

2019

Informe anual

Sumario

Magnitudes	4
Carta del presidente	6
Compañía	12
Consejo de administración	
Comité de dirección	
Marco regulatorio	
Responsabilidad social corporativa	
Gestión de riesgos corporativos	
Protección de datos	
Negocio	20
Avance y crecimiento	
Gran consumo	
Mercados	
Análisis demográfico	
GLP	
Excelencia y calidad	
Red	
Capital humano	40
Motor de cambio	
Talento	
Diversidad	
Calidad laboral	
Seguridad y prevención de riesgos	
Sistema integrado de gestión	
Gas y sociedad	48
GNV	
Biometano	
Identificación y evaluación de aspectos ambientales	
Huella de carbono	
Resultados	62
Resumen de resultados	
Resultados operativos	
Ingresos	
Posición financiera y balance	
Cash flow de las operaciones	
Inversiones	

Magnitudes

908.575 Usuarios

Madrileña Red de Gas ha superado en este ejercicio la cifra de 908.000 puntos de suministro, de los cuales 885.000 son de gas natural. Más de 15.000 nuevos puntos de suministro se han creado en el mercado residencial y más de 500 en el de gran consumo.

6.784 Kms de red

La consolidación y expansión de la compañía durante este ejercicio se ven reflejadas también en la ampliación de la longitud de su red de suministro, que ha crecido algo más del 6%.

206 ERMs

La mayoría de nuestras estaciones de regulación y medida (ERMs) están telemandadas de forma autónoma desde el centro de control.

67 Municipios

MRG distribuye gas natural en más de 60 municipios madrileños. La red de distribución se ha ampliado en 2019 hasta otros dos nuevos municipios de la Comunidad de Madrid: Casarrubuelos y Moralzarzal. Sus más de 16.000 vecinos, entre usuarios domésticos, comercios y empresas, se verán beneficiados por la transformación de sus instalaciones a gas natural.

125 Empleadas

El equipo de MRG está formado por 125 personas. En este ejercicio se han incorporado al equipo siete nuevos profesionales, lo que representa el 6% del total de la plantilla. El 57% de estas nuevas incorporaciones son mujeres. (no se han tenido en cuenta aquellos empleados en régimen de jubilación parcial)

186,3 Ingresos (M€)

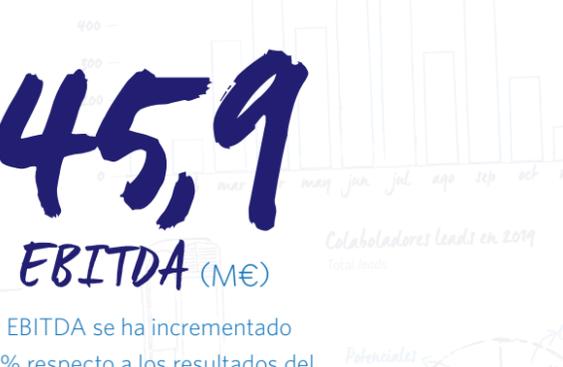
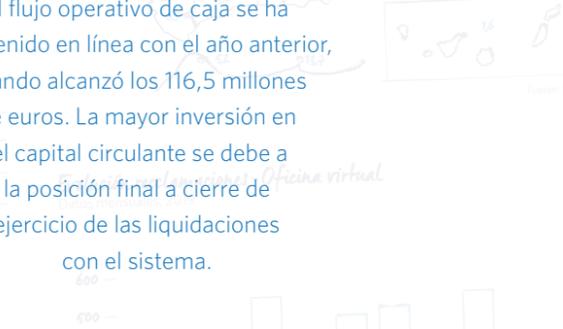
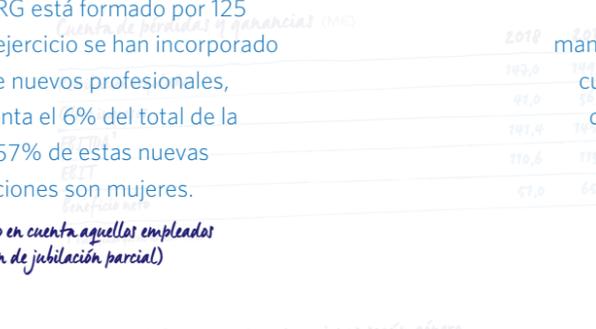
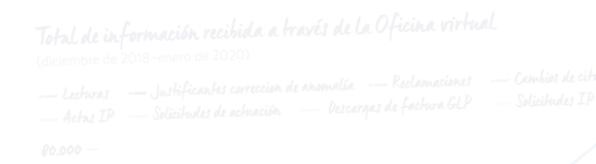
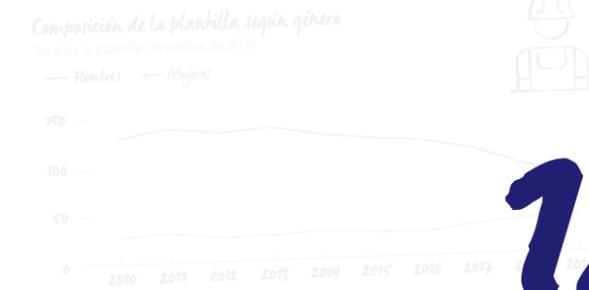
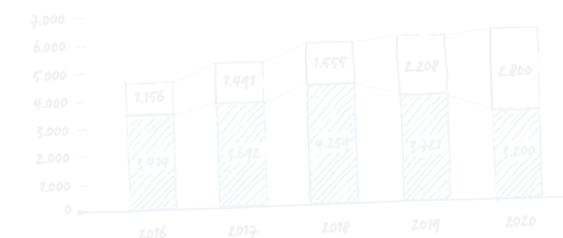
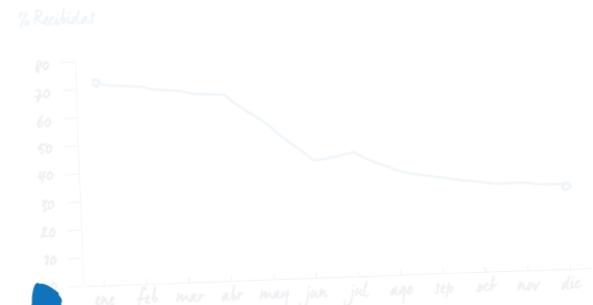
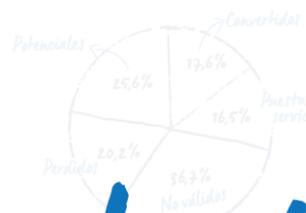
La cifra de ingresos ha subido el 3% respecto a 2018. La remuneración por la actividad de distribución de gas natural ha sido más alta, pero se ha producido una bajada de ingresos de GLP, debido a su paulatina conversión a gas natural.

