energía
- Residuos y efluentes
- Emisiones y contaminación
- Riesgos y oportunidades del cambio climático
- Ecosistemas y biodiversidad
- Derechos humanos
- Relación con las comunidades
- Innovación
- Acceso y asequibilidad de los productos y servicios

ASUNTOS MATERIALES

En 2020, **Nortegas** ha realizado un análisis de materialidad que ha permitido a la compañía priorizar los distintos asuntos de la gestión de la sostenibilidad de acuerdo con cómo influyen en el proceso de toma de decisiones de sus grupos de interés y el nivel de relevancia de los impactos generados. Cada uno de los asuntos materiales identificados como prioritarios está vinculado con los factores críticos del negocio de **Nortegas**.



ASUNTOS MATERIALES

Los 10 asuntos materiales principales para **Nortegas** son:

ASUNTO MATERIAL	ENFOQUE DE GESTIÓN	CAPÍTULO en el que se describe
Crisis, emergencias y desastres: Resiliencia del modelo de negocio, plan de emergencia, gestión de riesgos sistémicos, gestión de incidentes críticos	Nortegas dispone de un manual de crisis aprobado por el consejo de administración en el año 2019. Adicionalmente existen procedimientos recogidos en el sistema de gestión de calidad, basado el ISO 9001:2015 y que recogen la operativa a seguir en el caso de ocurrir una situación de emergencia	10. Seguridad y prevención
Energía: Calidad del aire, emisiones de CO ₂ propias y de alcance 3, emisiones de otros GEI, contaminación de luz o ruido	Nortegas cuenta con un sistema de gestión ambiental certificado bajo la ISO 14001:2015, que cuenta con una política que establece y determina el compromiso ambiental de la compañía. Durante 2020 se llevarán a cabo auditorías de eficiencia energética y se establecerá un plan para mejorar el desempeño de la empresa. Parte de la flota de vehículos utiliza GNV como combustible, lo que contribuye a la mejora de la calidad del aire. Anualmente, a través de la campaña de medición de ruido Nortegas controla los parámetros acústicos de sus instalaciones.	13. Impacto social y ambiental
Captación y retención de talento: Generación de empleo local, compromiso (satisfacción) de los profesionales, seguridad en el empleo y tipos de contratos	En marzo de 2019 se aprobó una política de recursos humanos y el I Convenio Colectivo de Nortegas . Además de esto, se han implementado dos nuevos modelos de gestión: por competencias y del conocimiento. Esto se une a otras iniciativas desarrolladas previamente por Nortegas , como el plan de formación.	12. Talento
Riesgos y oportunidades del cambio climático: Impactos sobre el negocio del calentamiento global y sus consecuencias, oportunidades de negocio asociadas al cambio climático, supervisión del consejo de administración	Además del departamento de medio ambiente, diversos departamentos contribuyen a este punto mediante la gestión energética de centros de trabajo por parte de Servicios Generales y el área de desarrollo de nuevos negocios en cuanto a las oportunidades. Se ha realizado un estudio para valorar el impacto de los riesgos climáticos físicos en las instalaciones, cuyo resultado indica que será bajo.	8. Innovación y nuevos negocios 13. Impacto social y ambiental
Seguridad y salud de los profesionales: Gestión de la seguridad, salud y bienestar del empleado propio y de los proveedores y subcontratistas	La empresa cuenta con una política de seguridad y salud y de prevención de accidentes laborales. El sistema de gestión cuenta con la certificación OHSAS 18001:2007 y se espera que durante 2020 obtenga la ISO 45001:2018	10. Seguridad y prevención
Emisiones y contaminación: Calidad del aire, emisiones de CO ₂ propias y de alcance 3, emisiones de otros GEI, contaminación de luz o ruido	Nortegas cuenta con un sistema de gestión ambiental certificado bajo la ISO 14001:2015, que cuenta con una política que establece y determina el compromiso ambiental de la compañía. Se lleva a cabo un estricto cumplimiento de la normativa en términos de emisiones a la atmósfera y, a través de la medición de la huella de carbono, cuyo alcance se ha extendido y se ha mejorado la calidad de la información, se controla la contribución directa e indirecta de cada una de nuestras instalaciones.	13. Impacto social y ambiental

ASUNTOS MATERIALES

ASUNTO MATERIAL

Gobierno corporativo: Independencia del consejo y sus comisiones, diversidad en órganos de gobierno, desempeño y dedicación del consejo, formación a consejeros, funciones del consejo en materia de cambio climático o gestión de riesgos, derechos del accionista, remuneración de los ejecutivos.

Relación con las comunidades: Gestión de relaciones con los grupos de interés de la comunidad local, consultas a grupos de interés, iniciativas con comunidades locales

Ecosistemas y biodiversidad: Formación, gestión de carrera y empleabilidad, remuneración, incentivos a largo plazo

Orientación a cliente y usuario, y calidad del servicio: Satisfacción de cliente, sistemas de resolución de quejas y calidad de producto

ENFOQUE DE GESTIÓN

El modelo de gestión de gobierno corporativo del **Grupo Nortegas** sigue las mejores prácticas que exige el mercado de capitales. El gobierno corporativo de **Nortegas** vela por la integridad de los procesos de toma de decisión -órganos de gobierno y herramienta de autorizaciones-, la adecuada difusión en la compañía de estas decisiones y la representación de la compañía a través de sus apoderados según la matriz de poderes corporativa.

Nortegas se ha adherido a la red Española de Pacto Mundial de las Naciones Unidas. A través del mapa de stakeholders se realiza un análisis de sus necesidades y expectativas que se integra en el día a día de la organización.

Nortegas cuenta con un sistema de gestión ambiental certificado bajo la ISO 14001:2015, que cuenta con una política que establece y determina el compromiso ambiental de la compañía. **Nortegas** cumple con las condiciones de licencia de las zonas con especial protección y con la legislación ambiental, tratando de minimizar en todo momento el impacto en ecosistemas y biodiversidad desde la fase inicial de proyecto.

El sistema de atención al cliente se encarga de que la relación con los usuarios finales esté en línea con la política de calidad de **Nortegas**. La calidad del servicio también se asegura a través de la gestión de otros asuntos, como la seguridad, salud y bienestar del consumidor; o las crisis, emergencias y desastres.

CAPÍTULO en el que se describe

11. Buen gobierno

13. Impacto social y ambiental

13. Impacto social y ambiental

7. Crecimiento del negocio regulado

En el capítulo de anexos del presente informe, se describe el proceso de elaboración del análisis de materialidad.

Nuestra contribución al desarrollo sostenible

Como muestra del compromiso con la agenda global, **Nortegas** ha identificado aquellos Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a los que mayor contribución puede realizar a través de su actividad natural.

NUESTRA ACTIVIDAD

Nortegas contribuye al desarrollo socioeconómico de las comunidades en las que opera a través de su actividad natural: el desarrollo de infraestructuras para el suministro de energía asequible y menos contaminante.

26,6 millones de euros en infraestructura
(Inversión realizada en 2019)

1.035.062 puntos de suministro

8.043 t CO₂ (Alcance 1)



NUESTROS IMPACTOS



Gracias a los menores factores de emisión del gas respecto a otros combustibles fósiles, **Nortegas** contribuye a la lucha contra el cambio climático y sus efectos asociados en términos de estrés hídrico e impacto sobre la biodiversidad.

- Proyección de crecimiento en el mix energético.



Nortegas conduce sus operaciones de forma que se minimicen los posibles riesgos sobre sus profesionales y las comunidades en las que opera. Por otro lado, la mejora en la calidad del aire por el uso de gas en sustitución de otros combustibles fósiles redundará también en una mejora de la salud de las comunidades.

- Índice de frecuencia de 0,3 y de gravedad de 0,04.



La garantía de suministro energético contribuye a la sostenibilidad de las comunidades en las que opera **Nortegas**.

- Las redes de distribución alcanzan 8.241 kilómetros.



Nortegas está comprometido con la creación de empleo estable, inclusivo y de calidad y a la contribución desarrollo local.

- 100% profesionales fijos
- 43,1 h de formación por empleado
- 38% Mujeres en plantilla
- 41,2% de los puestos de responsabilidad ocupados por mujeres. 5 directivas, 3 dependen del CEO directamente



Nortegas mantiene una concepción de su negocio abierta y establece relaciones de colaboración con otros agentes sociales de las comunidades en las que opera.

- 6 iniciativas de acción social y filantropía

4



Nuestra organización

NUESTRA ORGANIZACIÓN

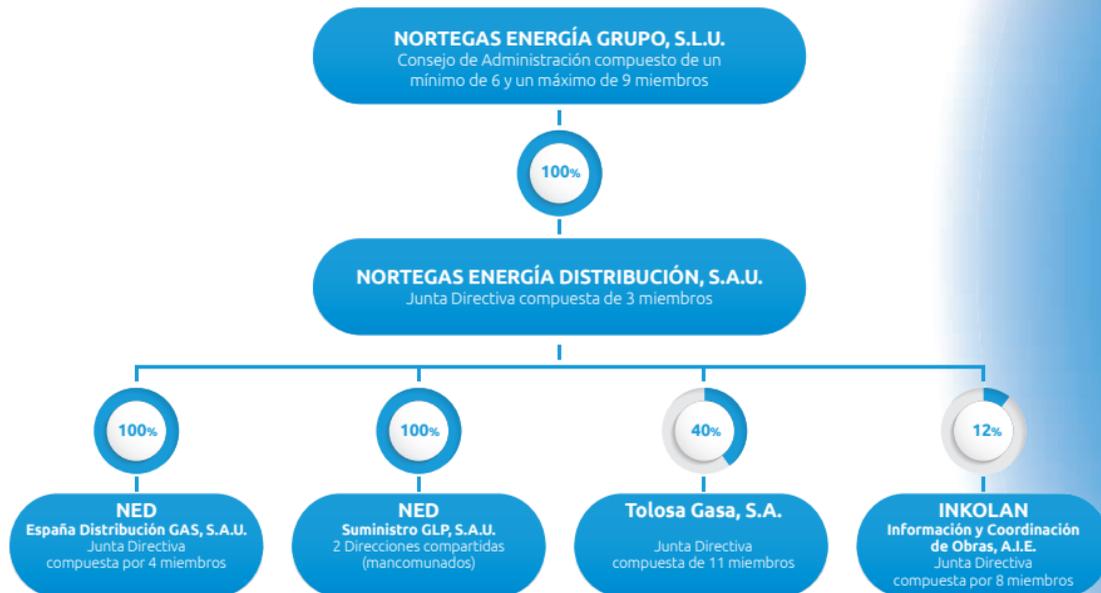
Estructura societaria y de la propiedad

La estructura societaria de **Nortegas** se adapta a las actividades que desempeña el grupo y comprende sociedades específicas para los negocios de distribución de gas natural y GLP respectivamente.

Desde 2018, el grupo opera bajo una marca única en todos sus mercados y actividades: **Nortegas**.

Tal y como se describe más ampliamente en el Informe Anual de 2018, la creación de esta marca supuso un hito destacado en la transición de **Nortegas** desde su pertenencia a un grupo multinacional como EDP hacia su plena independencia. El proceso ha ido acompañado de una estrategia de posicionamiento de marca y relación con clientes que se han convertido en señas de identidad de la nueva compañía.

El 100% del capital del grupo es propiedad del consorcio internacional formado por Infrastructure Investment Fund (IFF), asesorado por JP Morgan, Gulf Cooperation Council Sovereign Wealth Fund, Swiss Life Asset Management y Covalis Capital.



Los órganos de gobierno del grupo están compuestos por el Consejo de Administración y tres comités de apoyo.

NUESTRA ORGANIZACIÓN

Consejo de administración

Es el máximo órgano de gobierno, toma de decisiones y supervisión de la compañía y su composición y funcionamiento está regulado por el Reglamento del consejo de administración. El capítulo 11 del presente informe incluye información sobre las reglas de buen gobierno de la compañía.

Comité de 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.

EXTERNOS 100%

DOMINICALES 100%

Michael Vareika (Presidente)

John Lynch (en su ausencia, Sara Sulaiman)

Adolfo Pardo de Santayana

EXTERNOS 83%

INDEPENDIENTES 17%

Conrado Navarro (Presidente)

DOMINICALES 66%

John Lynch (IFF Nature)

Mark Mathieson (IFF Nature)

Michael Vareika (IFF Nature)

Adolfo Pardo de Santayana (Swiss Life)

EJECUTIVOS 17%

Javier Contreras (Consejero Delegado)

Secretaría (no consejera): Lara Hemzaoui Rodrigo

Comité de 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.

EXTERNOS 100%

DOMINICALES 66%

Mark Mathieson (Presidente)

John Lynch

INDEPENDIENTES 33%

Conrado Navarro

Comité ejecutivo

Formado por los directores de las diferentes áreas funcionales, y liderado por el consejero delegado, gestiona las operaciones y recursos de la compañía, desarrollando y ejecutando los planes estratégicos, operativos y de inversión aprobados por parte del consejo de administración.

DIRECTORES

Javier Contreras Consejero Delegado

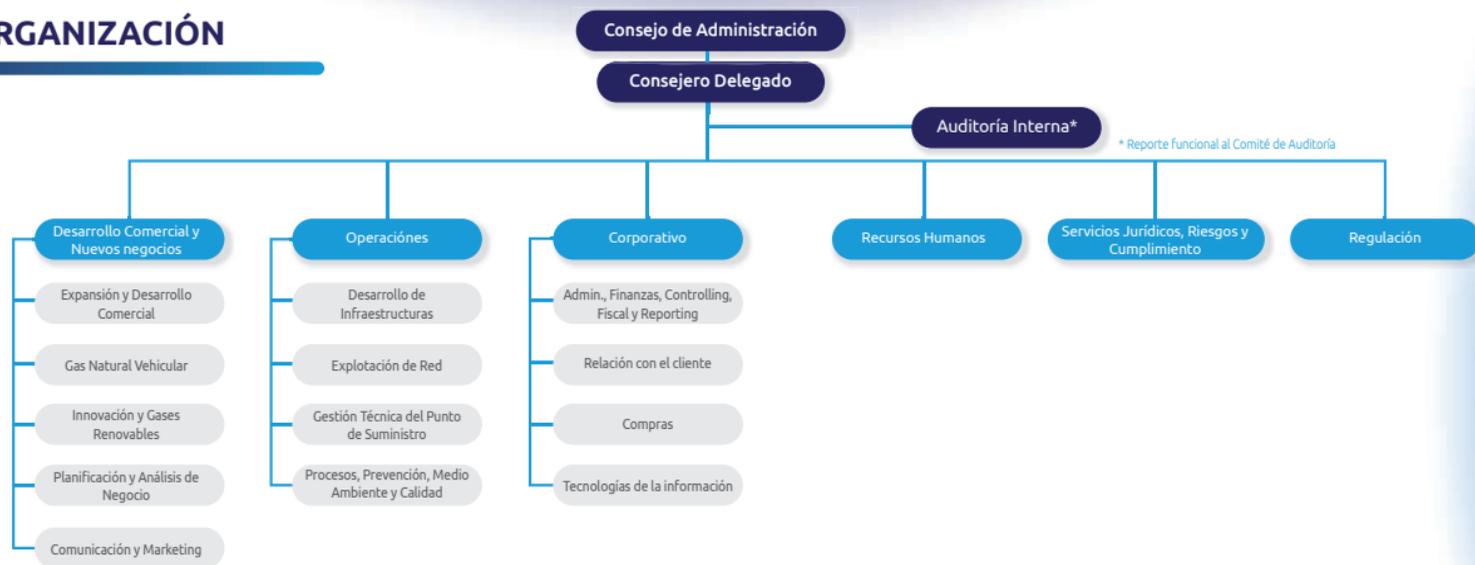
Juan Ramón Arraibi Director de Operaciones

Izaskun Gorostiaga Directora Desarrollo Comercial y Nuevos Negocios

Juan Villar Director Corporativo

Javier Inunciaga Director de Recursos Humanos

NUESTRA ORGANIZACIÓN



Una nueva estructura organizativa para la nueva era

Durante 2020, Nortegas ha llevado a cabo una reestructuración de su modelo organizativo con el objetivo de adaptarlo a los retos de la nueva etapa de la estrategia de la compañía. Dentro de este contexto, destacan especialmente la creación de una dirección de desarrollo comercial y nuevos negocios. Esta nueva dirección acoge a la unidad de expansión y desarrollo comercial, antes dependiente de la dirección de operaciones, y, además, crea nuevas unidades específicas dedicadas al desarrollo de los negocios del gas natural vehicular y del gas renovable. Adicionalmente, esta dirección asume el liderazgo e impulso de las actividades de Investigación, Desarrollo e Innovación (I+D+i) de la compañía.

Con este cambio organizativo, Nortegas pretende dotar de recursos a su apuesta por la incursión en nuevos segmentos de mercado así como en el desarrollo y producción de fuentes de energía más sostenibles.

Modelo retributivo orientado a la creación de valor

Nortegas cuenta con un modelo retributivo basado en la creación de valor. Para potenciar el alineamiento de los profesionales con la estrategia corporativa, una parte de la compensación es fija y otra variable. De esta manera, todos los empleados de Nortegas cuentan con remuneración variable ligada a unos objetivos definidos, que pueden ser específicos en función del área de cada profesional o globales. La proporción de remuneración variable sobre el total varía en los

distintos niveles de la plantilla, siendo más alta en el caso del Comité Ejecutivo.

A su vez, los objetivos combinan aspectos cuantitativos, tales como el nivel de ingresos, indicadores de beneficio como el EBIDTA, los flujos de caja o el número de altas de clientes; con aspectos cualitativos, como índices de satisfacción, de accidentabilidad y de seguridad. Cabe destacar, que este último aspecto, al ser la seguridad uno de los puntos más relevantes para Nortegas, cobra especial importancia en el plan de compensación. Por ello, todos los empleados cuentan con una parte de su remuneración variable ligada al objetivo "0 accidentes con baja".

5



Nuestro entorno:
solo la energía verde puede hacer realidad el desarrollo socioeconómico

NUESTRO ENTORNO: solo la energía sostenible puede hacer realidad el desarrollo socioeconómico

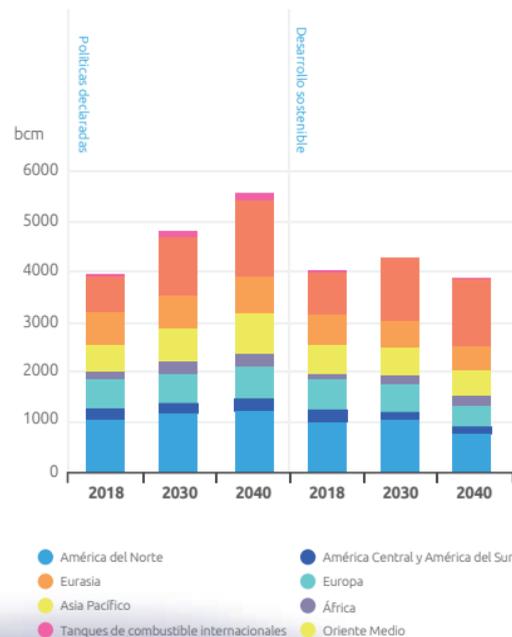
El crecimiento de la población y el desarrollo socioeconómico, en especial de las economías emergentes, supondrá nuevas necesidades energéticas a lo largo de este siglo. Sin embargo, si queremos evitar las consecuencias físicas del cambio climático, esta demanda deberá satisfacerse de manera eficiente y sostenible, con un mix energético más respetuoso con el medio ambiente, e impulsado por una transformación del sistema productivo a partir del desarrollo de nuevas tecnologías.

“Si queremos evitar las consecuencias físicas del cambio climático, la creciente demanda energética deberá satisfacerse de manera eficiente y sostenible, con un mix energético más respetuoso con el medio ambiente, e impulsado por una transformación del sistema productivo a partir del desarrollo de nuevas tecnologías.”



NUESTRO ENTORNO: solo la energía sostenible puede hacer realidad el desarrollo socioeconómico

DEMANDA DE GAS POR REGIÓN Y ESCENARIO



Necesidad de un nuevo mix energético más sostenible

Principales escenarios

Se prevén variaciones en el mix energético debido al proceso de descarbonización de la economía que impone el Acuerdo de París. Tal y como reconoce el IPCC, la clave para mantener el calentamiento global por debajo de los 2° C respecto a la época preindustrial hace preciso el uso de fuentes de energía menos contaminantes. Según la Agencia Internacional de la Energía (IEA), el gas natural será el combustible fósil más demandado y su consumo aumentaría en 2030 en todos los escenarios, gracias a su gran versatilidad y sus menores índices de emisión respecto a otros combustibles de origen fósil. Así, el gas natural ganará cuota de mercado a expensas del carbón y del petróleo y su presencia está garantizada debido a la existencia de actividades que no cuentan con una alternativa

energética a los combustibles fósiles como el transporte pesado o el uso de combustibles en la industria y al rol que tiene el gas natural para dar flexibilidad al sistema energético. En particular, y adicionalmente a las anteriores, el gas natural vehicular puede erigirse como una alternativa energética inmediata con un mejor impacto económico y ambiental. La red de gas es extensa y su integración en el sistema sería económica en comparación con otras alternativas energéticas. Además, el gas natural es complementario a las fuentes renovables ya que su versatilidad le permite satisfacer la demanda de medios de transporte pesados que no pueden ser propulsados con electricidad.

NUESTRO ENTORNO: solo la energía sostenible puede hacer realidad el desarrollo socioeconómico



“El sector gasista se verá impactado por distintas iniciativas como el Green Deal de la Unión Europea, que movilizará 100.000 millones de euros para fomentar una transición energética justa.”

El consumo de gas natural a nivel mundial creció un 4,6% durante 2018 y 2019 ha sido un año récord para la inversión en gas natural licuado (GNL). De los más de 8.000 municipios que existen en España, el gas natural llega a unos 1.800, por lo que su expansión geográfica todavía está en desarrollo.

En función del desarrollo de las energías renovables, IEA estima que el uso del gas podría aumentar hasta un 30% en 2040 si se adoptan medidas más ambiciosas en cuanto a la electrificación del sistema.

Según EIA, será particularmente la penetración del gas natural en el sector industrial lo que empujará su crecimen-

to. Se estima que el aumento de la demanda en este segmento podría llegar al 40% en 2050, pero el IPCC indica que la demanda de gas natural aumentará únicamente en el 50% de los escenarios. Por lo tanto, todo dependerá del desarrollo legislativo y de las novedades tecnológicas.

Dentro del sector gasista, el gas natural licuado (GNL) va a jugar un rol importante de cara a satisfacer las necesidades energéticas de economías emergentes como China e India. Su cuota en la demanda global de gas se doblará desde un 20% actualmente hasta un 40% en 2040.

NUESTRO ENTORNO: solo la energía sostenible puede hacer realidad el desarrollo socioeconómico

Transición energética impulsada por ley

El sistema productivo se ve abocado a una transformación para cumplir con el Acuerdo de París y evitar que el aumento de la temperatura global sobrepase los 2°C y se mantenga por debajo de 1,5°C grados a ser posible. El sector gasista se verá impactado por distintas iniciativas como el Green Deal de la Unión Europea, que movilizará 100.000 millones de euros para fomentar una transición energética justa. Junto a esta medida, se ha adoptado una ley de cambio climático que establece el objetivo de convertir a Europa en el primer continente neutro en emisiones con horizonte 2050 y que el Gobierno de España implementará a través de una ley de cambio climático nacional. A nivel operativo, la Unión Europea ha desarrollado un marco regulatorio conocido como Winter Package, en el que prevé medidas para fomentar la eficiencia energética con un foco en el sector doméstico, las energías renovables, las regulaciones gubernamentales y el diseño de un mercado de la electricidad, entre otras iniciativas. La implementación de estas medidas requerirá grandes inversiones. Según el Global Infrastructure Outlook, existe un gap entre las inversiones en infraestructuras energéticas que cubren las políticas actuales y las inversiones necesarias entre 2015 y 2040 de 2,9 billones de dólares a nivel global y de 26.000 millones de dólares en España.

El Gobierno ha adoptado el Plan Nacional Integrado de Energía y Clima (PNIEC) 2021 con el fin de conseguir una

reducción del 23% de las emisiones de gases de efecto invernadero con respecto a los niveles de 1990, conseguir que el 42% del consumo energético provenga de fuentes de origen renovable, que se mejore un 39,5% la eficiencia técnica y que la energía renovable suponga un 74% de la generación eléctrica. Según el borrador de enero de 2020 se llevará a la práctica invirtiendo 241.412 millones de euros entre 2021 y 2030, lo que equivale 196.000 millones de euros de inversión adicional con respecto a un escenario sin políticas excepcionales. La inversión se canalizará a través de proyectos de ahorro y eficiencia (35%), renovables (38%), redes y electrificación (24%) y otras medidas (3%). Según las estimaciones del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, entre 2015 y 2030 la cuota del gas natural en el mix consumo primario de energía pasaría de un 20% a un 23,5%.

Estas medidas supondrán incentivos para el aumento del uso de energías de origen renovable y de otras soluciones menos contaminantes. El gas natural se utilizará para asegurar la producción del sistema en momentos de escasez y el hidrogeno permitirá almacenar los excedentes de electricidad producida. Por otra parte, el Plan de Economía Circular de la UE tiene por objetivo reducir la cantidad de residuos depositada en vertedero y favorecer el reciclaje, la reutilización y la reparación. Esto incide directamente en el desarrollo del biometano, pues su

CONSUMO PRIMARIO DE ENERGÍA INCLUYENDO USOS NO ENERGÉTICOS EN EL ESCENARIO OBJETIVO (KTEP)

	2015	2020	2025	2030
Carbón	13.583	9.084	3.743	2.133
Petróleo y sus derivados	53.045	55.619	49.302	40.646
GAS NATURAL	24.538	26.690	24.257	24.438
Energía nuclear	14.903	15.118	15.118	6.500
Energías Renovables	16.620	20.764	26.760	33.383
Residuos Industriales		302	303	381
RSU (no renovable)	252	168	142	66
Electricidad	-11	762	-1202	-3448
Total	122.930	128.507	118.422	104.099

CUOTA DE GAS NATURAL  **20%**  **23,5%**

Fuente: Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, 2019

NUESTRO ENTORNO: solo la energía sostenible puede hacer realidad el desarrollo socioeconómico

producción es una pieza clave para el aprovechamiento de los residuos y para reducir el impacto ambiental de nuestro sistema productivo. No solo genera energía a partir de residuos, sino que reduce las emisiones de gases de efecto invernadero que hubieran ido a parar a la atmósfera por la incineración de dichos residuos.

Por lo tanto, a nivel nacional, la rentabilidad del sector gasista y su incorporación al sector productivo dependerá en gran medida de las decisiones de la Administración Pública. En particular, la actividad de distribución está expuesta a condicionantes regulatorios adicionales que influyen en su rentabilidad. Un ejemplo de esto es la Circular de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) sobre las empresas de distribución de gas, que empuja al sector a aumentar su eficiencia, pero que supone un respaldo a largo plazo para el modelo actual como negocio sostenible basado en la infraestructura existente. La

Circular establece un marco regulatorio con vocación de permanencia y se han establecido líneas de desarrollo a medio plazo, por lo que se disipan incertidumbres regulatorias y se abren nuevas oportunidades para el sector.

De cara a cumplir con los compromisos adquiridos en materia de reducción de emisiones, cada vez habrá un

mayor número de regulaciones que limiten o prohíban el uso del gasóleo en procesos industriales y domésticos y que premien la utilización de recursos de otros recursos menos contaminantes. En concreto, en el País Vasco, la Ley 04/2019 de Sostenibilidad Energética establece el 31 de diciembre de 2030 como fecha límite para la sustitución obligatoria de las calderas de gasóleo por otras fuentes de energía menos contaminantes como el gas natural. Por otro lado, podemos esperar un mayor desarrollo regulatorio que grave el uso del petróleo. En Cataluña ya se ha aprobado un nuevo impuesto al CO₂ y la OCDE indica que los impuestos de los combustibles más contaminantes no son suficientemente altos como para fomentar una transición a una economía baja en emisiones.

“Según las estimaciones del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, entre 2015 y 2030 la cuota del gas natural en el mix consumo primario de energía pasaría de un 20% a un 23,5%.”



NUESTRO ENTORNO: solo la energía sostenible puede hacer realidad el desarrollo socioeconómico

Aumento de demanda de la energía global

Según las Naciones Unidas, está previsto que la población mundial alcance los 8.500 millones en 2030 y que en 2050 la cifra aumente hasta los 9.700 millones. El crecimiento económico se sostendrá impulsado por el desarrollo de economías emergentes como los denominados BRICs (Brasil, Rusia, India y China) u otras economías asiáticas.

Como consecuencia, a menos que se produzcan innovaciones en el ámbito social, productivo y tecnológico que permitan aumentar la eficiencia de los procesos, el Panel Intergubernamental del Cambio Climático (IPCC) estima que la demanda energética podría aumentar hasta un 39% en 2020 y un 44% en 2050 respecto a 2010. Esto va en línea con los datos de la Administración de Información de Energía de EE.UU. (EIA), que estima que el aumento del consumo de energía crecerá alrededor de un 50% entre 2018 y 2050. El crecimiento estará impulsado mayoritariamente por el desarrollo de las economías emergentes.



NUESTRO ENTORNO: solo la energía sostenible puede hacer realidad el desarrollo socioeconómico



Integración de la I+D+i en el sector

El World Economic Forum (WEF) denuncia que las emisiones de gases de efecto invernadero relacionadas con la producción de energía están aumentando en lugar de reducirse, tal y como prescribe el IPCC. Como parte de la solución para cumplir con el Acuerdo de París, el WEF propone aumentar la inversión en tecnología para mejorar la eficiencia energética y contribuir a un consumo más adecuado de los recursos actuales.

En el caso de España, el Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico ha señalado la idoneidad de la red de distribución actual del gas natural para la distribución de gases renovables en un futuro cercano. En el PNIEC se apoya el desarrollo de estos gases ya que pueden utilizarse para generar electricidad y para cubrir la demanda energética de procesos industriales intensivos en altas temperaturas, así como en el transporte. El Ministerio reconoce la primacía del biometano en el corto y medio plazo puesto que puede ser inyectado en la red actual de

gas y por el estado actual de la tecnología, su potencial disponible y sus costes de producción. Sin embargo, incide que, en el largo plazo, se debe utilizar la infraestructura actual del gas para el transporte de hidrógeno de origen 100% renovable, ya que permite aprovechar la energía eléctrica excedentaria generada a partir de fuentes renovables. En definitiva, uno de los objetivos del PNIEC es la promoción de los gases renovables, para lo que se deben superar las diferentes barreras a la que se enfrentan. Actualmente, el coste de producción es alto, no existe aún un sistema de certificados de origen que garanticen el origen renovable de los gases, no se ha establecido un marco regulatorio y existe un déficit de instalaciones de suministro. En el marco del PNIEC se han establecido las iniciativas que llevarán a cabo las autoridades para solucionar estos problemas, como el desarrollo de mecanismos de ayuda, la determinación del potencial de producción o la creación de un marco estable para los certificados de origen. A nivel regulatorio, la Circular

“El biometano se erige como una alternativa energética a corto plazo, mientras que el hidrogeno muestra un gran potencial a largo plazo.”

recientemente aprobada por la CNMC afianza este plan con un horizonte de estabilidad con respecto a la legislación del sector y a estos objetivos.

Sin embargo, no todo el proceso de innovación se está enfocando en la producción de gas renovable, pues el sector está fomentando también el desarrollo de iniciativas de digitalización y la integración del uso de los datos para mejorar la calidad del servicio. En este sentido, los contadores inteligentes o smart meters facilitarán la relación con los clientes y usuarios, mejorarán la eficiencia del consumo e incrementarán la seguridad en las instalaciones.

NUESTRO ENTORNO: solo la energía sostenible puede hacer realidad el desarrollo socioeconómico

RIESGO	DESCRIPCIÓN	CAPÍTULO en el que se describe
Descarbonización	Los objetivos de descarbonización marcados por las instituciones supondrán oportunidades para el sector gasista, pero también amenazas al ser un combustible fósil	Fuente de energía alternativa Infraestructura sostenible para el largo plazo
Regulación	La actividad gasista está, en gran medida, sujeta a regulación, si bien pueden explorarse nuevas oportunidades en el marco de la transición energética.	Fuente de energía alternativa Infraestructura sostenible para el largo plazo
Tecnologías disruptivas	La llegada de tecnologías disruptivas aliadas a la oferta de Nortegas es una gran oportunidad, pero si no se gestiona de manera adecuada puede ser una amenaza para el negocio tradicional	Fuente de energía alternativa Infraestructura sostenible para el largo plazo
Cambios en la demanda	Alteraciones en la producción, culturales o de otra índole pueden afectar de manera directa a la demanda del gas natural	Energía accesible
Captación y retención del talento	Si se gestiona de manera adecuada, la gestión de personas asegurará la retención del talento y del conocimiento en la compañía, así como la atracción de perfiles complementarios	Talento
Reputación	El gas natural es el combustible fósil con menor impacto en el medio ambiente, por lo que, si se consigue potenciar, la marca Nortegas se identificará con la transición energética	Buen gobierno Impacto social y ambiental
Economía circular	El impulso de la economía circular y el aprovechamiento de los residuos supone un aliciente para el desarrollo de infraestructuras de producción de biometano	Infraestructura sostenible para el largo plazo
Seguridad y salud de los trabajadores, clientes y comunidades	Los riesgos de seguridad y salud derivados de la actividad de la compañía pueden tener un alto impacto en las operaciones, por lo que la labor de prevención cobra especial importancia	Seguridad y prevención
Indisponibilidad de los empleados propios y/o de contratistas	La indisponibilidad de los trabajadores podría comprometer la normal operación de la compañía.	Seguridad y prevención
Guerra comercial y situación geopolítica	El proteccionismo y las estrategias supranacionales en el ámbito comercial impactan directamente en la cadena de valor, por lo que puede afectar a la operativa de Nortegas .	Buen gobierno, mejora ambiental
Uso de datos y ciberseguridad	Los datos son un aliado para el aumento de la eficiencia de la compañía, pero también pueden atraer nuevas amenazas digitales.	Seguridad y prevención

NUESTRO ENTORNO: solo la energía sostenible puede hacer realidad el desarrollo socioeconómico

Para mejorar la gestión de los riesgos y oportunidades, en marzo 2019 se creó el Departamento de Riesgos y Cumplimiento en la Dirección de Servicios Jurídicos, Riesgos y Cumplimiento. A lo largo de 2019, se diseñó e implantó el Sistema de gestión de Riesgos en **Nortegas** que se fundamenta en la Política de gestión de riesgos y está alineado con las normas ISO731N, ISO 31000 y UNE-EN 31010. La compañía ha constituido un Comité de Riesgos para implantar la política y el sistema de gestión.