114,9 Cash flow (M€)

El flujo operativo de caja se ha mantenido en línea con el año anterior, cuando alcanzó los 116,5 millones de euros. La mayor inversión en el capital circulante se debe a la posición final a cierre de ejercicio de las liquidaciones con el sistema.

145,9 EBITDA (M€)

El EBITDA se ha incrementado el 3% respecto a los resultados del ejercicio de 2018. Esta mejora se debe al incremento en los ingresos y a la reducción de costes por eficiencias en las operaciones.



Carta del presidente

Este 2019 ha sido un año rico en acontecimientos que marcarán un hito en la historia de la compañía y tendrán gran importancia para su futuro.

En primer lugar, y como puede verse en las cuentas del ejercicio, hemos conseguido mejorar el resultado operativo y el resultado neto, a pesar de las limitaciones de la regulación vigente y del impacto de la reforma regulatoria de 2014 y de los recortes que posteriormente tuvieron lugar, con la reducción de la remuneración de algunas actividades —como el alquiler de contadores— y la apertura de otras a la competencia —como las inspecciones periódicas—. Los resultados del ejercicio 2019 reflejan, una vez más, la orientación de la compañía a la mejora interna permanente, una de cuyas dimensiones es la reducción de costes y la mejora de procesos, manteniendo

y mejorando al mismo tiempo los niveles de calidad y seguridad de las operaciones.

En lo que se refiere a las operaciones, el foco de Madrileña Red de Gas está en la excelencia operativa, en la atención al cliente y en la mejora permanente de las prácticas de gestión. La captación de nuevos clientes está orientada fundamentalmente a la sustitución de combustibles más contaminantes (carbón y gasóleo), en procesos industriales de pequeñas industrias, en el sector residencial, con la sustitución y modernización de instalaciones de calefacción, y en el sector comercial, con soluciones integrales de calefacción y agua caliente en edificios. En todos los casos, además, el coste de la energía para el consumidor es más bajo que con las instalaciones anteriores.

Con la nueva apertura de estaciones de recarga de gas para vehículos («gasineras»), hemos incrementado el suministro de gas natural para dar respuesta a una necesidad creciente, paralela al aumento de las flotas de vehículos alimentados con gas natural comprimido. Este aumento de la distribución en nuestro ámbito de actuación tendrá continuidad en próximos ejercicios, ya que se prevé la existencia de un mayor número de gasineras.

Hemos introducido la oficina virtual, que permite a los clientes mantener una relación directa con la compañía para todo tipo de gestiones y comunicaciones. Entre otros logros, somos la primera empresa distribuidora que pone a disposición de sus clientes el canal más utilizado por los usuarios —WhatsApp—, desde el que fijar las citas para inspecciones periódicas, eligiendo libremente fecha y hora, resolver dudas o gestionar cualquier solicitud relacionada con sus procesos de inspección y/o lectura. Otras mejoras en este terreno están también operativas. Nuestra intención es incrementar el esfuerzo y la inversión en este campo para que la experiencia de los clientes en su relación con MRG sea fácil, sencilla y segura. Igualmente, continuamos revisando y mejorando los procesos de interacción con los clientes actuales o potenciales: contratación, obras de acometida, consultas, facturación, averías y emergencias, cobros y reclamaciones.

Nuestro programa de detección, corrección y prevención del fraude, pionero en el sector, está dando resultados muy positivos. Hemos ampliado el ámbito de análisis y detección del fraude, reduciendo notablemente el impacto negativo en las cuentas de la empresa.

En cuanto a la seguridad de las operaciones, nuestros indicadores siguen mostrando una mejora clara, tanto en términos absolutos como en relación con los índices de los sectores comparables.

En lo que se refiere al gobierno corporativo, el año pasado se puso en marcha el plan de actuación en cumplimiento (*compliance*), supervisado por el Consejo de Administración a través del Comité de Auditoría y Riesgos. De esta forma, MRG continúa adoptando las mejores prácticas de gobierno.

En 2019 hemos conseguido mejorar el resultado operativo y el resultado neto. Las prioridades estratégicas siguen siendo las mejoras operativas, el servicio al cliente, el gobierno corporativo, la transición energética y la regulación.

Todos estos logros reflejan las prioridades estratégicas de MRG, que siguen siendo las mejoras operativas, el servicio al cliente, el gobierno corporativo, la transición energética y la regulación. ▶

Durante el año pasado se han producido otros acontecimientos de suma importancia para nuestra actividad. El Real Decreto-ley 1/2019 de 11 de enero otorgó a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) competencias en el desarrollo de las metodologías de retribución de las actividades reguladas. Consecuentemente, la CNMC inició la redacción de diversas circulares relativas a las actividades reguladas de los sectores eléctrico y de gas; entre ellas, las retribuciones de las mismas, dentro del calendario previsto por el citado Decreto-ley.

El gas tiene ventajas a corto plazo, más allá de la económica: sustituye al carbón y a los derivados del petróleo, con una notable reducción de emisiones de CO₂ y, sobre todo, de las sustancias más contaminantes

Las propuestas de la CNMC fueron objeto de alegaciones por parte de las empresas afectadas, debido a las graves incoherencias que presentaban, tanto en el plano estrictamente jurídico como en el económico, con impactos en los próximos ejercicios que no solo modificaban el modelo retributivo vigente sin justificación alguna, sino que ponían en serio peligro la viabilidad de las empresas. Además, el proceso de consulta pública fue claramente insuficiente y manifiestamente mejorable.