Se han identificado 30 riesgos, con sus fuentes y sucesos asociados. El sistema de gestión de Riesgos evalúa la probabilidad y el impacto de cada uno de ellos, así como la eficacia de los controles establecidos para su mitigación. Con todo ello se determina el Nivel de cada riesgo y el grado de exposición de **Nortegas**, contrastándose con el apetito al riesgo de la compañía -establecidos en la declaración de riesgos o Risk Statements- y la tolerancia definida para cada riesgo. Semestralmente, o cuando surge algún hecho que modifique la situación de algún riesgo, se realiza un análisis y posterior reporte de la situación de los riesgos en **Nortegas**, el cual se discute en el Comité de Riesgos y posteriormente se presenta al Comité de Auditoría.



NUESTRO ENTORNO: solo la energía sostenible puede hacer realidad el desarrollo socioeconómico

“Desde que se decretó el estado de alarma por el COVID-19 el 15 de marzo, Nortegas ha llevado a cabo comunicaciones internas en las que se han establecido tres objetivos prioritarios de gestión: garantizar la continuidad del suministro operando y manteniendo las infraestructuras en perfecto estado de funcionamiento, asegurar la seguridad y la salud de todos los equipos de Nortegas, y contribuir a minimizar, en la medida de sus posibilidades, el impacto económico que esta crisis sanitaria va a producir en el tejido económico de las comunidades en las que Nortegas desarrolla su actividad.”

En 2020, la propagación del COVID-19 a nivel global y, particularmente, en España, calificada como pandemia mundial el 11 de marzo por la Organización Mundial de la Salud y tras ser decretado el estado de alarma el 15 de marzo por el Gobierno, ha impactado de manera directa en la economía global. En España, se han restringido los movimientos de los ciudadanos y la actividad productiva se ha limitado a las actividades declaradas esenciales. Como respuesta, el departamento de Riesgos de **Nortegas** ha realizado una revisión de todos los riesgos y el efecto de esta pandemia en cada uno de ellos, elevando el informe al Comité de Riesgos.

Desde el 15 de marzo, **Nortegas** ha llevado a cabo comunicaciones internas en las que se han establecido tres objetivos prioritarios de gestión: garantizar la continuidad del suministro operando y manteniendo las infraestructuras en perfecto estado de funcionamiento, asegurar la seguridad y la salud de todos los equipos de **Nortegas**, y

contribuir a minimizar, en la medida de sus posibilidades, el impacto económico que esta crisis sanitaria va a producir en el tejido económico de las comunidades en las que **Nortegas** desarrolla su actividad.

Para cumplir estos objetivos, se han aprobado medidas excepcionales. Gracias a la infraestructura de sistemas y comunicaciones, los empleados han podido trabajar remotamente y se ha restringido el acceso a los centros de trabajo. Junto a estas iniciativas, se han definido medidas adicionales para los equipos que deben trabajar fuera de la oficina como no compartir vehículo ni herramientas de trabajo, trabajar con guantes, prestar especial atención al lavado de manos y desinfección de material y extremar las medidas de higiene respiratoria. El equipo de Prevención ha establecido dos número de teléfono y una dirección a disposición de los empleados ante consultas o aclaraciones.

Con respecto a las operaciones, **Nortegas** ha asegurado el suministro energético, activando un plan para garantizar la

continuidad del suministro. Muchos de sus clientes -centros sanitarios, centros de mayores, administraciones- se encuentran en la primera línea de gestión de esta situación de emergencia. Además, se han suspendido o pospuesto todas aquellas que requieren la presencia de nuestros empleados o contratistas en las viviendas o instalaciones de nuestros clientes con el fin de asegurar los máximos niveles de seguridad, salud y prevención para nuestros empleados, contratistas y, por supuesto, clientes. Por último, a fin de paliar los impactos de la suspensión de actividad en la cadena de valor de Nortegas, se han diseñado medidas de apoyo a nuestros proveedores, contratistas e instaladores.

A la fecha de formulación del presente informe, sería prematuro realizar una cuantificación del impacto del COVID-19 en la operativa de **Nortegas** debido a la incertidumbre sobre las consecuencias que desencadenará en la economía española y en **Nortegas** en particular.

6

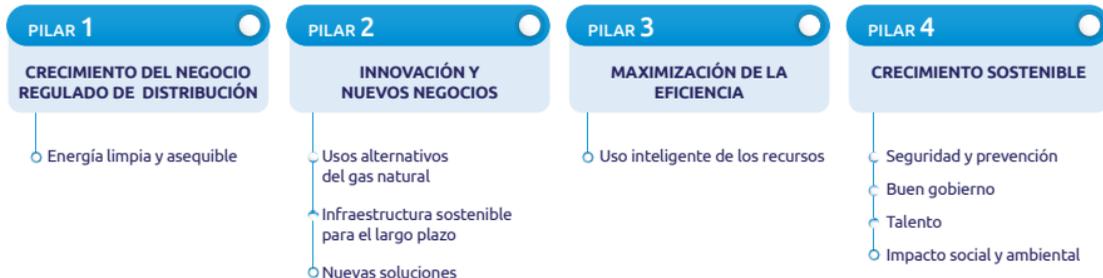


Estrategia de crecimiento sostenible

ESTRATEGIA DE CRECIMIENTO SOSTENIBLE



“Se ha diseñado una nueva organización que enfocará los esfuerzos de Nortegas en afianzar su crecimiento, reforzar el rol del gas natural como elemento fundamental en la transición energética y posicionar a Nortegas como agente clave en este proceso bajo sólidos criterios de sostenibilidad y responsabilidad social corporativa.”



La transición energética se encuentra en el centro del debate social y económico a día de hoy, y **Nortegas** forma parte de esta nueva realidad. En este sentido, se ha diseñado una nueva organización que enfocará los esfuerzos de **Nortegas** en afianzar su crecimiento, reforzar el rol del gas natural como elemento fundamental en la transición energética y, en última instancia, posicionar a la empresa como agente clave en este proceso bajo sólidos criterios de sostenibilidad y responsabilidad social corporativa. **Nortegas** ha diseñado su Estrategia de crecimiento sostenible focalizada en la creación de valor a largo plazo a través de la sostenibilidad en sus procesos. Con dicha estrategia, el negocio tradicional de distribución

del gas de la compañía se ve acompañado por nuevos ejes de actuación orientados al desarrollo de nuevos usos como el GNV y vías de aprovechamiento de nuestras redes a través del gas renovable. El objetivo de **Nortegas** es contribuir a la descarbonización y a la consecución de los objetivos adoptados por el Acuerdo de París, y generar un impacto positivo en las comunidades en las que opera. Por lo tanto, las iniciativas identificadas no solo van enfocadas a cumplir con las novedades regulatorias y a fomentar el crecimiento de la actividad, sino que van más allá y buscan implicar a la comunidad en el proyecto de **Nortegas**. La estrategia se basa en cuatro pilares esenciales, que se subdividen en distintos ejes de actuación.

ESTRATEGIA DE CRECIMIENTO SOSTENIBLE

PILAR

PILAR 1

Crecimiento del negocio regulado de distribución

EJES

Energía limpia y asequible

DESCRIPCIÓN

Contribuir a asegurar el acceso a un suministro de energía más limpio y asequible para hogares y empresas. Impulsar la optimización del alcance de la red y la saturación de un mercado con margen de crecimiento tanto a consumidores finales como en el sector industrial.

PILAR 2

Innovación y nuevos negocios

Usos alternativos del gas natural

Fomentar nuevos usos del gas natural como alternativa a combustibles más intensivos en carbono contribuyendo a reducir el perfil contaminante de sectores y usuarios.

Infraestructura sostenible en el largo plazo

Impulsar la innovación en fuentes de energía más "limpias", como el biometano y el hidrógeno, y apoyar a la transformación ecológica del sector en colaboración con otros agentes sociales clave, desde entes públicos, comercializadoras, a centros de investigación e instituciones académicas.

Nuevas soluciones

Promocionar la incorporación de novedades tecnológicas en la actividad económica de **Nortegas** para mejorar la calidad del servicio y el desarrollo de nuevas soluciones

PILAR 3

Maximización de la eficiencia

Un uso inteligente de los recursos

Mejorar la eficiencia a través de una revisión de los procesos operacionales, estructurales y comerciales. Maximizar las sinergias dentro de la empresa a través una estrategia común que abarque las nuevas líneas de negocio y la actividad de distribución del gas

PILAR 4

Crecimiento sostenible

Seguridad y prevención

Asegurar la seguridad de los procesos y soluciones, tanto para las operaciones de **Nortegas** como para aquellos usuarios y comunidades a los que sirve, con foco en la prevención y la anticipación, pero con las capacidades y protocolos necesarios para responder de forma eficaz si fuera necesario.

Buen gobierno

Asegurar un proceso de toma de decisiones dinámico y eficaz, mediante la adecuada composición y estructura de los órganos de gobierno y la definición y revisión de procesos internos.

Talento

Potenciar el papel de las personas y de los equipos como la base que hace que todo sea posible.

Impacto social y ambiental

En definitiva, asegurar que **Nortegas** genera un impacto positivo en las comunidades en las que opera, mediante la inclusión e involucración de los grupos de interés.

7



Crecimiento del negocio regulado de distribución

CRECIMIENTO DEL NEGOCIO REGULADO DE DISTRIBUCIÓN



Energía limpia y asequible

La red de distribución del gas natural se extiende a lo largo de 85.000 kilómetros por todo el territorio nacional. El grado de penetración del gas natural varía entre las Comunidades Autónomas, siendo del 35% en Asturias, del 49% en Cantabria y de un 52% en País Vasco de acuerdo al último informe de la CNMC de julio de 2019. El 65% actual de la demanda proviene del sector industrial, en parte debido a la versatilidad del gas y a su competitividad económica. El sector doméstico-comercial, compuesto por hogares, comercios y PYMEs, y la utilización del gas natural para la generación de electricidad completan la demanda actual del sector, que asciende a alrededor de 350.000 GWh por año, consumidos por casi 8 millones de puntos de suministro en 1.800 municipios. Además, las fuentes de abastecimiento del país son muy diversificadas, las reservas

son cuantiosas y puede ser complementado por gas natural renovable, por lo que, en contraposición a otros combustibles fósiles, el suministro está garantizado, además de ser un suministro con un encaje claro en la estrategia futura de cero emisiones.

Por todo ello, teniendo en cuenta las ventajas competitivas y ambientales, que ya a día hoy el gas presenta frente a combustibles alternativos, hay espacio de crecimiento para el negocio tradicional de gas natural. Por un lado, todavía hay hogares y comercios que no cuentan con redes de distribución de gas ni con las ventajas económicas y ambientales que eso conlleva, y por otro, hay industrias que en la actualidad cubren sus necesidades energéticas con otras fuentes alternativas más contaminantes.

“El panorama del sector gasista presenta oportunidades para la penetración del gas natural en el mercado español para asegurar un abastecimiento energético más limpio a hogares e industrias.”

Cabe destacar como hito del año la publicación de la Circular y Memoria de la CNMC, la cual ratifica el marco regulatorio basado en criterios de actividad, es decir, al aprovechamiento más eficiente de la infraestructura de distribución del gas y establece incentivos para que el alcance se extienda en el tejido industrial con el fin de llegar a nuevos clientes en este segmento de alto potencial de crecimiento. De manera adicional, busca que se fomente el uso del gas natural como combustible alternativo para el transporte terrestre.

En definitiva, el panorama del sector gasista presenta oportunidades para la penetración del gas natural en el mercado español para asegurar un abastecimiento energético más limpio a hogares e industrias.

CRECIMIENTO DEL NEGOCIO REGULADO DE DISTRIBUCIÓN

Crecimiento de Nortegas

Para cumplir con este objetivo, **Nortegas** ha mantenido su ambicioso nivel de inversión de años anteriores, que le ha llevado a expandir su red de distribución de gas natural un 0,9%, hasta alcanzar los 8.241 kilómetros de longitud y abastecer a 1.035.062 puntos de suministro. Esto supone un crecimiento anual del volumen total del gas vehiculado por las redes del 1%. Este crecimiento ha permitido la ampliación de la red para el nuevo municipio de Maoño-Escobedo (Cantabria), la puesta en marcha de la red del polígono industrial Eskuzaitzeta, o la ampliación de la red en el polígono industrial de Bobes (Asturias). Así, Nortegas se consolida como la segunda compañía de distribución de gas en España, con una cuota de mercado del 12%, de acuerdo con los datos de la CNMC.



	2018	2019	Objetivo 2020
Número de altas brutas en el segmento residencial de gas natural y GLP	17.925	17.822	19.397
Resultado encuestas de satisfacción al solicitante de acometida (0-10)	8,04	8,26	
Captaciones y ampliaciones comerciales logradas en el año en los sectores Terciario e Industrial (GWh)		338,24	

Por su parte, en el mercado de GLP, el número de puntos de suministro ha crecido un 0,3% durante 2019, hasta alcanzar los 82.799. Cabe destacar proyectos como la extensión de la red en Selaya (Cantabria), o la autorización para la gasificación de los municipios de Cudillero y Campomanes (Asturias).

Nortegas prevé continuar con su estrategia de crecimiento en los próximos años y planea mantener un Capex para 2020 superior a los 30 millones de euros, lo que permitirá ayudar a que nuevos usuarios tengan acceso a las ventajas del gas natural.

CRECIMIENTO DEL NEGOCIO REGULADO DE DISTRIBUCIÓN



“El índice de satisfacción de los clientes de Nortegas se mantiene en un 7,4 sobre 10.”

	2018	2019
Índice de satisfacción de clientes (0-10) de la encuesta trianual a comercializadoras	7,4	7,4
Quejas recibidas de clientes	35.005	45.489 ⁽¹⁾
Porcentaje de quejas recibidas resueltas en el plazo previsto	95,0%	97,7%

(1) Durante 2019 se ha producido un cambio en el criterio de codificación que ha afectado a la contabilización de las quejas recibidas

Orientación al cliente/usuario

La estrategia de la compañía se centra en satisfacer las necesidades de los clientes, promover una cultura de mejora continua, cumplir con la normativa y compromisos aplicables a la compañía e impulsar la innovación. Dicha estrategia se recoge en la política de calidad, que define las principales líneas de actuación de la compañía. Con el fin de proveer a los usuarios un mejor servicio, se cuenta con sistemas maduros de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales (PRL). Los compromisos expuestos en dicha política se implementan a través del sistema de gestión de calidad, que incluye procedimientos, especificaciones e instrucciones detalladas para el mantenimiento y la operación de la red.

El índice de satisfacción de los clientes de **Nortegas**, medido a través de la encuesta trianual a comercializadoras, se mantiene en un 7,4 sobre 10. Como iniciativa de mejora, **Nortegas** tiene previsto extender la medición de la satisfacción al cliente final, a sus clientes de GLP, durante 2020.

Durante el año 2019, se han recibido un total de 45.489 quejas, de las cuales un 97,7% han sido resueltas dentro del plazo establecido por la compañía. El tiempo medio de espera, el tiempo medio de operación y el porcentaje de llamadas que no se han atendido se mantienen por debajo de los objetivos establecidos de **Nortegas**.

CRECIMIENTO DEL NEGOCIO REGULADO DE DISTRIBUCIÓN

Entre las iniciativas más destacadas del año 2019, se ha comenzado a trabajar en habilitar un espacio de la página web exclusivo para que los clientes de **Nortegas** puedan realizar gestiones y consultas online. A su vez, se ha continuado con la realización de encuestas de calidad de servicio a los clientes del servicio de call center y a las comercializadoras que tienen clientes conectados a sus redes de distribución. Para mejorar el servicio otorgado a los clientes, se realizan reuniones periódicas y se hace un seguimiento de diferentes indicadores a partir de los cuales se establecen acciones de mejora. Cabe destacar que también se han realizado auditorías internas de calidad de servicio para evaluar las capacidades de atención al cliente de los agentes de Nortegas.

Para 2020, **Nortegas** ha definido una serie de objetivos de mejora en relación con la atención telefónica que presta a sus clientes y usuarios. Se han lanzado proyectos de digitalización y robotización que permitirán una mayor eficacia de las operaciones con impacto directo en la mejor atención a comercializadoras y clientes.



	Real 2019	Objetivo 2020
Porcentaje de llamadas atendidas en menos de 20 segundos	81,2%	80%
Porcentaje de llamadas perdidas	3,9%	<5%
Tiempo medio de espera del usuario (segundos)	1,19	1,25
Tiempo medio de operación (TMO) (minutos)	6:00	7:02

CRECIMIENTO DEL NEGOCIO REGULADO DE DISTRIBUCIÓN

“Lo importante de la energía es lo que se puede hacer con ella: aporta calor a los hogares, permite cocinar alimentos, entre otras funciones sociales. Por lo tanto, garantizar su suministro determina la calidad de vida de las personas.”

Aseguramiento del suministro

Lo importante de la energía es lo que se puede hacer con ella: aporta calor a los hogares, permite cocinar alimentos, tener agua caliente, y soporta actividades industriales, entre otras funciones sociales. Por lo tanto, garantizar su suministro determina, no solo la calidad del servicio, sino también la calidad de vida de las personas.

Nortegas maneja una serie de indicadores que le permiten monitorizar su nivel de gestión en relación con la garantía de suministro y anualmente se establece objetivos ambiciosos para intentar ofrecer el mejor servicio posible a clientes y usuarios.

	Objetivo 2018	Real 2018	Objetivo 2019	Real 2019
TCR(1)	2,6	1,5	2,4	1,4
Índice de intervenciones en red	0,0050	0,0040	0,0050	0,0031
Índice de rotura	0,0120	0,0132	0,0120	0,0111
Índice de atención de urgencias	0,0170	0,0173	0,0170	0,0142
Tiempo medio entre recepción y presencia (minutos)	30	21	30	20
Índice de nivel de calidad y seguridad de la red	0,065	0,024	0,055	0,031
Índice de cumplimiento del plan de mantenimiento preventivo anual	100%	100%	95%	100%

(1) Calculado como la duración del corte de suministro por el número de puntos de suministro afectados entre el número total de puntos de suministro

CRECIMIENTO DEL NEGOCIO REGULADO DE DISTRIBUCIÓN

Cadena de suministro

La principal actividad de la cadena de suministro de **Nortegas** reside en la prestación de servicios de naturaleza técnica vinculados a la distribución de gas natural o a la comercialización de GLP, de ejecución de obras, así como otros de tipo transversal y tipología diversa necesarios para la Organización. Las Condiciones Generales de Contratación (CGC), por su parte, rigen la relación de **Nortegas** con las empresas contratistas y proveedores, e incluyen aspectos ESG relacionados con obligaciones laborales, de PRL, sociales, tributarias, medioambientales, de confidencialidad o de seguros. Adicionalmente, la documentación que rige los procesos de licitación se complementa con especificaciones técnicas que las unidades de negocio pueden incorporar entre sus requerimientos técnicos. La gestión de la cadena de suministro se enmarca dentro del sistema de calidad de **Nortegas**, basado en la ISO 9001:2015. Tanto la operativa de Compras como las CGCs están procedimentadas por medio de especificaciones e instrucciones técnicas.

“El modelo de gestión se basa en un conjunto de normas internas que vela por un relacionamiento responsable y fundamentado en los valores éticos de la compañía.”



CRECIMIENTO DEL NEGOCIO REGULADO DE DISTRIBUCIÓN



El proceso de compra se activa con la definición de los requisitos técnicos por parte de las Unidades de Negocio, que realizan la evaluación técnica de las propuestas recibidas. El departamento de Compras lidera la negociación con aquellos proveedores que hayan superado la validación técnica y elabora la propuesta de adjudicación, que será aprobada por parte de la Dirección de Compras y de la Unidad de negocio correspondiente. Finalmente, el Departamento de Compras gestiona los aspectos formales de la contratación con la intervención de los Servicios Jurídicos de **Nortegas** -si procediera-, y el ciclo de vida de la compra en los sistemas corporativos. **Nortegas** cuenta con herramientas de apoyo externas para obtener información detallada de los proveedores y acceder a su rating, como Repro de Achilles, y para la coordinación de actividades empresariales en materia de prevención, como es CTAIMA. Con esto, se busca dar solidez al proceso de compras.

Todos los empleados que participan en las actividades de compra de **Nortegas** deben tener presente el Código de Ética y cumplir los principios fundamentales recogidos en el Manual de Compras. Por su parte, los proveedores aceptan las Condiciones Generales de Contratación corporativas o lo expuesto en un contrato mercantil ad hoc validado por **Nortegas**, garantizándose así que todas las operaciones corporativas de compra cumplen con los principios rectores de la Compañía.

8



Innovación y nuevos negocios

INNOVACIÓN Y NUEVOS NEGOCIOS

Usos alternativos del gas natural

Fuente de energía alternativa

El gas natural se ha erigido como una de las alternativas energéticas para la consecución de descarbonización. Teniendo en cuenta la estrategia de la Unión Europea de convertir a Europa en el primer continente neutro en carbono antes de 2050, el gas natural ha tomado un protagonismo particular recientemente. Esta fuente de energía es el combustible fósil con menor impacto en el medio ambiente y presenta grandes oportunidades derivadas de la proliferación del gas renovable. Estas características, junto con la existente capilaridad de la red de distribución y su asequibilidad le convierten en un aliado de las energías renovables en el mix energético español.

Las proyecciones del PNI EC ilustran estas tendencias y muestran como el peso del gas natural en el mix energético español crecerá y pasará de suponer un 20% en 2015 a un 23,5% en 2030.

El mercado de vehículos español se caracteriza por una alta presencia de vehículos que utilizan gasolina o diésel como combustible. En el caso de los turismos, los vehículos más demandados utilizan gasolina como combustible, suponiendo el 55% de las matriculaciones. El segundo lugar lo ocupan los vehículos diésel, pero su demanda es decreciente. Los turismos de gasolina y diésel suponen el 83,6% del total de las matriculaciones a día de hoy en España.

Sin embargo, la tendencia está revertiéndose: en solo seis años, la demanda de turismos eléctricos, híbridos y de fuentes de energía alternativa –entre las que se incluye el gas natural vehicular (GNV)- ha pasado de suponer un 1% de las matriculaciones totales a rondar un 17%. Con la aparición de zonas de tráfico restringido y al posible establecimiento de impuestos a combustibles tradicionales, se estima que la demanda de estos vehículos crecerá.

Tan solo en los dos primeros meses del año 2020, las matriculaciones de vehículos que utilizan GNV, en cualquiera de sus dos variantes -gas natural licuado (GNL) y gas natural comprimido (GNC)- aumentaron un 167%, lo que supone 1.635 nuevos vehículos. Todos los segmentos han crecido, desde turismos a camiones y autobuses. Precisamente para estos últimos, el gas natural se erige como el combustible sostenible alternativo idóneo, ya que permite que los vehículos recorran grandes distancias de manera eficiente y sin suponer un alto coste. Para acompañar a la creciente demanda, se está desarrollando la infraestructura necesaria. Se espera que durante 2020 el número de gasineras de GNC supere las 130 y que las de GNL se eleven a 75.

Las características del gas natural junto con la existente capilaridad de la red de distribución y su asequibilidad le convierten en un aliado de las energías renovables en el mix energético español.

CONSUMO PRIMARIO DE ENERGÍA INCLUYENDO USOS NO ENERGÉTICOS EN EL ESCENARIO OBJETIVO (KTEP)

	2015	2020	2025	2030
Carbón	13.583	9.084	3.743	2.133
Petróleo y sus derivados	53.045	55.619	49.302	40.646
GAS NATURAL	24.538	26.690	24.257	24.438
Energía nuclear	14.903	15.118	15.118	6.500
Energías Renovables	16.620	20.764	26.760	33.383
Residuos Industriales		302	303	381
RSU (no renovable)	252	168	142	66
Electricidad	-11	762	-1202	-3448
Total	122.930	128.507	118.422	104.099



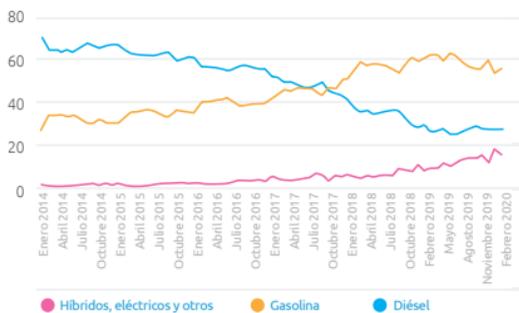
Fuente: Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, 2019

INNOVACIÓN Y NUEVOS NEGOCIOS

Según Gasnam es esta versatilidad lo que hará que en 2020 se superen los más de 250 buques propulsados por GNL. Esto supone un incremento del 87% en tan solo tres años. Esta asociación afirma que el GNL es la única alternativa para el transporte pesado terrestre y marítimo. En línea con lo que señalan, el GNL también puede ser una alternativa al diésel utilizado para el transporte ferroviario, especialmente en las líneas cuya electrificación se prevé costosa.

Por su parte, la CNMC ha mostrado la importancia del GNV y ha establecido un incentivo con el objetivo de generar un estímulo en los distribuidores y transportistas para facilitar la conexión y la construcción de gasineras.

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS MATRICULACIONES DE TURISMOS POR TIPO DE COMBUSTIBLE



“Las características del gas natural junto con la existente capilaridad de la red de distribución y su asequibilidad le convierten en un aliado de las energías renovables en el mix energético español.”



Nortegas en el mercado de GNV

Durante 2019, **Nortegas** ha continuado desarrollando iniciativas en el ámbito del GNV. Un ejemplo de esto fue la adquisición por parte de **Nortegas** de una gasinera portátil de GNC para su uso comercial durante la realización de un programa piloto en las instalaciones de la Ertzaintza en Erandio (Vizcaya). El proyecto consistió en la utilización de dos vehículos de GNC a modo de prueba por el cuerpo de Policía autonómica y cuyo repostaje fue realizado en el propio Complejo policial en Erandio.

A su vez, cabe destacar que, durante 2019, **Nortegas** continuó su apuesta por el mantenimiento de una flota propia de vehículos de GNV, conformada en la actualidad por 68 vehículos (71% sobre el total de la flota). A futuro, hay una firme voluntad de ir sustituyendo los vehículos de la flota actual que utilizan otros combustibles fósiles hasta contar con una flota conformada exclusivamente por vehículos de GNV.

“Nortegas cuenta con una flota de 68 vehículos de GNV y tiene la voluntad que la totalidad de la misma esté conformada por este combustible.”

INNOVACIÓN Y NUEVOS NEGOCIOS

“La compatibilidad de los gases renovables para ser transportados a través de la infraestructura actual de distribución de gas natural es uno de sus puntos fuertes.”



Infraestructura sostenible para el largo plazo

Además de ofrecer energía accesible a hogares e industrias y de tener un impacto menor en el medio ambiente que otros combustibles fósiles, el sector gasista tiene ante sí el reto de desarrollar nuevas soluciones tecnológicas que permitan la producción de gas renovable, y su inyección en los gasoductos que conforman el sistema. El aprovechamiento de residuos de otros procesos productivos y del excedente de energía eléctrica de origen renovable hace que esta fuente de energía tenga un impacto neto positivo en el medio ambiente. En el contexto de los trabajos desarrollados en el 2018 por el Grupo, liderado por el Ministerio para la Transición Ecológica, para el impulso del biometano en España, el Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía (IDAE), identificó que el potencial del gas renovable podría elevarse a 200TW/h al año

si se desarrolla la tecnología del biometano, del gas sintético y del power to gas, lo que equivaldría al 57% del consumo actual de gas natural en España.

La velocidad de implementación de estas tecnologías dependerá del apoyo estratégico que le confiera la regulación y el desarrollo presupuestario. Cabe destacar la relevancia e idoneidad de la red actual de distribución de gas natural para la distribución de otros gases renovables. La propia Ley de Hidrocarburos reconoce la compatibilidad de la infraestructura actual de gas natural para el transporte y la distribución de gases renovables. Por su parte, el Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico ha reconocido en el PNIIEC la versatilidad de los gases renovables para la generación de electricidad, para su uso en el sector del transporte y para cubrir la demanda energética de procesos industriales de alta

temperatura. En dicho plan, se aboga por el avance a corto plazo de la producción de biometano y el desarrollo a largo plazo del hidrógeno para su inyección en la red de gas.

Con este marco, Nortegas impulsa una innovación que desarrolle soluciones competitivas de cara a avanzar en el nuevo escenario energético. Para ello, invierte en proyectos tecnológicos que permitan una transición a una sociedad más eficiente y sostenible. El compromiso de la compañía con la innovación se encuentra enmarcado en la política de calidad y su inversión en I+D asciende a un 3,2% de ventas. El nuevo plan estratégico tiene por objetivo integrar el gas natural renovable en el negocio, así como desarrollar nuevas soluciones como los contadores inteligentes que fomenten la integración del internet de las cosas (IoT) en las operaciones.

INNOVACIÓN Y NUEVOS NEGOCIOS

Biometano

El biometano se produce a partir del biogás originado por la descomposición de materia orgánica, cuya procedencia puede ser de aguas residuales, residuos urbanos, industriales, ganaderos, agrícolas, entre otros, que es procesado y convertido en biometano. El biometano tiene una composición química y un poder energético muy similar al gas natural, por lo que puede inyectarse en la red para su utilización sin realizar nuevas inversiones para su distribución. Esto genera un doble beneficio: por una parte, se captura el metano que iba a ser emitido de manera espontánea a la atmósfera y, por otra, se utiliza para la producción de energía como alternativa sostenible y renovable a otros combustibles fósiles más contaminantes. Por lo tanto, de cara a valorar los costes de producción asociados a su producción, se debe poner en valor las externalidades positivas que aporta –apoyo a la descarbonización, gestión de residuos, reducción de la dependencia energética, etc.- y que la tecnología aún se encuentra en desarrollo - Creara estima que los costes de producción pueden llegar a reducirse un 35% entre 2010 y 2030.

El biometano no constituye una fuente de energía por explorar, sino que es ya una realidad. Actualmente, en España ya hay una planta especializada en la que se tratan residuos para conseguir biometano. De la misma manera, en otros países europeos, la producción de biometano ha



“El biometano no constituye una fuente de energía por explorar, sino que es ya una realidad. Nortegas firmó un acuerdo de intenciones con el Ente Vasco de Energía (EVE) en 2019, para el impulso del aprovechamiento del biometano y de las redes inteligentes de distribución de gas mediante la integración de tecnología.”

pasado a ser una parte del mix energético, aumentando su producción de 752GWh en 2011 a 19.352GWh en 2017. Países como Francia han establecido objetivos para que el 10% de su demanda de gas esté cubierta por gas renovable y se ha señalado que en un horizonte 2050 el 100% de sus necesidades de gas podrán ser satisfechas por gas renovable. Por ello, es prioritario que el desarrollo regulatorio y financiero favorezca la inclusión del biometano en el sistema productivo con medidas como el establecimiento de certificados de origen, la fijación de objetivos de producción de gas renovable o un impulso a las actividades de investigación, desarrollo e innovación.

INNOVACIÓN Y NUEVOS NEGOCIOS



Nortegas firmó un acuerdo de intenciones con el Ente Vasco de Energía (EVE) en 2019, para el impulso del aprovechamiento del biometano y de las redes inteligentes de distribución de gas mediante la integración de tecnología. Mediante la firma de este protocolo, **Nortegas** reafirma su compromiso con el entorno en el que opera para impulsar la descarbonización y el desarrollo sostenible de la zona. Por su parte, el EVE contribuye a la consecución de sus objetivos 2030 en el marco de la Estrategia Energética del Gobierno Vasco. El programa se centra en la identificación de proyectos que puedan ser desarrollados para el aprovechamiento de gas natural renovable en el sector industrial, terciario o en el transporte.

En el contexto del desarrollo de gas renovable, se han desarrollado las siguientes actividades:

- Pruebas de campo y estudios técnicos en los vertederos de Lapatx en Azpeitia (Guipúzcoa) para identificar el potencial para aprovechar el biogás generado en el vertedero.
- Análisis de las inversiones a realizar en el vertedero de Lapatx para optimizar la generación del biogás, mejorando su calidad y condiciones de extracción.
- Estudio de viabilidad para el desarrollo de un proyecto que valore el potencial existente en el vertedero de Lapatx, mediante el upgrading a biometano y su inyección en la red de gas natural.
- Análisis macro del potencial de biogás existente en las zonas de incumbencia y estudio de algunas oportunidades singulares, como una primera aproximación a un estudio más detallado a realizar durante 2020.

El compromiso de **Nortegas** en este campo no es nuevo y su esfuerzo innovador fue reconocido internacionalmente por la International Gas Union (IGU) en 2018 por las soluciones planteadas por la compañía en el proyecto Smart Green Gas para la inyección de gas renovable en la red de distribución del gas.

Paralelamente, **Nortegas** participa en el proyecto DINEGAS cuyo objetivo es el desarrollo de un dispositivo de monitorización remota para medir el poder calorífico superior (PCS) y centrándose en el desarrollo de un sensor miniaturizado mediante técnicas de microfabricación para integrarlo en un sistema de muestreo de gas 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, así como paralelamente el desarrollo de un circuito de comunicaciones y la implementación de un software multiplataforma para monitorización y gestión de los datos obtenido.