Como consecuencia de las alegaciones y de las observaciones del Consejo de Estado, la circular relativa a la retribución de la distribución de gas fue modificada y remitida de nuevo al Consejo de Estado a finales de 2019, por lo que su publicación se retrasó hasta los primeros meses de 2020. MRG ha actuado a lo largo de este proceso aportando argumentos jurídicos, económicos y técnicos en defensa de un modelo regulatorio que ha venido funcionando bien, proporcionando estabilidad a la actividad empresarial y asegurando una remuneración con rentabilidad moderada, pero coherente con el nivel de riesgo de la actividad en su definición actual, y continuará haciéndolo, en defensa de sus intereses legítimos, de la seguridad jurídica y de la calidad del proceso regulatorio, que son las cuestiones que verdaderamente están en juego.

Madrileña Red de Gas considera que la estabilidad regulatoria es esencial para asegurar la libertad de empresa, las decisiones de inversión, que crean riqueza y empleo, y el atractivo de España para los inversores, pues la regulación sectorial no es otra cosa que la expresión concreta del principio de seguridad jurídica, esencial para la vida de una sociedad y para la pervivencia del Estado de Derecho.

La estabilidad regulatoria no tiene por qué estar reñida con la nueva orientación de la regulación, a

partir de la política de transición energética, y las competencias recién estrenadas de la CNMC, que son los dos motores que han impulsado el proceso de cambio iniciado el último año en todos los sectores energéticos españoles.

Como es sabido, en el nuevo escenario, la política energética está subordinada a los objetivos climáticos: reducción de las emisiones de CO₂, introducción masiva de generación de electricidad a partir de fuentes renovables, sustitución acelerada de los combustibles fósiles. Estos objetivos responden a una política de la Unión Europea, pero son determinados en concreto por cada Estado miembro. España es uno de los que ha propuesto objetivos más ambiciosos en su Plan Nacional Integrado de Energía y Clima, como ha sido reconocido por la propia Comisión Europea.

La política energética es, así, instrumental para alcanzar aquellos objetivos. Los cambios que han de producirse en las matrices energéticas, tanto primaria como final, exigirán no solo inversiones cuantiosas en todos los subsectores energéticos, sino también en los sectores industriales utilizadores de energía en sus distintas formas y en los restantes usos de la energía (comercial y residencial). En este escenario, la cuestión clave para MRG, y para todo el sector gasista, es cuál será el papel del gas en la transición energética y más allá.

El gas tiene unas evidentes ventajas a corto plazo: sustituye al carbón y a los derivados del petróleo en los usos más importantes, con una notable reducción de emisiones, no solo de CO₂, sino, y sobre todo, de las sustancias más contaminantes (óxidos de nitrógeno y de azufre, monóxido de carbono) y con ventaja económica (precios bajos en una perspectiva de medio plazo). Un ejemplo de estas ventajas es la comparación entre el automóvil eléctrico y el de gas, en las actuales condiciones de mercado y de tecnología. El segundo tiene un coste menor, tanto de adquisición como por kilómetro recorrido, y la huella de carbono total de un automóvil eléctrico llega a ser inferior a la de otro de gas únicamente cuando haya recorrido un número de kilómetros muy elevado. Además, las experiencias de utilización de vehículos eléctricos en usos intensivos (flotas de reparto y otros) no están resultando lo satisfactorias que se esperaba.

A largo plazo, el gas resulta insustituible en no pocos procesos industriales, y es una alternativa perfectamente aceptable para otros usos finales, en tanto no haya otras tecnologías que ofrezcan los mismos costes y prestaciones. Por otra parte, sea cual sea la evolución tecnológica, las redes de gas permiten poner a disposición de los usuarios, de forma eficiente, gas renovable a corto y medio plazo, e hidrógeno a largo plazo, una vez desarrolladas las tecnologías de producción que permitan acercar sus costes a los del ►

gas natural. Esta potencialidad distingue al gas de otros combustibles, que se convierte en complemento indispensable de la electricidad en el largo plazo.

Tras la pandemia del Covid-19 debemos diseñar los escenarios macroeconómicos y sectoriales, aún con cierto grado de incertidumbre, que permitan orientar el futuro de la compañía en el medio y largo plazo

El entendimiento de estos factores por parte de las Administraciones, y los esfuerzos del sector del gas y de la industria en general para adaptarse a los escenarios de transición, deben permitir garantizar la actividad de gestión de las redes a muy largo plazo. Confiamos también en que la próxima Ley de Transición Energética, que podría aprobarse en la primera parte de esta legislatura, establezca objetivos racionales y factibles para todos los subsectores afectados, y que el marco regulatorio se ajuste para facilitar alcanzarlos.

Es clave, por lo tanto, cómo se diseñe y desarrolle esta transición energética, en la cual el futuro del gas dependerá de su consideración como energía limpia, como solución real y disponible desde hoy para mejorar radicalmente la calidad del aire en las ciudades —uno de los problemas más evidentes de las sociedades desarrolladas—

y en el papel que el gas natural puede jugar en la movilidad por sus ventajas, ya citadas.

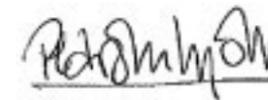
Es necesario insistir en que la regulación de sectores como el energético, y más en un escenario nuevo, necesita de un continuo y fino ajuste, cuyo éxito depende, sobre todo, de un diálogo continuo con los actores, que son quienes conocen en detalle la compleja realidad que debemos gestionar a diario.

Ya iniciado el año 2020, se declaró la pandemia del Covid-19 que ha dado lugar a medidas dictadas por el Gobierno, a partir del mes de marzo, para establecer el estado de alarma y tratar de contener la expansión de la enfermedad, imponiendo la paralización de la mayor parte de las actividades productivas, excepto las consideradas como esenciales. Como consecuencia de ello se ha producido una caída importante de la demanda de bienes y servicios, entre ellos, la energía, con los consiguientes impactos negativos en los sectores energéticos.