INNOVACIÓN Y NUEVOS NEGOCIOS



Hidrógeno

El hidrógeno es la solución a medio plazo a los problemas planteados por los excedentes no aprovechados en la generación de electricidad a partir de energías renovables, contribuyendo a facilitar la descarbonización de la economía. Con este tipo de técnicas, el exceso de energía eléctrica generada por fuentes renovables se puede transformar en hidrógeno y almacenar para inyectarla en la red.

Se ha probado que el hidrógeno puede ser acumulado durante años, por lo que, si la producción de energía de origen renovable excede la demanda, la electricidad excedente podría almacenarse mediante la tecnología del hidrógeno para su uso en momentos de mayor necesidad energética o para destinarla a la venta en un hipotético mercado del hidrógeno.

HyGrid

“Nortegas forma parte del proyecto HyGrid, en el marco del programa Horizon 2020, y en el proyecto SINATRAH.”

Esta tecnología aumentaría la eficiencia industrial, reduciría las emisiones de los procesos actuales en los que se utiliza gas natural y tendría aplicación en el sector residencial. El hidrógeno también podría tener aplicación en el sector del transporte y, aunque su coste estimado es superior al de otros combustibles, permitiría dotar a los vehículos de una gran autonomía, por lo que su aplicación sería adecuada en autobuses, mensajería, transporte ferroviario o marítimo.

Actualmente, **Nortegas** lleva a cabo diferentes iniciativas con respecto al desarrollo del hidrógeno, entre las que cabe destacar:

- **Nortegas** forma parte del proyecto HyGrid en el marco del programa Horizon 2020 de la Unión Europea, que tiene por

objetivo la prueba de concepto de una nueva tecnología de bajo coste de operación, basada en la separación directa de hidrógeno de las redes de gas natural. Para lograr esto, HyGrid desarrollará un nuevo sistema de separación híbrido que integra tres tecnologías diferentes (membranas, separación electroquímica EHP y adsorción por oscilación de temperatura TSA) una manera que mejora las fortalezas de cada uno de ellos.

- La compañía participa colabora en el proyecto SINATRAH, cuyo objetivo es el estudio del transporte de hidrógeno por la red de distribución del gas y su posterior purificación, y el uso de mezclas gas natural con alto contenido de hidrógeno para la generación eléctrica a través de motores de combustión interna avanzados, de alto rendimiento y muy bajas emisiones.

INNOVACIÓN Y NUEVOS NEGOCIOS

“Los proyectos de desarrollo ilustran las capacidades de Nortegas y su alto grado de especialización en el sector energético.”

Nuevas soluciones

La labor de innovación no se limita a la investigación de energías alternativas; también está centrando sus esfuerzos en la eficiencia técnica y en mejorar la experiencia del usuario. Por ello, en el marco del acuerdo firmado en 2019 con el EVE, **Nortegas** impulsará una solución integral de contadores inteligentes bajo el proyecto Bidegas. Estas instalaciones permiten proporcionar información tanto para la compañía como para los clientes, lo que permite una gestión más eficiente del consumo y aumentar la seguridad de la red de suministro. **Nortegas**, como proyecto piloto, instalará de manera gratuita 1.000 contadores inteligentes en Ugao-Miraballes, lo que le permitirá contar con información en tiempo real del suministro y de las posibles anomalías del mismo para actuar de manera inmediata en situaciones de riesgo.

Junto con la instalación de contadores inteligentes, la compañía le abre las puertas a la digitalización mediante la colocación de sensores de metano y monóxido de carbono

en los hogares para detectar posibles fugas o fallos de combustión en las calderas. La instalación de redes digitales permitirá programar alarmas inteligentes cuando se detecte un consumo excesivo de gas natural, informar al usuario de alertas relacionadas con el suministro o, incluso, operar remotamente sobre la válvula del contador. Para que la información llegue a los usuarios, se ha puesto en marcha una aplicación que permitirá a los clientes hacer un uso eficiente de la energía al tener el control de sus consumos y favorecerá la experiencia del cliente al tener un contacto directo de la compañía sobre averías, incidencias, visitas de inspección o consejos.

Además, **Nortegas** participa en el proyecto DINEGAS “Dispositivo inteligente para valoración energética del gas natural”, que tiene por objetivo el desarrollo de un dispositivo de monitorización remota para medir el poder calorífico superior. Se desarrolla a través de financiación del Gobierno Vasco y del FEDER de la Unión Europea y se prolongará hasta diciembre de 2020.



Estos proyectos de desarrollo ilustran las capacidades de **Nortegas** y su alto grado de especialización en el sector energético. Esto le permite estar a la vanguardia en el sector y complementar sus servicios actuales con nuevas soluciones para los clientes. Por ello, se monitoriza el mercado para localizar oportunidades de negocio que permitan que **Nortegas** lidere la transición energética. Actualmente, ya se están desarrollando nuevas soluciones -como el uso de GNV o el desarrollo de gas renovable- y se han localizado otras actividades en las que **Nortegas** podría participar, como el servicio de instalación y mantenimiento de calderas domésticas de GLP.

9



Maximización de la eficiencia

MAXIMIZACIÓN DE LA EFICIENCIA

“La maximización de la eficiencia permitirá hacer un uso más sostenible de los materiales utilizados y una reducción de costes.”

De cara a mejorar la eficiencia dentro de la compañía y con el fin de fomentar la generación de sinergias, **Nortegas** revisará sus procesos operativos actuales con el fin de conseguir un uso más inteligente de los recursos. Los resultados de este proceso permitirán hacer un uso más sostenible de los materiales utilizados en su actividad y una reducción de costes. Para ello, la empresa revisará sus procedimientos comerciales y operacionales actuales y buscará una reducción futura de los costes bien modificando la forma de hacer las cosas, bien invirtiendo en la automatización de determinadas tareas, bien reorganizando la actividad o redefiniendo los modelos operativos. Por último, el desarrollo de las nuevas líneas de negocio se realizará maximizando las sinergias que los nuevos negocios puedan tener con el resto de las actividades del grupo.



10



Seguridad y prevención

SEGURIDAD Y PREVENCIÓN

Uno de los ejes fundamentales de la estrategia de **Nortegas** es garantizar la seguridad de sus operaciones y prevenir impactos negativos en la salud para sus trabajadores, contratistas, los usuarios y la sociedad. Para ello, cuenta con un sistema de gestión de la seguridad y salud laboral certificado en base al estándar OHSAS 18001:2007, en fase de adaptación a la norma ISO 45001:2018 y dedica recursos de manera sistemática al control operacional de la seguridad de sus actuaciones a través de la realización de auditorías, inspecciones y observaciones preventivas de seguridad.

En línea con este eje estratégico, el Plan de Seguridad aprobado por el Consejo de Administración en 2019 contempla entre otros la gestión de riesgos relacionados con la seguridad y la salud de trabajadores y usuarios. **Nortegas** cuenta con una política de prevención de riesgos laborales que recoge el compromiso de la compañía.

“Uno de los ejes fundamentales de la estrategia de Nortegas es garantizar la seguridad de sus operaciones y prevenir impactos negativos en la salud para sus trabajadores, contratistas, los usuarios y la sociedad.”

	2018	2019
● Porcentaje de auditoría de altas en campo con resultado favorable	99,33%	99,29%
● Porcentaje de auditoría de inspecciones periódicas con resultado favorable	98,66%	96,91%
● Número de OPS servicios técnicos	98	106
● Índice de satisfacción de clientes sobre la inspección de alta	7,79	8,8
● Índice de satisfacción de clientes sobre la inspección periódica	8,03	8,7

Seguridad y salud de los consumidores y la comunidad

Las condiciones de seguridad para consumidores y la comunidad vienen definidas por la legislación, ya que el proceso está altamente regulado. En particular, la legislación aplicable al servicio de Nortegas se recoge en el Real Decreto 1434/2002, el Real Decreto 919/2006, el Real Decreto 1027/2007, la UNE 60670, la UNE 60601, el Real Decreto 984/2015 y el Decreto 125/2016 de País Vasco.

Para asegurar la seguridad de sus infraestructuras, **Nortegas** realiza una planificación anual de inspecciones que incluyen:

- Auditorías de campo sobre un muestreo de las actuaciones de las Oficinas de Zona
- Auditorías de correcta cumplimentación sobre un muestreo de los documentos registrados por las Oficinas de Zona
- Controles administrativos de correcta gestión documental de las actuaciones de las Oficinas de Zona
- OPS de un muestreo de las actuaciones de las Oficinas de Zona

SEGURIDAD Y PREVENCIÓN

Seguridad y salud de los profesionales

Nortegas cuenta con un robusto sistema de gestión de la seguridad y salud de los profesionales basado en la certificación OHSAS 18001:2007. El sistema tiene alcance a las actividades de NED España, Nortegas Energía Distribución, Tolosa Gas y Nortegas Grupo. Se han puesto en marcha un gran número de procedimientos de diligencia debida para asegurar el correcto desarrollo de las operaciones. Dichos procedimientos se encuentran presentes en documentos a través de las instrucciones de trabajo (IT), que describen de manera clara cómo han de realizarse determinadas tareas para evitar que se produzcan daños, las especificaciones técnicas y la especificación técnica de calidad (ET), que fija procedimientos que tienen impacto en las condiciones de seguridad de los contratistas. Además, se cuenta con procedimientos específicos para el área de Prevención de Riesgos Laborales.



Para asegurar la implicación de todos los empleados en esta área, existen objetivos del ámbito de seguridad y salud ligados a la remuneración fija y variable de todos los empleados de Nortegas. Específicamente, para la alta dirección y para el equipo directivo la retribución variable va ligada a la consecución de objetivos relacionados con el número de accidentes, incidentes en vehículos propios o el cumplimiento del plan de OPS. Para los mandos intermedios y para a nivel técnico, los objetivos se relación con el índice de frecuencia.

Cada año, la Dirección y el Servicio de Prevención planifican las actividades preventivas a realizar previa aprobación del Comité de Seguridad y Salud, tal y como exige la legislación. En cuanto a las iniciativas que desarrolla **Nortegas** en este ámbito, la compañía es proactiva y tiene por objetivo finalizar la adecuación del sistema para conseguir la certificación ISO 45001:2018 a lo

largo de 2021. Entre el resto de las actividades proyectadas para el próximo año, se avanzará en aspectos de comunicación, formación y seguimiento de incidentes de seguridad.

“Nortegas cuenta con un robusto sistema de gestión de la seguridad y salud de los profesionales basado en la certificación OHSAS 18001:2007. Se han puesto en marcha un gran número de procedimientos de diligencia debida para asegurar el correcto desarrollo de las operaciones.”

SEGURIDAD Y PREVENCIÓN

De cara a identificar los peligros relacionados con el trabajo y evaluar los riesgos de forma rutinaria, se utiliza la metodología de evaluación de riesgos fijada por el Ministerio. La identificación de los riesgos laborales se realiza por parte del técnico de PRL, tal y como indica la ley, y está explicitada en un procedimiento interno acordado con el Servicio de Prevención. La compañía cuenta con el compromiso de realizar una revisión rutinaria del 100% de las evaluaciones de riesgos al menos cada cuatro años, habiéndose realizado la última en 2019. Ante necesidades internas, en ocasiones se llevan a cabo revisiones preventivas o evaluaciones de riesgo de actividades concretas. Los peligros relacionados con el trabajo que suponen un alto riesgo están contemplados en las evaluaciones de riesgos de los puestos de trabajo o instalaciones y debido a la naturaleza de la actividad se concentran en la protección frente a riesgos ATEX, recintos confinados y trabajos en altura. Las medidas de prevención de riesgos para estas actividades están fuertemente reguladas por directivas europeas y reglamentos nacionales.

En el marco de la Cultura Preventiva justa impulsada en **Nortegas**, los empleados pueden reportar peligros o situaciones laborales de posible riesgo si así lo consideraran conveniente a través de los múltiples mecanismos de comunicación con los que cuenta la compañía. Existe una dirección de correo electrónico y un espacio en la intranet en el que pueden cumplimentar un formulario para contactar con PRL. Los empleados también pueden contactar directamente con sus responsables y su protección está asegurada por el Código de Ética y el Comité de Salud y Seguridad. En caso de producirse un incidente, cada caso es investigado de manera colaborativa por parte del servicio de prevención y el área de seguridad y salud.

Anualmente se lleva a cabo asimismo la campaña de vigilancia de la salud laboral a través del área médica del Servicio de Prevención Ajeno (SPA) y se han llevado a cabo programas para mejorar la salud laboral como realizar formación en gestión de estrés. En el ámbito de **Nortegas** no existe ningún diagnóstico de enfermedad profesional.

	2017	2018	2019
Personal propio			
Nº accidentes con baja	1	0	2
Nº accidentes con baja <i>in itinere</i>	0	1	0
Nº accidentes sin baja	11	1	3
Nº accidentes sin baja <i>in itinere</i>	2	0	1
Accidentes mortales	0	0	0
Índice de frecuencia	0	0,22	0,30
Índice de gravedad	0,11	0,05	0,04
Tasa de absentismo	no disponible	no disponible	<5%
Subcontratistas			
Nº accidentes con baja	5	2	1
Nº accidentes con baja <i>in itinere</i>	1	0	0
Nº accidentes sin baja	1	3	3
Nº accidentes sin baja <i>in itinere</i>	0	0	0
Índices de personal propio y subcontratistas			
Índice de frecuencia	0,76	0,22	0,30

Nota: El índice de frecuencia del personal propio se calcula de la siguiente manera: (Nº accidentes empleados propios*1.000.000)/(Nº horas trabajadas). La fórmula del índice de gravedad es: (Nº días de baja*1000)/Nº horas trabajadas. El índice de frecuencia del personal propio y subcontratado se calcula de la siguiente manera: ((Nº accidentes empleados propios + Nº accidentes subcontratas)*1.000.000) / (Nº horas trabajadas propios+ Nº horas trabajadas subcontratas).

SEGURIDAD Y PREVENCIÓN

Gestión de crisis y emergencias

Debido a la importancia de una buena gestión de periodos de crisis, existe un responsable encargado del área de Gestión de Emergencias que reporta al director de Operación y gestión de red. Dentro del sistema de gestión de Calidad de la compañía se incluye el compromiso y la política de **Nortegas**. El sistema de gestión se fundamenta a través de procesos y procedimientos establecidos por la empresa de cara a preservar el negocio y a proteger la reputación de la compañía. Los procesos se encuentran documentados mediante planes de emergencia, normativas internas como las especificaciones técnicas y el documento

"Gestión de Crisis", en el que se incorpora al Consejo de Administración en la gestión si fuera necesario. La compañía ha fijado criterios para la identificación de situaciones complejas, ha asignado responsables para la gestión de dichas situaciones y se han establecido estrategias y procesos de comunicación.

Durante 2019 se han registrado 39.756 llamadas de emergencia, un 12,7% menos que en 2018, a pesar del crecimiento en el número de puntos de suministro.

INDICADOR	2018	2019
● Número de llamadas	45.524	39.756
● Número de avisos	6.281	6.599
● Índice de Eficiencia de Gestión de Urgencias (Nº Avisos de P1+P2 por cada 1000 PS)	6,09	6,35
● Tiempo de Asignación avisos P1 (minutos)	1,15	0,75
● Tiempo de desplazamiento avisos P1	25,29	23,78

Nota: Los avisos P1 son aquellos con mayor prioridad.



SEGURIDAD Y PREVENCIÓN

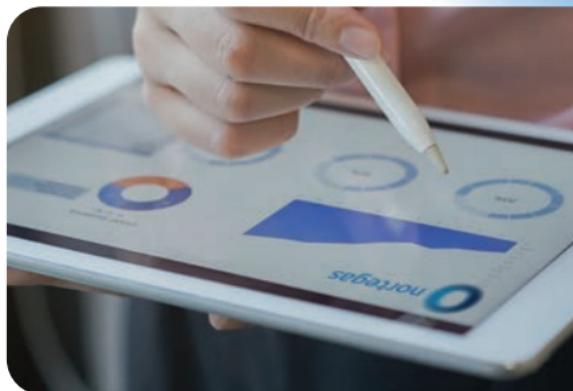
Transformación digital para mejorar la seguridad de la red

Los proyectos de digitalización e innovación están suponiendo un importante impulso para la mejora de la gestión de situaciones críticas. Uno de los proyectos desarrollados es el de movilidad, que capacitará a los equipos para interactuar con los sistemas informáticos de **Nortegas** desde la ubicación en campo donde se realiza la actividad. Esto posibilitará, por ejemplo, que los profesionales rellenen actas de inspección desde su ubicación en campo sin tener que desplazarse a los centros de trabajo de **Nortegas** para acceder a los sistemas. El proyecto permitirá controlar más estrictamente el grado de seguridad del suministro, así como los objetivos de atención de urgencias y su grado de cumplimiento. Por otro lado, los sensores instalados en las viviendas y locales de nuestros clientes en el marco del proyecto Bidegas permitirán la erradicación de situaciones críticas antes de que supongan un riesgo para la salud del usuario final y actuar con mayor rapidez. Por último, el proyecto 3G permite la conexión entre el sistema de gestión de activos –infraestructuras- y el sistema de gestión de usuarios. De tal manera, cuando una infraestructura es impactada por una emergencia, Nortegas puede conocer de

manera inmediata el número de usuarios afectados por medio del envío de datos de manera online. El objetivo de estos proyectos es mantener el compromiso de mejora continua de la red e incidir de manera positiva en la seguridad de las comunidades.