La primera fase, de mayor incidencia y letalidad de la enfermedad, no ha tenido relevancia entre nuestros empleados. Se organizó el teletrabajo en todos los casos posibles y se suspendieron las actividades no esenciales (excepto atención a urgencias y seguridad), sin mayores problemas. Ahora es el momento de diseñar los escenarios macroeconómicos y sectoriales, aún con

cierto grado de incertidumbre, que permitan orientar el futuro de la compañía en el medio y largo plazo, una vez valorados los impactos de esta primera fase en la actividad y en las cuentas de la empresa. Esperamos poder informar en detalle durante los próximos meses, a medida que la situación de la economía se normalice.

Solo me resta expresar, una vez más, el agradecimiento de la compañía a los accionistas por su combinación de exigencia y apoyo en todos los planes de actuación, tanto en el corto plazo como en la visión de largo plazo. Y al equipo directivo, y a todos los que dedican su actividad profesional a Madrileña Red de Gas, a nuestros contratistas y proveedores, el reconocimiento por lo conseguido y la confianza en el futuro, con su apoyo para todos los retos y oportunidades que los próximos años nos han de deparar. ■



Pedro Mielgo
Presidente

Compañía

MadriLeña Red de Gas se distingue por desarrollar un modelo de negocio competitivo, innovador y sostenible que busca la satisfacción de todas las partes interesadas. Un año más, hemos seguido creciendo y afrontando nuevos retos que nos han ayudado a ofrecer servicios nuevos y a mejorar las relaciones con los clientes.

Consejo de administración

Consilia Asesores, S. L. **Presidente**
(Pedro Mielgo, persona física representante)

Dennis van Alphen **Consejero**

Martijn Verwoest **Consejero**

Andrew Scott Wilkie **Consejero**

Ruwantha Vidanaarachchi **Consejero**

Dong Dong **Consejero**

Simon Davy **Consejero**

Fanny Grillo **Consejera**

Pierre Benoist d'Anthenay **Consejero**

María Martín **Secretaria (no consejera)**

Comité de dirección

Alejandro Lafarga **Director general**

Rafael Fuentes **Director jurídico**

Inés Zarauz **Directora financiera**

David Ortiz **Director de expansión**

Glen Lancaster **Director de operaciones**

María Vázquez **Directora de recursos humanos**

Félix Blasco **Director de operaciones de red**

MARCO REGULATORIO

El sector gasista español está regulado por la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del sector de hidrocarburos, reformada por la Ley 12/2007, de 2 de julio, el Real Decreto-ley 13/2012 y la Ley 8/2015, de 21 de mayo, así como por la Ley 18/2014, de 15 de octubre, y por su normativa de desarrollo, entre la que destacan, por su importancia, el Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre, el Real Decreto 949/2001, de 3 de agosto, y el Real Decreto 984/2015, de 30 de octubre.

El Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (antes denominado Ministerio de Energía, Turismo y Agenda digital) es el organismo competente para la regulación del sector de gas y electricidad, mientras que la CNMC es la autoridad regulatoria que tiene encomendadas las tareas de mantener y asegurar la competencia efectiva y el funcionamiento transparente de los sectores energéticos españoles. Hasta la publicación de la Ley 3/2013, de 4 de junio, estas funciones eran realizadas por la Comisión Nacional de Energía (en adelante, CNE), que se ha integrado en la CNMC. Las consejerías correspondientes de las comunidades autónomas tienen competencias tanto de desarrollo normativo como de ejecución de la normativa.

En enero 2019 se ha aprobado el Real Decreto-ley 1/2019, de 11 de enero, de medidas urgentes para adecuar las competencias de la CNMC a las exigencias derivadas del derecho comunitario en relación a las Directivas 2009/72/CE y 2009/73/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de julio de 2009, sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad y del gas natural. Con ello se han modificado la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la CNMC, la Ley 34/1998, de 7 de octubre,

del sector de hidrocarburos, la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del sector eléctrico, y la Ley 18/2014, de 15 de octubre, de aprobación de medidas urgentes para el crecimiento, la competitividad y la eficiencia. En este sentido, las principales modificaciones han sido las siguientes:

- Se garantiza la independencia del organismo regulador en la aprobación de sus circulares normativas.
- En relación con la retribución de las actividades de transporte y distribución de gas y electricidad y de las plantas de gas natural licuado (GNL) —a excepción de los almacenamientos subterráneos de gas natural—, la CNMC aprobará la metodología, los parámetros retributivos, la base regulatoria de activos y la remuneración anual de la actividad. En todo caso, la tasa de retribución financiera no podrá exceder del límite máximo que se establezca por ley para el periodo regulatorio. Respecto a los peajes de acceso a las redes de electricidad y gas natural, se establece que la autoridad regulatoria aprobará, además de la metodología de peajes, la estructura y los valores concretos de los mismos, correspondiendo al Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico la aprobación de la estructura de los cargos, su metodología y sus valores.
- En relación con las condiciones de acceso y conexión a las redes de transporte y distribución de electricidad y gas natural, corresponderá a la CNMC la aprobación de la metodología y las condiciones de acceso y conexión.
- Será competencia de la CNMC la regulación de las reglas de funcionamiento de los mercados organizados. ▶

- La retribución del operador del sistema eléctrico y del gestor técnico del sistema gasista será establecida por la CNMC.

El 20 de febrero de 2019 la CNMC publicó el calendario de las circulares de carácter normativo que pueden incidir en los aspectos de política energética con tramitación prevista en 2019.

La retribución provisional reconocida para Madrileña Red de Gas por la CNMC para el ejercicio 2020 asciende a 147.093 miles de euros para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020

El 9 de abril de 2019 se publicó la Orden TEC/406/2019, de 5 de abril, por la que se establecen orientaciones de política energética a la CNMC, donde se indican las recomendaciones del Ministerio para la Transición Energética y el Reto Demográfico en relación a las circulares previstas para 2019.

La CNMC ha aprobado las siguientes circulares:

- Circular 01/2020, de 9 de enero, por la que se establece la metodología de retribución del gestor técnico del sistema gasista.
- Circular 2/2019, de 12 de noviembre, por la que se establecen las normas de balance de gas natural.
- Circular 8/2019, de 12 de diciembre, por la que se establecen la metodología y las condiciones de acceso y asignación en el sistema de gas natural.
- Circular 9/2019, de 12 de diciembre, que determina la metodología de retribución de las

actividades reguladas de transporte y regasificación de gas.