Las soluciones tecnológicas permitirán minimizar el riesgo para los usuarios, agilizar la toma de decisiones y, en definitiva, mejorar el servicio y la reputación de la compañía. Sin embargo, una mayor digitalización de las operaciones implica que la compañía debe estar preparada para hacer frente a amenazas cibernéticas cada vez más frecuentes y complejas. La estrategia actual vela por utilizar un mapeo de procesos AS-IS/TO-BE para atender tanto la situación actual como para definir los procesos a futuro. Además, todos los miembros del departamento de Tecnologías de la Información tienen objetivos de remuneración variable alineados con la estrategia y el desempeño de **Nortegas** en esta área. En 2019 se registró un incidente relacionado con la seguridad de la información, sin embargo, este fue resuelto de manera satisfactoria y no estuvo relacionado con filtraciones, robos o pérdidas de datos.

“Las iniciativas de innovación y de digitalización de las operaciones se están centrando en mejorar la seguridad de los usuarios.”



SEGURIDAD Y PREVENCIÓN



“Las soluciones tecnológicas permitirán minimizar el riesgo para los usuarios, agilizar la toma de decisiones y, en definitiva, mejorar el servicio y la reputación de la compañía.”

A lo largo de 2019 se realizó una evaluación del nivel de madurez de los sistemas de ciberseguridad de la organización y se definió una estrategia para los próximos años. Se revisaron los procesos y se hizo un análisis de la protección de **Nortegas** frente a riesgos tecnológicos. Las iniciativas realizadas fueron:

- Definir un modelo de ciberseguridad basado en el marco NIST y en ONG-C2M2
- Evaluar el nivel de madurez de ciberseguridad y definir el nivel de madurez objetivo.
- Definir el modelo de Gobierno y organización de la ciberseguridad
- Identificar las líneas de acción necesarias para alcanzar el nivel de madurez objetivo, en el horizonte 2020-2022

De cara a implementar estas mejoras, **Nortegas** ha recogido las líneas de acción horizonte 2020-2022 mediante una dotación presupuestaria y tiene previsto desarrollar un marco normativo que incluya aspectos específicos de ciberseguridad dentro de una política de seguridad. Junto a esto, durante 2020 se trabajará en un plan de continuidad del negocio, en una metodología de gestión de riesgos digitales y en la mejora de los controles de la tecnología operacional (Operational Technology) para monitorizar y controlar la actividad.

Nortegas ha implementado diferentes medidas con el fin de concienciar a toda la plantilla y de proveer nociones básicas en este campo a los empleados. Se ha impartido cursos de formación online sobre el tratamiento de incidentes de ciberseguridad (82% de la plantilla) y sobre la conciencia de seguridad en el uso diario de herramientas de tecnologías de la información (85% de la plantilla). Junto a esto, se han realizado campañas de phishing controlado y sesiones divulgativas presenciales de buenas prácticas en ciberseguridad.

11



Buen gobierno

BUEN GOBIERNO

Nortegas ha experimentado una transformación de sus procesos de gobierno corporativo durante los últimos años. Desde su transformación como una sociedad independiente impulsada por la entrada de nuevos inversores en julio de 2017, la compañía ha buscado aplicar las mejores prácticas en materia de gobierno corporativo.

La compañía revisó su Código de Ética en 2018 que cubre todos los aspectos de la organización y subraya el compromiso de Nortegas de actuar de acuerdo a los principios de integridad, equidad y responsabilidad tanto desde la perspectiva corporativa como en su relación con el resto de la comunidad. Se prevé que durante el año 2020 se actualice el Código de Ética y se apruebe una política de gobierno que refuerce el rigor y el compromiso de la compañía para actuar de manera íntegra.

En el ámbito de las actividades previstas de Auditoría Interna en el año 2019, se ha ejecutado el plan de trabajo planificado en base al análisis de los procesos del grupo



Nortegas y la evaluación de los riesgos más relevantes asociados a los mismos, contribuyendo a la creación de valor a través de las oportunidades de mejora identificadas. Este plan es aprobado y supervisado por el Comité de auditoría.

Nortegas cuenta con un sistema de control interno de la información financiera actualizado y supervisado en línea con estándares internacionales de control interno.

“La compañía revisó su Código de Ética en 2018 que cubre todos los aspectos de la organización y subraya el compromiso de Nortegas de actuar de acuerdo a los principios de integridad, equidad y responsabilidad tanto desde la perspectiva corporativa como en su relación con el resto de la comunidad.”

BUEN GOBIERNO

Ética y cumplimiento

La ética es un elemento esencial de la estrategia de **Nortegas** y orienta sus decisiones y su relación con el entorno. Durante 2019, **Nortegas** ha desarrollado un modelo de comportamiento que integra los valores éticos y los principios de gobierno corporativo, gestión de riesgos y cumplimiento a todos los niveles. Para cumplir su misión, visión y desarrollar su estrategia, el Código de Ética es la herramienta fundamental que deben seguir los profesionales de la compañía. El Código actual se aprobó en 2018 y es un documento vivo que busca reflejar los valores y los

principios de actuación de Nortegas. Un comité de ética vela por la implementación del Código en la organización. Dicho comité está compuesto por “cinco defensores de ética” que son parte de la plantilla y que reportan directamente a la comisión de auditoría. Entre sus funciones, el comité se encarga de difundir el código ético, de interpretar el código ante consultas o conflictos, de reportar semestralmente a la comisión y de proponer políticas e instrumentos de ética corporativa, incluyendo una revisión bienal del Código.

Adicionalmente, **Nortegas** cuenta con un canal ético a través del cual todos sus grupos de interés pueden resolver cuestiones relativas a la conducta ética de la compañía. No va dirigido únicamente a empleados y los detalles del canal están publicados en la web corporativa. Cualquier persona puede recurrir a la dirección de correo electrónico etica@nortegas.es si detecta un indicio de algún acto contrario a los valores éticos de **Nortegas** o a la legalidad. Los miembros del comité de ética se encargan de tramitar las denuncias y proponer las medidas correctoras o, incluso, sancionadoras. Se han habilitado direcciones de correo específicas para cada uno de los responsables de ética en el caso de que se quiera realizar una comunicación a un determinado miembro del comité en particular. Nortegas unificará en 2020 el canal de ética con el canal de cumplimiento, cuya función actual es resolver cuestiones relativas a incumplimientos y permitir la denuncia de conductas susceptibles de ser consideradas delitos.

“Durante 2019, Nortegas ha desarrollado un modelo de comportamiento que integra los valores éticos y los principios de gobierno corporativo, gestión de riesgos y cumplimiento a todos los niveles.”

BUEN GOBIERNO

Los miembros del comité de ética han recibido una formación específica impartida por el Centro de Ética Aplicada de la Universidad de Deusto para asegurar el buen funcionamiento del canal y la adecuada gestión y resolución de denuncias. En total, se han invertido 100 horas de formación dirigidas a los cinco defensores de ética. Esto se une a la formación impartida a toda la plantilla en sesiones de cuatro horas que sirvió para trasladar los valores de la compañía a los empleados y para explicar los procedimientos presentes en Nortegas.

Adicionalmente, **Nortegas** también tiene un firme compromiso con el cumplimiento tanto del código de Ética como con el cumplimiento de leyes y normativas internas y externas aplicables a sus actividades. Por todo ello, la compañía ha implantado a lo largo de 2019 un modelo de organización y gestión de cumplimiento legal y de prevención de delitos, el cual está basado en la Política de cumplimiento y prevención de delitos y está alineado con las Normas ISO 19600 y UNE 19601: 2017. A raíz del mismo,

se diseñó un Plan de Acción 2020 en el que se identificó la necesidad de reforzar ciertos controles a través de medidas basadas en las mejores prácticas internacionales. Entre los controles a reforzar, se encuentra la necesidad de formalizar una Política de Anticorrupción que complemente el Código de Ética -que rechaza tajantemente toda clase de comportamiento, conducta o práctica corrupta, así como, cualquier acto de corrupción y/o soborno- y defina los principios anticorrupción de la organización. En esta misma línea, la actualización de la norma de regalos y la inclusión de algunos de estos principios en las cláusulas contractuales de la empresa son otras de las acciones a implantar en 2020.

Paralelamente, se impartieron 27 horas de formación a la dirección de **Nortegas** y al Comité Ejecutivo sobre el modelo de organización y gestión de cumplimiento legal y prevención de delitos al que asistieron 18 asistentes. Por último, cabe señalar que el canal de cumplimiento no ha recibido ninguna denuncia.

“La ética es un elemento esencial de la estrategia de Nortegas y orienta sus decisiones y su relación con el entorno.”

BUEN GOBIERNO

Respeto y promoción de los derechos humanos

El Código de Ética de **Nortegas** establece el compromiso de la compañía en materia de derechos humanos y laborales, basado en marcos reconocidos tanto en la legislación nacional como internacional. En este sentido, **Nortegas** está comprometido con el fomento de las iniciativas y las prácticas que promuevan el respeto a la identidad sexual y la libertad de culto; el rechazo al acoso laboral; el mantenimiento de un proyecto higiénico-sanitario y de seguridad en el trabajo que facilite unas condiciones de trabajo seguras y saludables; el respeto y garantía del derecho de la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva; la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción y la erradicación del trabajo infantil; la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación; o el rechazo a la contratación de personas extranjeras que carezcan de permiso de trabajo; entre otros. Adicionalmente, Nortegas traslada estos compromisos a sus proveedores a través de obligaciones contractuales específicas contempladas en las condiciones generales de contratación.

Como parte de su modelo de organización y gestión del cumplimiento legal y de prevención de delitos, Nortegas monitoriza periódicamente el riesgo de comisión de delitos contra los derechos humanos en el seno de la organización. En este sentido, la compañía ha identificado dos procesos, en los que podrían afectarse los derechos humanos en concreto relativos a las condiciones y derechos laborales (seguridad y salud de los trabajadores y no discriminación). Para anular la posible comisión de delitos en estos procesos, **Nortegas** ha implantado los correspondientes controles que los mitigan.

Los capítulos de talento y seguridad y prevención del presente informe contienen más información sobre la

gestión de derechos laborales en **Nortegas** en materia de diversidad o prevención de riesgos laborales, entre otros.

En temas de diversidad y la integración de personas con discapacidad en el mercado laboral, parte de los proveedores de **Nortegas** son Centros Especiales de Empleo. En concreto, el importe total de compras a CEE fue de 99.723€ en 2018 y de 128.837€ en 2019, concentrado en cinco proveedores de servicios.

Nortegas tiene prevista una revisión de su Código de Ética en 2020, así como un proyecto para el lanzamiento de una nueva cultura corporativa, que refuercen el compromiso de la organización con los derechos humanos y laborales.

	2018	2019
● Porcentaje de operaciones analizadas por riesgos de derechos humanos	0%	100%
● Horas de formación por profesional en derechos humanos	7,61	2,54
● Porcentaje de profesionales formados en políticas y procedimientos de derechos humanos	97%	88%

BUEN GOBIERNO

Relaciones institucionales

Nortegas tiene una posición activa en el sector gasista y forma parte de las principales asociaciones sectoriales en el ámbito energético. Forma parte de Sedigas, donde participa tanto en el Comité de Distribución como en los comités transversales de movilidad, gas renovable, edificación, medioambiente, fiscal y jurídico además de ser parte de los órganos directivos. A su vez, es socio de Gasnam, una asociación que fomenta el uso del gas natural y renovable en la movilidad, tanto terrestre como marítima, en la península Ibérica. En dicha asociación participan todos los grupos de interés de la cadena de valor, incluyendo fabricantes de vehículos y suministradores de punto de carga y suministro del gas natural.

A nivel 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).

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 el Ministerio para la Transición Ecológica, las 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.

La estrategia de **Nortegas** en este apartado se basa en aumentar su participación en talleres y presentaciones sectoriales. Como parte de esto, la compañía buscará llegar a sus grupos de interés a través de nuevos grupos de trabajo y establecer nuevas alianzas con el objetivo de desarrollar proyectos de I+D. A nivel regulatorio, la estrategia a largo plazo se centra en generar las condiciones adecuadas para

que la sociedad pueda beneficiarse de las excelentes infraestructuras gasistas desarrolladas en España y maximizar su potencial. Entre las iniciativas regulatorias necesarias, se promocionará una hoja de ruta para la inclusión del biometano, el hidrógeno y otros gases de origen renovable en el mix energético, así como el desarrollo regulatorio que permita las inversiones en digitalización para, entre otros fines, universalizar el uso de contadores inteligentes a escala global en las redes de distribución.

“Nortegas tiene una posición activa en el sector gasista y forma parte de las principales asociaciones sectoriales en el ámbito energético nacional e internacional.”

12



Talento

TALENTO

Una pieza angular para la consecución de los objetivos establecidos en la Estrategia de Crecimiento Sostenible es la gestión del talento. Por un lado, de cara al sostenimiento del negocio tradicional de distribución del gas a largo plazo, es prioritario que el conocimiento presente en la compañía se transmita entre generaciones. Por otro lado, los nuevos retos a los que se enfrenta la compañía y las actividades de innovación requieren agregar nuevos perfiles a través del desarrollo profesional de la plantilla actual y la atracción de nuevos profesionales.

“Durante el último año se ha llevado a cabo una transformación del modelo de gestión del talento y se ha adoptado una política de recursos humanos que potencia el compromiso de Nortegas con el talento.”

Captación y desarrollo de talento

La Política de Recursos Humanos de **Nortegas** fue aprobada el 26 de marzo de 2019. Tiene como objetivo atraer, desarrollar y retener talento, así como impulsar el sentimiento de integración del colectivo de empleados. Durante 2019 **Nortegas** se ha centrado en desarrollar el sistema de gestión con el fin impulsar el desarrollo profesional y personal de la plantilla y de maximizar el potencial del capital humano.

Para ello, se ha diseñado e implantado un modelo de gestión por competencias. En su elaboración participó el 26% de la plantilla a través de sesiones de grupo, reuniones o consultas y su alcance se extiende a la totalidad de la plantilla. El modelo se fundamenta en un autodiagnóstico basado en seis competencias corporativas que aplican a toda la plantilla y dos adicionales específicas para los líderes de equipos. A partir de los resultados del autodiagnóstico, se elabora un plan de desarrollo basado en el modelo 70-20-10 enfocado a facilitar o promover el progreso del empleado. Se han impartido formaciones al 100% de la plantilla sobre el funcionamiento del sistema



para impulsar su aplicación. Como complemento a esto, se han incluido objetivos transversales para todos los empleados relacionados con la estrategia de la compañía en el modelo de retribución variable establecido en 2019. Al alinear la evaluación del desempeño con los objetivos de negocio, de salud y seguridad y ambientales, se trata de fomentar el trabajo en equipo y que los empleados trabajen de manera cooperativa.

TALENTO

“Durante 2019, Nortegas ha desarrollado un Plan de formación, un modelo de gestión por competencias y un modelo de transferencia del conocimiento. Esto se suma al resto de medidas de la compañía en materia de captación y desarrollo del talento.”

Además de esto, **Nortegas** define el Plan de Formación de la plantilla de manera anual. Se han puesto en marcha nuevas acciones formativas ligadas a los valores de **Nortegas**. El número medio de horas de formación por empleado al año se incrementó en 2019 un 60,8% hasta alcanzar las 43,1 horas por empleado. El objetivo de la compañía es que el Plan de Formación se actualice de manera anual a partir de las necesidades estratégicas de la compañía y del conocimiento específico que requieran los distintos departamentos.

	2018	2019
● Horas de Formación impartidas	6.454	10.265
● Horas de Formación por empleado	26,8	43,1
● Plantilla que ha asistido a cursos	99%	99%

Otro hito destacado en 2019 ha sido la implantación del modelo de transferencia de conocimiento. En vistas de la estructura generacional de edad de la plantilla, tendrá lugar un relevo generacional durante los próximos años. Con el fin de asegurar la permanencia de los conocimientos clave en la

compañía, se ha elaborado un mapa de conocimiento crítico, a partir del que se comenzará a diseñar un Primer Plan de Transferencia.

De cara a la incorporación de conocimiento a la compañía, **Nortegas** prioriza el desarrollo de la plantilla actual, por lo que durante 2019 se ha estimulado la promoción interna de cara a cubrir vacantes o puestos de nueva creación. Con estas acciones se busca que los empleados tengan no solamente oportunidades de desarrollo en su puesto, sino que puedan acceder a puestos de mayor responsabilidad facilitando la transición generacional. Esto es clave para la retención del talento y para provocar un efecto llamada a otros profesionales del sector.