- Circular 4/2020, de 31 de marzo, por la que se establece la metodología para determinar la retribución de la distribución de gas natural para el periodo 2021-2026.

Actualmente se encuentra en tramitación la circular por la que se establece la metodología para el cálculo de los peajes de transporte, redes locales y regasificación de gas natural —CIR/DE/003/19—; se prevé que su aprobación se realice durante 2020.

La Orden ministerial ETU/1283/2017, de 22 de diciembre, estableció la retribución de las actividades reguladas del sector gasista para 2018. En concreto, la retribución inicial reconocida para Madrileña Red de Gas para el ejercicio 2018 asciende a 142.817 miles de euros para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de ese año. En dicha Orden ministerial se incluye un ajuste de la retribución de los ejercicios 2016 y 2017 por un importe de 2.432 miles de euros de mayor ingreso sin suponer un impacto significativo en la cuenta de pérdidas y ganancias.

Esta Orden ministerial ETU/1283/2017 modificó la tarifa de alquiler de contadores y equipos de telemedida para el año 2018, con un impacto económico negativo para el sector del gas de, aproximadamente, 55.000 miles de euros de menor ingreso, y para MRG de 5.200 miles de euros de menor ingreso. Las distribuidoras Nedgia y Redexis han recurrido la Orden ante los tribunales de justicia; el recurso se encuentra actualmente en tramitación. Si la resolución del recurso fuera favorable para estas distribuidoras, tendría el mismo efecto positivo para el resto y, por tanto, para MRG.

La Orden ministerial TEC/1367/2018, de 20 de diciembre, ha establecido la retribución de las actividades reguladas del sector gasista para 2019. En concreto, la retribución inicial reconocida para Madrileña Red de Gas para el ejercicio 2019 asciende a 142.299 miles de euros para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2019. En dicha orden se incluye un ajuste de la retribución de los ejercicios 2017 y 2018 por un importe de 1.700 miles de euros de mayor ingreso, sin suponer un impacto significativo en la cuenta de pérdidas y ganancias.

La Resolución de 18 de diciembre de 2019 de la CNMC ha establecido la retribución de las empresas que realizan las actividades reguladas de plantas de gas natural licuado (GNL), de transporte y de distribución para el ejercicio 2020. En concreto, la retribución provisional reconocida para Madrileña Red de Gas para el ejercicio 2020 asciende a 147.093 miles de euros para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2020. ■

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

La globalización exige a las empresas el diseño de modelos de negocio cada vez más competitivos, pero también más sostenibles. Dentro de este marco, en MRG entendemos que para competir con éxito es necesario diferenciarnos con un modelo de negocio que crea valor económico, aporta valor social y medioambiental y busca la satisfacción de todas las partes interesadas. Pero ser competitivos requiere de innovación, condición indispensable y clave para la creación de riqueza tanto para la empresa como para nuestros clientes.

Un desarrollo sostenible también implica que, día a día, desde MRG afrontemos nuevos retos

que nos ayuden a cuestionar nuestra forma de pensar y actuar, buscando el desarrollo de servicios nuevos y estableciendo nuevas relaciones con nuestros clientes, lo que nos permite disponer de la información y el conocimiento necesarios para dotarnos de un amplio abanico de perspectivas y visiones futuras, al objeto de establecer colaboraciones imprescindibles para que sean una realidad.

Por cuarto año consecutivo, MRG ha participado en la iniciativa «GRESB Infrastructure», con el objetivo de mantener una visión global de la evolución de la compañía respecto de ejercicios anteriores, así como del grado de madurez en esta materia en relación con otras empresas del sector energético. ■

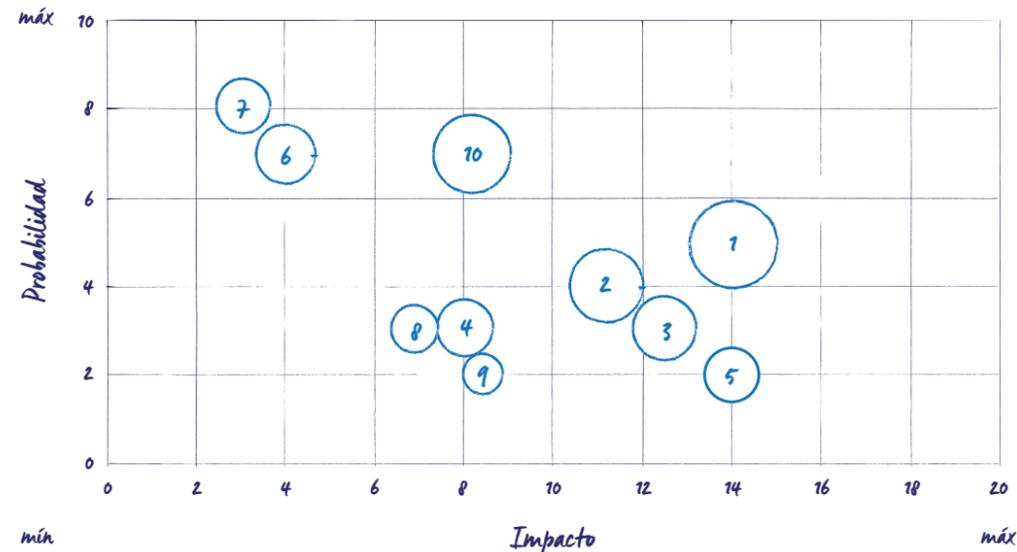
GESTIÓN DE RIESGOS CORPORATIVOS

Las empresas nos enfrentamos constantemente a riesgos de diversa naturaleza: económicos, sociales, políticos, climáticos, etcétera. El enfoque que tomemos para manejar las incertidumbres derivadas de las acciones empresariales es de vital importancia a la hora de adoptar un enfoque proactivo en la gestión de dichos riesgos. No podemos eliminarlos por completo del desarrollo de nuestra actividad, pero sí podemos gestionarlos de manera responsable y adecuada, y considerarlos en su conjunto, de forma que no interfieran o limiten nuestro crecimiento.