Estas estrategias se suman al plan de acción de encuesta de clima, que ha comenzado a instaurarse en 2019 pero cuya implantación definitiva se verá a lo largo de 2020. **Nortegas** realizó una encuesta de clima en 2018 que arrojó un grado de satisfacción de 7,29 sobre 10. La compañía implicó al 84% de la compañía para el análisis de siete dimensiones: liderazgo, condiciones laborales, trabajo en equipo, organización y

estrategia, desarrollo, comunicación e identidad y compromiso. A raíz de los resultados, se elaboró una estrategia para potenciar sus puntos fuertes y progresar en sus áreas de mejora. El plan de acción de la encuesta del clima se ha diseñado para ser implementado durante 2019 y 2020.

Igualmente, se ha fomentado la creación de empleos locales de calidad mediante la contratación indefinida. Se han incorporado perfiles tecnológicos con el fin de desarrollar las iniciativas estratégicas de **Nortegas** y potenciar la expansión sostenible de la empresa. Además, se ha impulsado la contratación de jóvenes de cara a mejorar su empleabilidad mediante programas de Formación Profesional Dual. Para que la experiencia laboral de los empleados sea positiva desde el primer día, la compañía cuenta con un plan de acogida desde el año 2018.

	2019
● Rotación no deseada	0,42%
● Rotación total	2,52%

TALENTO

Diversidad

Nortegas dispone de medidas para salvaguardar la igualdad de género. El Código de Ética de la compañía reconoce la necesidad de asegurar el respeto entre trabajadores, fomentando un clima de diversidad, igualdad de oportunidades y no discriminación. La compañía prohíbe cualquier conducta que cree un ambiente de trabajo intimidante, hostil u ofensivo y no tolera la discriminación ni el acoso y cuenta con el canal ético para recoger denuncias relacionadas con este área. Nortegas vela por 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. En el marco de la formación del comité de ética, se ha dedicado un apartado específico a las denuncias relacionadas con el ámbito de la diversidad y a cómo debe ser su tratamiento.

Durante 2019, se ha impartido una formación de sesgo inconsciente para fomentar el respeto entre las personas y mejorar las relaciones laborales entre los empleados. Su alcance ha sido del 100% de la plantilla y se han destinado más de 400 horas de formación en total. Junto a esto, Nortegas ha integrado la política de igualdad en el I Convenio Colectivo de la compañía y ha diseñado un Plan de igualdad. Se prevé que se implante en el 100% de las operaciones del grupo durante el año 2020.

Además de esto, **Nortegas** está comprometida con la integración de personas con discapacidad a través de la contratación directa en plantilla y de la colaboración con Centros Especiales de Empleo. La compañía asegura que los empleados con discapacidad puedan acceder a su puesto de trabajo y que puedan desempeñar correctamente sus labores. Actualmente, la plantilla cuenta con un 0,84% de personas con discapacidad en la plantilla.

“El Código de Ética de la compañía reconoce la necesidad de asegurar el respeto entre trabajadores, fomentando un clima de diversidad, igualdad de oportunidades y no discriminación”

TALENTO

● Número de empleados a 31 de diciembre por sexo, categoría y edad

CATEGORÍA PROFESIONAL	<35				35-45				45-55				>55				Total					
	Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres		Hombres		Mujeres		Total	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Técnico Operacional						5	5	11	10	12	12	14	16	4	4	27	26	21	21	48	47	
Técnico de Apoyo	1	1			6	6	3	3	12	10	9	8	9	9	3	2	28	26	15	13	43	39
Técnico Superior	4	3	3	3	11	11	14	12	20	21	7	8	19	20	5	4	54	55	29	27	83	82
Responsable			1		8	7	9	9	4	4	3	3	6	6	1	2	18	17	14	14	32	31
Jefe de departamento					1	3	6	6	2	2	1	2	4	3	2	1	7	8	9	9	16	17
Director					3	2	2	1	7	7	1	3	5	6	1	1	14	15	4	5	18	20
Total	5	4	4	3	30	29	39	36	56	54	33	36	57	60	16	14	148	147	92	89	240	236

TALENTO



● Número de empleados por tipo de contrato, sexo y categoría profesional

CATEGORÍA PROFESIONAL	2018			2019		
	Indefinido		Total	Indefinido		Total
	Hombres	Mujeres		Hombres	Mujeres	
Técnico Operacional	27	21	48	26	21	47
Técnico de Apoyo	28	15	43	26	13	39
Técnico Superior	54	29	83	55	27	82
Responsable	18	14	32	17	14	31
Jefe de departamento	7	9	16	8	9	17
Director	14	4	18	15	5	20
Total	148	92	240	147	89	236

TALENTO

	2018	2019
Incorporaciones a la plantilla(1)	9	5
Empleados promocionados	10	7
Mujeres promocionadas	5	4
Hombres promocionados	5	3

(1) Todas las incorporaciones llevadas a cabo han sido mediante contratación indefinida



TALENTO

Derechos laborales y beneficios

El compromiso de **Nortegas** con los derechos laborales va más allá del cumplimiento legislativo.

La adopción del I Convenio Colectivo de **Nortegas** abril de 2019 ha ayudado a que la compañía haya sido reconocida de esta manera. La compañía trabajó junto con los representantes sociales para desarrollar un marco interno de relaciones como empresa independiente. Entre los beneficios que pueden disfrutar los empleados, existe un Plan de Compensación Flexible que permite al trabajador contratar servicios como vales de guardería o de comida, compra de material informático o un seguro privado de salud.

Con el fin de fomentar la conciliación laboral, se ha impulsado una jornada laboral flexible para que los empleados puedan elegir sus horas de entrada y de salida. En base a lo acordado en el Convenio, 7 personas se han acogido a una flexibilización de la jornada por conciliación, lo que supone un 2,96% de la plantilla. También pone a disposición de sus personas becas y ayudas, y el 99% de la plantilla está adherida a un plan de pensiones.

“Nortegas cuenta con un Convenio Colectivo desde 2019 y su compromiso con los derechos laborales va más allá del cumplimiento legislativo.”

En 2019 se han realizado 7 adaptaciones de jornada a empleados. La compañía ha puesto en marcha otras iniciativas con el fin de mejorar la satisfacción de los empleados y su bienestar. Un total de 14 empleados se han acogido a reducciones de jornada por guarda legal, lo que supone un 5,93% de la plantilla.

Cabe destacar la celebración del acto de navidad, con un alcance del 100% de la plantilla, y la celebración de la Raider Nortegas 2019, una competición deportiva puesta en marcha con el objetivo de fomentar la convivencia y el trabajo en equipo. Casi 100 empleados participaron las actividades al aire libre de esta iniciativa.

Reducciones de jornada por guarda legal



2018	2019
12	14

Flexibilización de jornada en base a lo acordado en el Convenio Colectivo



2018	2019
6	7

13



Impacto social y ambiental

IMPACTO SOCIAL Y AMBIENTAL

Nortegas genera un valor para las comunidades en las que opera que es netamente positivo, pero como cualquier otra organización o sector, su actividad puede conllevar ciertas externalidades negativas que impacten de forma particular sobre ciertos públicos, y que es necesario gestionar.

Por otro lado, como compañía de infraestructuras, **Nortegas** es consciente de que su presencia en el mercado es, conscientemente, de largo plazo. Por eso entiende necesario desarrollar acciones que permitan establecer y reforzar una relación duradera con las comunidades mediante iniciativas que vayan en beneficio del desarrollo socioeconómico de la región. Existe una correlación positiva entre el nivel de desarrollo socioeconómico y el desarrollo de infraestructuras y la demanda energética por lo que **Nortegas** tiene la convicción de que todas las acciones dirigidas a generar riqueza local presentan un impacto positivo en el valor a largo plazo de sus infraestructuras.

Para ello, resulta fundamental establecer canales de diálogo con las comunidades locales de cara a identificar esos posibles impactos, conocer las expectativas de los grupos de interés y definir las medidas de respuesta que mejor se adapten a las necesidades y deseos de la población, así como a los objetivos de negocio. Solo a través de este enfoque de relación abierta con las

comunidades y creación de valor sostenible y compartido, la compañía obtiene la licencia social para operar necesaria para legitimar su actividad ante el conjunto de grupos de interés con los que se relaciona.

Entre las iniciativas de relación con grupos de interés más destacadas de **Nortegas**, cabe destacar:

- Reuniones con grupos regulatorios para identificar necesidades de grupos de interés.
- Sesiones de grupo internas en Nortegas para la detección de necesidades de usuarios potenciales y las comunidades.
- Contacto permanente y fluido con otros agentes del mercado energético para la identificación de incidencias en el servicio o con la comunidad.

2019

Número de quejas y comunicaciones
recibidas de grupos de interés

1

Todo esto determina un conjunto de actuaciones de **Nortegas** en los ámbitos de la acción social, el respeto y promoción de los derechos humanos y la gestión ambiental de la compañía.

“Nortegas es consciente de la necesidad de desarrollar acciones que permitan establecer y reforzar una relación duradera con las comunidades mediante iniciativas que vayan en beneficio del desarrollo socioeconómico de la región debido a que es una compañía de infraestructuras.”

IMPACTO SOCIAL Y AMBIENTAL

Acción social y filantropía

Dentro del ámbito de la acción social, **Nortegas** busca la involucración activa de sus profesionales, para conseguir el triple beneficio de contribuir al bien social, promover el orgullo de pertenencia de sus profesionales, y mejorar la percepción de la compañía entre sus grupos de interés. Por este motivo, los profesionales de **Nortegas** están involucrados, de una u otra forma, en todas las iniciativas de filantropía de la compañía.

Nortegas tiene las siguientes prioridades:

- Contribuir al desarrollo de la oferta laboral para el sector del gas: **Nortegas** requiere perfiles profesionales muy específicos y con un elevado nivel de conocimiento experto que, en ocasiones, resulta complejo encontrar en el mercado. Por este motivo, la compañía pretende constituirse en agente activo de promoción del conocimiento del sector del gas entre titulaciones universitarias y de formación profesional. En 2019, **Nortegas** colaboró con distintas universidades y centros formativos mediante un programa de formación dual. Gracias a este programa 14 estudiantes pudieron trabajar en la compañía y obtener un profundo conocimiento del sector.

	2019
Número de iniciativas de acción social y filantropía	6
Importe de las donaciones realizadas por Nortegas	1.000€
Importe de las donaciones realizadas por empleados por Nortegas en iniciativas de la compañía	1.280€
Número de profesionales participantes en las iniciativas de la compañía	74

- Apoyo a colectivos en riesgo de exclusión, con especial foco en la infancia: durante 2019 destacan especialmente las siguientes iniciativas

- Donación de juguetes para niños en situación de pobreza, en la que participaron 31 empleados
- Donación de vacunas a UNICEF: **Nortegas** sufragó el coste de las vacunas donadas para todos aquellos profesionales cuyos hijos participaron en el concurso de dibujo de navidad. Esta iniciativa contó con la participación de 26 profesionales y facilitó el acceso a 1.288 vacunas para la infancia del tercer mundo.
- Donación de 1.280 euros a ONGs, por parte de 17 empleados de **Nortegas**, a través del programa de reciclado de ordenadores.

- Promoción de la diversidad y la inclusión social: en 2019 se ofrecieron sesiones de formación y sensibilización para los profesionales de **Nortegas** relacionadas con los sesgos respecto al colectivo de inmigrantes, y con el cuidado y envejecimiento activo.

En 2019, **Nortegas** lanzó su Programa de Voluntariado. El programa contempla una nueva figura denominada "Embajador del Voluntariado" cuyo propósito será la identificación y promoción de nuevas iniciativas.

IMPACTO SOCIAL Y AMBIENTAL

Consumo energético y uso de recursos

Nortegas está comprometida con la preservación y mejora del medio ambiente y, consecuentemente, busca minimizar el posible impacto asociado a sus actividades. En 2017, el Comité de Calidad y Medio Ambiente aprobó un programa de objetivos ambientales 2017-2022 en el que se establecen metas de reducción de consumos y generación de residuos. Además, **Nortegas** cuenta con un sistema de gestión ambiental, certificado bajo la norma ISO 14001, que cubre a los centros de mantenimiento de la compañía.

En 2019, **Nortegas** ha realizado un esfuerzo significativo en la ampliación y mejora de sus sistemas de información y control de consumos energéticos, que se ha traducido en una ampliación del alcance de la información reportada en el presente informe y hace que los datos de 2019 y 2018 no sean perfectamente comparables.

Consumo de energía (MWh)*	2017	2018	2019
Consumo de gas natural	394,3	428,2	641,7
- Centros de mantenimiento	288,7	320,6	336,3
- Plantas GNL	22,6	28,2	21,9
- Oficinas	No disponible	No disponible	183,8
- GNV	82,9	79,4	66,5
- Estaciones de regulación y medida (ERM)	No disponible	No disponible	33,2
Consumo de electricidad	281,2	295,9	822,3
- Centros de mantenimiento	241,0	261,5	252,6
- Plantas GNL/GLP	40,2	34,4	122,2
- Oficinas	No disponible	No disponible	442,4
- Estaciones de regulación y medida (ERM)	No disponible	No disponible	5,1
Consumo total	675,5	724,1	1.464,0

* El alcance de los datos de 2017 y 2018 hacen referencia a los centros de mantenimiento y las plantas de gas natural licuado (GNL) de Nortegas. En 2019 se incluye además en el alcance los datos de las oficinas y de las estaciones de regulación y medida (ERM) y, particularmente, las plantas de gas licuado del petróleo (GLP) de Miñano y Gajano por su tamaño e impacto ambiental.

IMPACTO SOCIAL Y AMBIENTAL

Consumo energético y uso de recursos

Durante 2020, **Nortegas** tiene previsto llevar a cabo auditorías de eficiencia energética de acuerdo a la legislación vigente y analizará posibles áreas de mejora, a raíz de las cuales definirá un plan de ahorro de energía.

Por otro lado, **Nortegas** no utiliza agua en sus procesos productivos y su uso se limita exclusivamente al consumo de los centros de trabajo de **Nortegas**. Por lo tanto, la actividad de **Nortegas** no es intensiva en el uso de este recurso y no se trata de un asunto de una relevancia alta. En cualquier caso, la compañía está comprometida con la racionalidad y eficiencia en el uso de recursos y, para ello, monitoriza el uso de agua de la organización e intenta mantener su consumo en el mínimo posible. Durante 2019, la compañía amplió el alcance de sus sistemas de medición para incluir también el consumo de sus oficinas.

En materia de residuos, el principal impacto de la compañía está asociado a aquellas actividades que requieren proyectos de obra civil para el desarrollo o mantenimiento de la red de gas.

Por lo tanto, el foco de la compañía está puesto más en una gestión adecuada de los residuos que se generan, más que en la propia minimización de los mismos. Así, el 100% de los residuos generados como consecuencia de la actividad de **Nortegas** son valorizados, tanto no peligrosos como peligrosos.

Nortegas reporta periódicamente sobre el volumen de residuos generados y el consumo de combustible al comité de seguridad y salud, y medio ambiente, dependiente del consejo de administración de la compañía.

Gestión de residuos (toneladas)	2017	2018	2019
Total residuos valorizados	5,0	3,2	4,0
- Residuos no peligrosos valorizados	4,0	3,0	3,6
- Residuos peligrosos valorizados	1,0	0,2	0,4
Residuos de construcción y demolición (RCD)	No disponible	13,4	14,8
Total residuos	5,0	16,6	18,8
RCD totales por metro de red construido (kg/metro)	No disponible	0,623	0,683

Consumo de agua (m³)*

	2017	2018	2019
Centros de mantenimiento	573	455	754
Plantas GNL/GLP	174	162	185
Oficinas	-	-	745
Consumo total	747	617	1.684

* El alcance de los datos de 2017 y 2018 hacen referencia a los centros de mantenimiento y las plantas de gas natural licuado (GNL) de Nortegas. En 2019 se incluye además en el alcance los datos de las oficinas y, particularmente, las plantas de gas licuado del petróleo (GLP) de Miñano y Gajano por su tamaño e impacto ambiental.

IMPACTO SOCIAL Y AMBIENTAL

Emisiones y contaminación

La principal fuente de emisiones de gases de efecto invernadero de **Nortegas** está relacionada con las emisiones fugitivas de la red de distribución de gas y están condicionadas por lo tanto por las limitaciones técnicas de las instalaciones. En total, considerando las emisiones fugitivas de alcance 1 (en instalaciones propias) y de alcance 3 (en instalaciones de sus clientes), éstas suponen el 94% del total de emisiones de Nortegas.

Emisiones de gases de efecto invernadero (t CO ₂ e)*	2018	2019
Emisiones directas (alcance 1)	6.550	8.043
- Calderas de gas natural propias	71	116
- Flota de vehículos propios	306	303
- Emisiones fugitivas propias	6.173	7.624
- Otras fugas (emisiones de gases refrigerantes de los equipos de climatización)	0	0
Emisiones indirectas (alcance 2)	76	159
- Consumo de electricidad	76	159
Emisiones indirectas (alcance 3)	1.066	1.348
- Consumo de agua	0,26	0,62
- Emisiones fugitivas de clientes y contadores	1.066	1.347
Total emisiones	7.692	9.549

* Las emisiones de alcance 1 y 2 relacionadas con las calderas de gas natural y el consumo de electricidad en 2018 no incluyen los datos de las oficinas y los ERM.

Consecuentemente, las principales medidas para la reducción de las emisiones de **Nortegas** van dirigidas a la reducción de las emisiones asociadas al consumo energético y a la flota de vehículos de la compañía:

- Reducción de las emisiones asociadas al consumo energético: además de las iniciativas dirigidas a la reducción del consumo energético descritas en el apartado anterior, cabe destacar la instalación de paneles solares para el autoconsumo en el 28% de las estaciones de regulación y medida (ERM). En 2020 además se instalará paneles en el centro de trabajo de Galeno (Asturias). Adicionalmente, **Nortegas** prevé aumentar el porcentaje de energía eléctrica contratada con garantía de origen renovable, desde el 40% de 2019, a un 100% en 2020.
- Reducción de las emisiones de la flota de vehículos de la compañía: de forma coherente con su estrategia de potenciación del gas natural vehicular en el mercado, **Nortegas** está liderando con el ejemplo mediante la sustitución de su propia flota de vehículos de diésel y gasolina por unos nuevos de gas natural a lo largo de 2019, y cuyo impacto se evidenciará a partir de 2020.

IMPACTO SOCIAL Y AMBIENTAL

Nortegas realiza seguimiento de otros posibles riesgos e impactos asociados a su actividad, tales como el impacto de ruidos potencialmente asociados a los proyectos de obra civil necesarios para el desarrollo y mantenimiento de su red. En los análisis realizados, la compañía no ha identificado un nivel de impacto por ruido sobre las comunidades relevantes.



Consumo en vehículos propios*	2017	2018	2019
Diesel y gasolina (litros)	17.948	15.493	31.360
Gas natural (kg)	82.948	79.373	66.470
Emisiones de CO ₂ por km de red (kg/km)	39,12	35,06	36,82

* En 2019 se ha incrementado la flota de vehículos en un +7,5%.

IMPACTO SOCIAL Y AMBIENTAL

“La compañía está comprometida con la lucha contra el cambio climático tal y como evidencian las actuaciones como la reducción de su consumo energético o el uso de fuentes de energía más limpias en sus procesos.”

Estrategia de cambio climático

Durante 2019, **Nortegas** ha llevado a cabo un estudio de los impactos del cambio climático sobre su actividad ante diferentes posibles escenarios de aumento de la temperatura media global. El estudio ha consistido en la realización de un Análisis de Riesgos Ambientales (ARA), complementado por una estimación de la magnitud del riesgo. Asimismo, se ha llevado a cabo un estudio de resiliencia climática. Las conclusiones extraídas, comunicadas a la Administración Pública por la condición de la actividad de Nortegas como clave para la Comunidad Autónoma Vasca, es que la compañía no necesita realizar inversiones adicionales para la resiliencia climática, pues sus infraestructuras están preparadas para soportar las consecuencias del cambio climático.

No obstante, aunque los riesgos físicos no supongan un nivel de amenaza relevante para **Nortegas**, la compañía está comprometida con la lucha contra el cambio climático tal y como evidencian las distintas actuaciones que se describen a lo largo del presente informe, tales como la integración de energías menos contaminantes en el mix energético del país (consultar los capítulos de fuente de energía alternativa y mejora ambiental), la reducción del consumo energético de la compañía, o el uso de fuentes de energía más limpias en sus procesos.

Impacto en los ecosistemas

El posible impacto de la red de distribución de **Nortegas** en el medio se limita al proceso de desarrollo de la infraestructura. Una vez que la tubería de distribución se entierra su impacto en el ecosistema es nulo. En este sentido y en relación con la biodiversidad, **Nortegas** cumple con las condiciones de licencia de las obras que realiza con afección a zonas de especial protección, que consisten en la reposición del manto vegetal. En 2019, **Nortegas** contaba con 276 kilómetros de red, y 228 instalaciones en áreas protegidas o de alto valor de biodiversidad.

La distribución de gas está fuera del catálogo de actividades que potencialmente contaminantes de suelos. En cualquier caso, **Nortegas** analiza anualmente todos los posibles impactos sobre la biodiversidad, incluidos: afección a aguas, suelo, flora y fauna, emisiones atmosféricas, residuos, ruido, almacenamiento de productos químicos, vertidos, fugas y derrames, y consumo de energía.



Impacto fiscal

La actividad de Nortegas impacta de manera directa en el sistema fiscal español. Gracias a Nortegas, el sistema tributario ha conseguido recaudar más de 19 millones de euros durante el año 2019.

	2018	2019
Beneficios obtenidos (miles de euros)	72.495	28.404
Impuestos pagados (miles de euros)	13.382	19.157
Subvenciones recibidas (miles de euros)	358	148

14



Información financiera

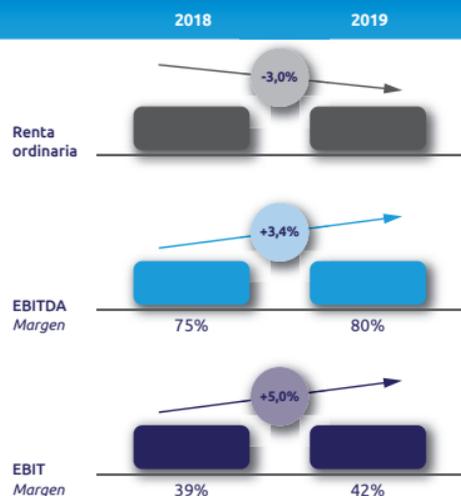
INFORMACIÓN FINANCIERA

Cuenta de resultados consolidada de Nortegas

RESUMEN DE CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

(€M)	2018	2019
Renta ordinaria	230	223
Aprovisionamientos	(22)	(18)
Activos en régimen propio	7	7
Gastos de explotación	(43)	(34)
EBITDA	172	178
Margen	74,7%	79,7%
Gastos de amortización	(82)	(83)
Resultados de actividades operativas	90	94
Margen	39,1%	42,3%
Gastos financieros netos	(28)	(22)
Margen de beneficios antes del Impuesto sobre la Renta	62	72
Impuesto sobre la Renta	34	(15)
Beneficio anual	95	57

RESUMEN DE CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS



- La **renta ordinaria y los aprovisionamientos** de 2019 es inferior a las cifras de 2018 principalmente debido a las condiciones climatológicas más templadas.
- Unos **gastos de explotación** inferiores en 2019 en comparación con la cifra del año anterior como resultado de las relaciones coste-eficacia y la implementación del nuevo índice IFRS 16.
- **Gastos de amortización:** ligeramente superiores a los de 2018 como resultado de la implementación del nuevo índice IFRS 16 y un índice Capex (inversión en activo fijo) superior
- **Impuesto sobre la Renta:** descenso o reducción aislada de los Pasivos por impuestos diferidos (sin impacto alguno sobre el activo circulante) debido a la reducción del tipo impositivo aplicable en Bizkaia.

INFORMACIÓN FINANCIERA

Estado del flujo de tesorería consolidado de Nortegas

RESUMEN DEL ESTADO DE FLUJO DE TESORERÍA

(€M)	2018	2019
EBITDA	172	178
Pagos del Impuesto de sociedades	(9)	(18)
Cambio en el pasivo y activo actuales	17	41
Cambio en el Déficit tarifario + Otros	9	5
Capex (Inversión en activo fijo)	(22)	(26)
Pagos de intereses	(27)	(24)
Flujo circulante procedente de actividades operativas y de inversión	140	155
(€M)	2018	2019
EBITDA	172	178
Capex (Inversión en activo fijo)	(22)	(26)
Flujo circulante (EBITDA – Capex)	150	151
<i>Conversión de flujo circulante</i>	<i>87,2%</i>	<i>85,2%</i>

- **Pagos del Impuesto de sociedades:** las cifras de 2018 solo representan 8 meses de impuestos por activo circulante (abril - diciembre) debido a un cambio al cierre del ejercicio del año fiscal.
- El **Cambio en el pasivo y activo actuales** contempla:
 - Mejoras en el IVA, cuentas por cobrar (deuda activa), cuentas por cobrar (deuda pasiva) y otros
 - Recaudación extraordinaria puntual de pagos de Castor por un valor de 11 millones de euros, mejorando el déficit de liquidaciones de posición con el Sistema de Gas
- **Cambio en el déficit tarifario** procedente de una recaudación extraordinaria de pagos del sistema de gas resultantes de una refinanciación de Castor.
- **Dotaciones en activos fijos** (inmovilizado) incluye, básicamente:
 - Inversiones para conseguir un mayor desarrollo en la expansión de conductos fríos de gas natural y gas de petróleo licuado (LPG)
 - Inversiones de mantenimiento relacionadas con trabajos de sustitución de redes como parte del programa de mantenimiento
 - Inversión en TI
- **Pagos de intereses,** principalmente, intereses por obligaciones por un importe de 21 millones de euros
- **Fuerte generación de flujo circulante:** EBITDA – Capex de 151 millones de euros y una elevada conversión de flujo circulante (85 %) con margen para un incremento del Capex

INFORMACIÓN FINANCIERA

CIERRE DEL BALANCE A 31 DE DICIEMBRE

(€M)	2018	2019
Propiedad, instalaciones y equipamiento	1.031	1.001
Fondo de comercio	46	46
Otros activos intangibles	1.502	1.476
Right-of-use assets	-	4
Activos con derecho de explotación	3	1
Activos fiscales diferidos	20	14
Activos no corrientes totales	2.602	2.542
Otros activos corrientes	65	25
Dinero y cuasidinero	157	367
Activos corrientes totales	222	392
Activos totales	2.824	2.933
Capital propio total	1.141	1.252
Pasivos financieros de la emisión de bonos	1.292	1.294
Arrendamientos	-	3
Otros pasivos financieros no corrientes	2	3
Otros pasivos no corrientes	11	9
Activos fiscales diferidos	291	285
Pasivos no corrientes totales	1.596	1.592
Pasivos financieros corrientes	7	5
Arrendamientos	-	1
Deuda con empresas del grupo y asociadas	7	5
Otros pasivos corrientes	73	78
Pasivos corrientes totales	87	89
Capital propio y pasivos totales	2.824	2.933

Cierre de balance consolidado de Nortegas

- El **Capital propio** total al cierre del ejercicio de 2019 ascendía a un importe de 1.252 millones de euros
- El **Activo circulante** total **al cierre de balance** al cierre del ejercicio de 2019 era de **367 millones de euros, frente a los 157 millones de euros de diciembre de 2018** como resultado de una dotación de fondos propios de 204 millones de euros en Nortegas
- La **Deuda neta** total **al cierre del ejercicio de 2019 ascendía a 944 millones de euros**
- Política financiera determinada por el compromiso de los accionistas por mantener unos fuertes ratios de crédito financiero para sostener la calificación crediticia del grado de inversión

INFORMACIÓN FINANCIERA

Estructura financiera, política de liquidez y feedback de calificación

Posición de liquidez

Instrumento	Importe disponible (€M)	Importe utilizado (€M)	Cupón
Bono a 5 años	-	550	0,918%
Bono a 10 años	-	750	2,065%
Instrumento de crédito renovable automáticamente	100	-	0,075% - 0,300% (depending on use)
Activo circulante al cierre del balance	367	-	-
Total	467	1.300	-

Liquidez y estructura financiera (millones de €)



- ✓ La **estructura actual reduce el riesgo de refinanciación** extendiendo los plazos de amortización
- ✓ Una marcada política financiera de accionistas en apoyo del **grado de inversión** en Nortegas

Puntos clave de datos

Deuda neta:
944 millones de euros

Calificación S&P²
BBB-
perspectiva estable
(mejora desde negativa en febrero 2020)

Liquidez disponible:
467 millones de euros

Coste financiero promedio:
1.58%

1 En la actualidad, aún sin liquidar. 2. S&P lleva a cabo su análisis de Nortegas sobre una perspectiva consolidada, con su matriz, Nature. El perfil de calificación crediticia independiente (SACP) de Nortegas es "bbb", mientras que la calificación crediticia del emisor es "BBB-".

15



Sobre este informe

SOBRE ESTE INFORME

La información presentada comprende todas las sociedades de Nortegas Energía Grupo, S.L.U, excepto en aquellos casos en los que se pueda indicar lo contrario, y hace referencia al periodo comprendido entre el 1 de enero de 2019 y el 31 de diciembre de 2019.

Este informe ha sido preparado de acuerdo con los siguientes estándares:

- Marco de informes integrados <IR> del International Integrated Reporting Council (IIRC).
- Los estándares de Global Reporting Initiative relacionados con los asuntos identificados como materiales por **Nortegas**.

Proceso de elaboración del análisis de Materialidad

Para realizar el análisis de materialidad cuyos resultados se presentan en el capítulo 3 del presente Informe, Nortegas llevó a cabo el siguiente proceso:

1. Identificación de asuntos potencialmente relevantes: para ello se utilizaron las siguientes fuentes de información:
 - Normas y estándares de reporte: la Ley 11/2018 de España en materia de información no financiera y diversidad, los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (GRI), y el materiality map del Sustainability Accounting Standard Board (SASB).

- Analistas ESG e inversores: SAM (S&P), GRESB, IFF, JP Morgan y Swiss Life.

- Competidores en el mercado español: Naturgy y Redexis.

2. Priorización externa de acuerdo con estándares de reporte y analistas de inversión ESG:

- Estándares de reporte: se han utilizado la publicación "Sustainability Topics for Sectors" de GRI para identificar aquellos asuntos que son particularmente relevantes para el sector "Gas utilities" y los asuntos identificados como relevantes según SASB para el sector de "Oil&Gas midstream".

- Analistas de inversión ESG: se han utilizado las ponderaciones otorgadas para cada uno de los criterios de evaluación utilizados por SAM (S&P) para el sector "Gas utilities", y GRESB.

3. Priorización interna a partir de consultas a directivos: a través de un cuestionario directo, se ha preguntado sobre la percepción de los directivos de Nortegas sobre distintas dimensiones de la posible relevancia de cada asunto previamente identificado. La consulta fue enviada a 12 directivos, elegidos con el objetivo de que constituyan una muestra representativa de las actividades de la compañía.

4. Elaboración de la matriz de materialidad: se ha presentado la priorización en un gráfico de doble entrada con dos ejes: decisión, e impacto o riesgo. Esta representación está alineada

con los requisitos definidos por GRI y sirve también para dar respuesta a las exigencias de la Ley 11/2018, que establece un enfoque de riesgos para determinar la relevancia de los asuntos. Para la evaluar la relevancia de los distintos asuntos de acuerdo con estos dos ejes, se ha utilizado el siguiente criterio:

- Decisión: se han utilizado como proxies los análisis de relevancia de los asuntos de los estándares de reporte ("Sustainability Topics for Sectors" de GRI y el "Materiality Map" de SASB), como reflejo de lo que el conjunto de los grupos de interés necesita conocer, así como la opinión de los directivos en cuanto a cómo influyen los distintos asuntos en los grupos de interés a la hora de establecer una relación con la compañía.

- Riesgo: se han utilizado como proxies los pesos otorgados a cada uno de los asuntos por los principales analistas ESG (SAM y GRESB), que ilustra los principales asuntos críticos para el sector, así como la opinión de los directivos respecto al impacto que causa la compañía en la comunidad en la que opera.

5. Identificación de indicadores: por último, para cada uno de los asuntos materiales, Nortegas ha identificado los requisitos de información y los indicadores solicitados por los principales estándares de reporte y analistas ESG.

Por lo tanto, la matriz de materialidad supone un reflejo de la opinión de los grupos de interés sobre la relevancia de los asuntos para la compañía.

SOBRE ESTE INFORME

Glosario

CEE: Centros Especiales de Empleo

Criterios ESG: Criterios Ambientales, Sociales y de Buen Gobierno (ESG proviene de las siglas del término en inglés).

EBIT: Beneficios antes de intereses e impuestos, también denominado como BAI

Emisiones de alcance 1: Emisiones producidas directamente por el emisor

Emisiones de alcance 2: Emisiones producidas de manera indirecta a través de la electricidad consumida y comprada.

Emisiones de alcance 3: Emisiones indirectas provocadas por otros agentes en la cadena de valor que el emisor no puede controlar

GEI: Gases de Efecto Invernadero.

GLP: Gas Licuado del Petróleo

GNL: Gas Natural Licuado

GNV: Gas Natural Vehicular

Green Deal de la Unión Europea: El Pacto Verde Europeo es la hoja de ruta de la Comisión Europea para dotar a la UE de una economía sostenible.

GRI: Global Reporting Initiative

GWh: Gigavatio-hora

IEA: Agencia Internacional de la Energía

IPCC: Panel Intergubernamental del Cambio Climático

ISO: Organización Internacional de Normalización.

ODS: Objetivos del Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas

PNIEC: Plan Nacional Integrado de Energía y Clima

tCO₂e: Toneladas equivalentes de CO₂



www.nortegas.es