Para ello, en MRG hemos constituido el Comité de auditoría y riesgos, que opera de acuerdo a lo establecido en nuestro reglamento de funcionamiento interno en el que están definidos sus objetivos, funciones y composición. Dicho comité está configurado por el departamento de gestión de riesgos, así como representantes del Comité de Dirección y del Consejo ►

Mapa de riesgos de MRG

- 1 Riesgos regulatorios
- 2 Normativa contable
- 3 Inspecciones fiscales
- 4 Ciberseguridad
- 5 Prevención de accidentes graves
- 6 Mermas de gas
- 7 Obsolescencia de contadores de gas
- 8 Prevención de riesgos laborales
- 9 Normativa sectorial
- 10 Multas por normativa contable



de Administración y reporta directamente al Consejo de Administración de la compañía.

Al inicio de cada nuevo ejercicio fiscal se define la agenda de las reuniones periódicas del comité, que tienen lugar antes de cada reunión del Consejo de Administración; así como las visitas periódicas de los expertos independientes designados por nuestros inversores al objeto de profundizar en el conocimiento de la gestión de riesgos que se viene realizando en los procesos operativos más representativos de Madrileña Red de Gas. Dentro de esta agenda se contemplan el seguimiento del mapa de riesgos corporativo, los riesgos más relevantes, así como sus controles y planes de mitigación, la auditoría de cuentas y la política de prevención de delitos penales. Como resultado de dichas actividades, se emiten recomendaciones destinadas a la gestión de riesgos y para el Consejo de Administración.

La integración de la política de gestión de riesgos en Madrileña se ha articulado a partir de la implantación progresiva de análisis transversales de los riesgos en los que intervienen las unidades de negocio y corporativas más vinculadas con los procesos afectados, y ha contado con el soporte del área de finanzas.

Adicionalmente, el departamento de gestión de riesgos participa en las reuniones periódicas del Comité de Dirección, incorporando información sobre la evolución del mapa de riesgos en los reportes mensuales remitidos a nuestros accionistas. Este mapa contempla los diez riesgos más significativos, evaluados mediante un criterio que se fundamenta en lo siguiente:

- La probabilidad de ocurrencia de un riesgo.
- El impacto como la combinación de la afección al valor actual neto y al impacto

reputacional. La afección al valor actual neto considera tanto el impacto económico directo para los próximos veinte años, como posibles sanciones.

Asimismo, el mapa contempla los riesgos emergentes mediante actualizaciones periódicas de sus contenidos, y establece nuevos controles de alto nivel que se van sumando a los ya existentes. De esta forma los planes de acción implantados contribuyen a mitigar las consecuencias de dichos riesgos. ■

PROTECCIÓN DE DATOS

La protección de datos es un derecho fundamental recogido por nuestra Constitución, desarrollado por la legislación española en la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos personales (LOPD-GDD), así como por el marco legislativo europeo que también reconoce este derecho en el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y que obliga a todos los Estados miembros a garantizarlo a sus ciudadanos.

Las empresas debemos ser conscientes en todo momento de que los datos personales que tratamos no nos pertenecen, por ello tenemos la responsabilidad de realizar un tratamiento adecuado de los mismos. La normativa determina la aplicación por nuestra parte de una serie de principios básicos, como son la calidad de los datos, el deber de información o el deber de secreto. Asimismo, determina la aplicación de una serie de medidas de seguridad, como son dar respuesta al ejercicio de los derechos de los interesados, solicitar el consentimiento para determinados tratamientos, regular la cesión o comunicación de datos a terceros, etc., con la única finalidad de proteger los datos personales haciendo de su pro-

tección una responsabilidad para las empresas y las entidades que tienen acceso a los mismos.

En este marco, la gestión de protección de datos personales por parte de MRG ha registrado un incremento de las actividades bastante significativo en comparación con ejercicios anteriores. Las actividades más relevantes se han centrado fundamentalmente en la definición de criterios, gestión de incidencias y resolución de consultas; muchas de dichas actividades están relacionadas con el ejercicio de los derechos de protección de datos personales de los interesados.

MRG tiene designado a su delegado de protección de datos, máxima autoridad en la materia que participa en el Comité de Dirección, el Comité de Auditoría y Riesgos y el Comité de Ciberseguridad.

En MRG hemos definido nuestro modelo de gestión de protección de datos tomando como base la estructura de los sistemas de gestión ISO, de forma que puedan aprovecharse las sinergias existentes con el resto de los sistemas de forma adecuada. Partiendo de la política de seguridad de la información y protección de datos personales, disponemos de un manual de gestión que recoge más de una decena de procedimientos de protección de datos personales. Dichos procedimientos son objeto de revisiones periódicas, con el fin de mantener actualizados sus contenidos en todo momento.

Este manual de gestión contempla la interacción con las partes interesadas por dos vías:

- 1) Mediante la publicación en la web de la política de protección de datos personales, así como de la información de tratamiento de datos personales destinada a los ▶

interesados, y cuya difusión se refuerza a través de las diversas comunicaciones que MRG hace llegar a los usuarios.

- 2) Mediante la gestión activa del buzón del delegado de protección de datos personales, que en este ejercicio ha recogido más de 300 solicitudes.

Asimismo, en 2019 hemos definido un nuevo marco de cláusulas contractuales de protección de datos personales, que están siendo incorporadas progresivamente a los contratos, cuya

En 2019 hemos definido un nuevo marco de cláusulas contractuales de protección de datos personales, que están siendo incorporadas progresivamente a los contratos, cuya finalidad es considerar las particularidades de la amplia variedad de servicios contratados

finalidad es considerar las particularidades de la amplia variedad de servicios contratados.

Como novedades relevantes respecto a pasados ejercicios, cabe destacar:

- La participación del delegado de protección de datos en el Comité de Ciberseguridad, para garantizar así que las políticas que se definan contemplen las obligaciones y requisitos en materia de protección de datos personales.
- Las acciones de coordinación de actividades empresariales en materia de protección de datos, con objeto de unificar criterios y acuerdos de buenas prácticas.
- La monitorización del desempeño de protección de datos de nuestra cadena de proveedores, a través de la información

que aportan en el portal Repro sobre la madurez de sus políticas de privacidad, así como a través de los informes de auditoría realizados por la Comunidad Repro.

- La interacción con la Agencia de Protección de Datos motivada por procesos de tutela del ejercicio de los derechos de los interesados.
- La profundización en el modelo de evaluación de riesgos e impactos en los distintos tratamientos de protección de datos.

Finalmente, y con objeto de fomentar la cultura interna de protección de datos, el repositorio de normativa interna de MRG se ha complementado con publicaciones sobre revisiones y actualizaciones realizadas en el ejercicio, manteniendo el control de la vigencia de la documentación allí recopilada. ■

Negocio

En 2019 más usuarios apostaron por el gas natural, una energía limpia, respetuosa con el medio ambiente y segura. Con respecto a 2018, el crecimiento bruto de los clientes de MRG ha sido del 3,2%. Este ha sido el año de la digitalización de la compañía, con la puesta en marcha de distintas e innovadoras iniciativas dentro de un plan transversal de mejora continua en la atención al cliente.

AVANCE Y CRECIMIENTO

Toda la actividad de Madrileña Red de Gas se realiza de manera sostenible, dando prioridad al respeto al medio ambiente y buscando siempre el equilibrio entre los aspectos económicos, medioambientales y sociales.

La comodidad, seguridad y limpieza que conlleva el uso del gas natural supone una mejora de la calidad de vida para miles de hogares, así como un importante ahorro en su factura energética —entre el 20% y el 45%—, según el consumo anual y el combustible sustituido. En empresas y negocios, su utilización favorece la competitividad y la eficiencia, lo que se traduce en un ahorro de entre el 30% y el 50% que puede ser

destinado a aumentar la productividad del negocio o de la empresa en cualquier sector. Se ha de tener en cuenta que, tradicionalmente, el gas es la energía más limpia debido a sus mínimas emisiones de partículas NO_x y CO₂.

La llegada del gas natural a un municipio supone un importante avance y un gran impulso para su actividad económica.

Dentro de los objetivos que se marca MRG, una de nuestras prioridades es la de hacer llegar el gas natural a todos aquellos municipios que aún no disponen de esta fuente de energía. Su implantación va a significar una ayuda para el desarrollo económico y social de la zona.

En este marco de actuación, durante el pasado ejercicio fiscal, MRG obtuvo la correspondiente autorización administrativa para la distribución de gas natural en dos nuevos municipios de la Comunidad de Madrid: Casarrubuelos y Moralarzal. La distribución se realizará mediante la extensión de nuestras redes desde los cercanos municipios de Cubas de la Sagra y Collado Villalba, con objeto de minimizar el impacto ambiental y los trastornos derivados de la actividad entre los vecinos.

Los trámites encaminados a la obtención de los permisos necesarios para la extensión de la red de distribución se iniciaron en 2019, y se espera poder comenzar el suministro de gas natural a lo largo de los años 2020 y 2021.

Los más de 16.000 habitantes de estos dos municipios, entre usuarios domésticos, comercios y empresas, se verán beneficiados de la transformación de sus instalaciones a gas natural. ■

GRAN CONSUMO

En relación con el mercado de gran consumo, en MRG hemos incrementado la energía consumida con gas natural en más de 250 GWh/año, gracias a los nuevos clientes en los mercados industrial, comercial, institucional y salas de calderas de comunidades de vecinos. El total de puestas en servicio ha alcanzado los 560 clientes, lo que ha supuesto un incremento del 9% respecto al ejercicio anterior y un ahorro de 15.900 toneladas de CO₂ emitidas.

En el inicio de 2019 cabe destacar el suministro de gas natural a tres hospitales situados en los municipios de Leganés, Móstoles y Guadarrama,

lo que ha supuesto un significativo ahorro en las cuentas de explotación de estos centros sanitarios públicos. Un año más, hemos dirigido nuestros esfuerzos a obtener la máxima colaboración con todas las Administraciones para la transformación de salas de calderas a gas natural. A lo largo de este ejercicio, hemos transformado un total de 50 salas que utilizaban combustibles contaminantes como el carbón o el gasóleo.

En nuestro empeño por seguir contribuyendo a la mejora de la calidad del aire en nuestra ciudad, en MRG hemos continuado la colaboración, y seguiremos haciéndolo en el futuro, con el mantenimiento del Plan Renove de la Comunidad de Madrid y la nueva incorporación de una línea de ayudas por parte del Ayuntamiento de Madrid a las comunidades de vecinos mediante la nueva ordenanza de calidad y sostenibilidad Madrid 360. ■

MERCADOS

En cuanto al mercado residencial, y a pesar de la inseguridad regulatoria que ha caracterizado al sector en 2019, MRG ha obtenido un crecimiento bruto de más de 15.000 nuevos puntos de suministro, lo que pone de manifiesto la estabilidad del mercado gasístico.

Por otro lado, las acciones llevadas a cabo por MRG en 2019, encaminadas a conseguir un incremento de puntos de suministro en el mercado de saturación vertical, han consistido en la prórroga del convenio de colaboración con la Asociación de Empresas Instaladoras de Madrid (AGREMIA), que ya cuenta con la participación activa de 310 empresas. Esto ha supuesto un incremento del 3% en nuevos colaboradores ►

con respecto al ejercicio anterior. También se ha prorrogado un año más el convenio de colaboración para el desarrollo del Plan Renove de Salas de Calderas con la Fundación de la Energía de la Comunidad de Madrid.

Otro hecho reseñable es la creación de nuevas campañas comerciales destinadas a favorecer una mayor implicación en la comercialización de nuevos puntos de suministro de gas natural por parte de las empresas instaladoras asociadas a AGREMIA.

Asimismo, se ha procedido a la consolidación del *call center* comercial para la captación y activación de puntos de suministro, con la puesta en servicio del 16,5% de los *leads* generados. Esto ha significado un crecimiento bruto de clientes del 3,2% con respecto al ejercicio de 2018.

En lo relativo al mercado de saturación horizontal, en el último trimestre de 2019 hemos puesto en marcha importantes campañas comerciales. Estas campañas se han centrado principalmente en cinco municipios: Talamanca del Jarama, Guadalix de la Sierra, Los Molinos, Soto del Real y Pedrezuela, donde se ha dotado de suministro a más de 1.400 nuevos puntos. Para ello, se ha involucrado tanto a empresas de acción comercial como a contratistas de obra civil para construcción de nuevas redes y a empresas instaladoras. En total, se han ejecutado más de 6.500 metros de red y 269 nuevas acometidas destinadas a dar servicio a más de 450 viviendas potenciales.

En nueva edificación, la labor de Madrileña Red de Gas en 2019 ha estado encaminada a incrementar las visitas a promotores, con el fin de aumentar el valor añadido de la gestión

directa entre promotor-distribuidora. Así, hemos ofrecido más alternativas para la implantación del gas natural en vivienda nueva; entre otras, el fomento y la aplicación de preinstalación de GNV para el mercado residencial unifamiliar (promoción Los Satélites, en Majadahonda), la bomba de calor híbrida o las chimeneas de gas, con respecto a energías como la geotermia, la aerotermia, etcétera.

Otros focos de la actividad de MRG en 2019 han sido la firma de convenios con promotores de suelo, el incremento de viabilidades de nuevos desarrollos urbanísticos en nuestro ámbito de actuación y el desarrollo y la implantación de una aplicación que nos permite el análisis y la localización de todas las promociones nuevas en la cartografía de MRG, así como informar del estado de la obra. ■

Acciones comerciales especiales para la captación de nuevos clientes

4º trimestre de 2019



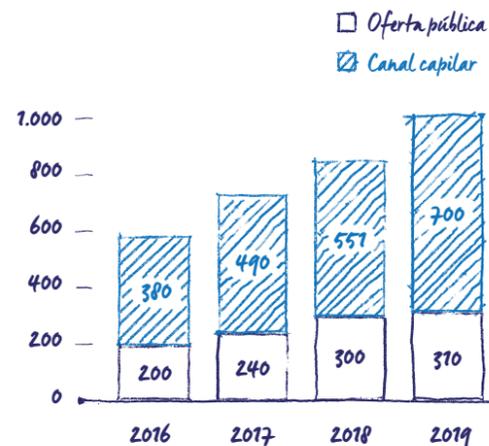
Nuevos puntos de suministro en 2019

Datos brutos

Finca habitada	10.816
Nueva edificación	3.721
Gran consumo	556
Total	15.093
Altas nuevas GLP	312
Transformación GLP	1.286
Crecimiento bruto	16.691

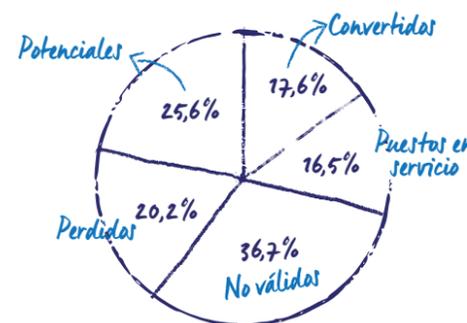
Evolución n.º de empresas instaladoras

Total según el canal



Colaboradores leads en 2019

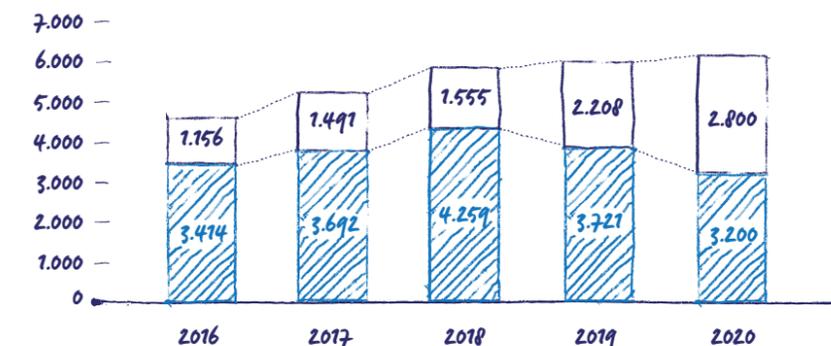
Total leads



Evolución de nueva edificación

Total según tipo de caldera

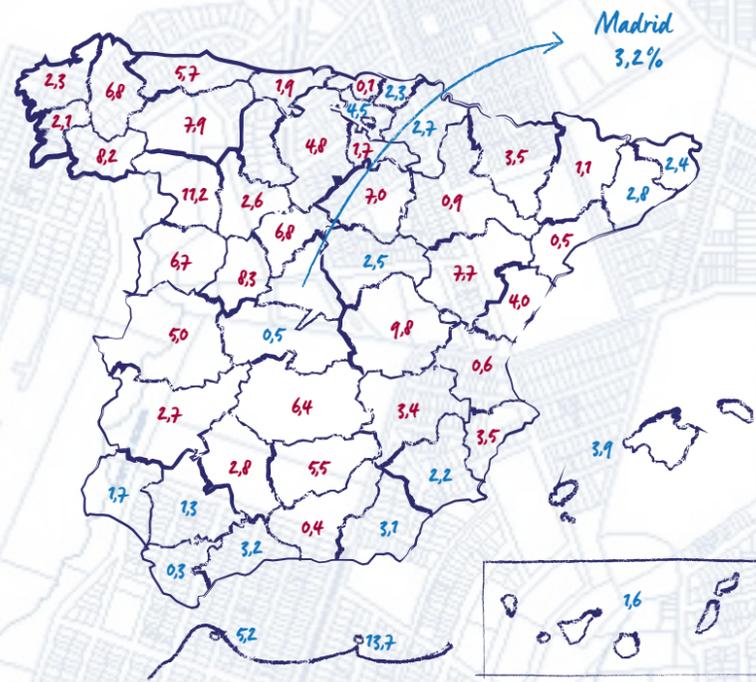
Central Individual



Evolución de la población en España

Década 2010-2019

% Aumento % Descenso



Fuente: INE

El crecimiento demográfico en 2019 en la Comunidad Autónoma de Madrid, ámbito de actuación de MRG, aumentó a mayor ritmo que otras regiones

ANÁLISIS DEMOGRÁFICO

La población de la Comunidad Autónoma de Madrid aumentó en 85.315 habitantes durante 2019, y alcanzó la cifra de 6.663.394 habitantes, lo que ha supuesto un crecimiento demográfico del 1,28% respecto al año anterior.

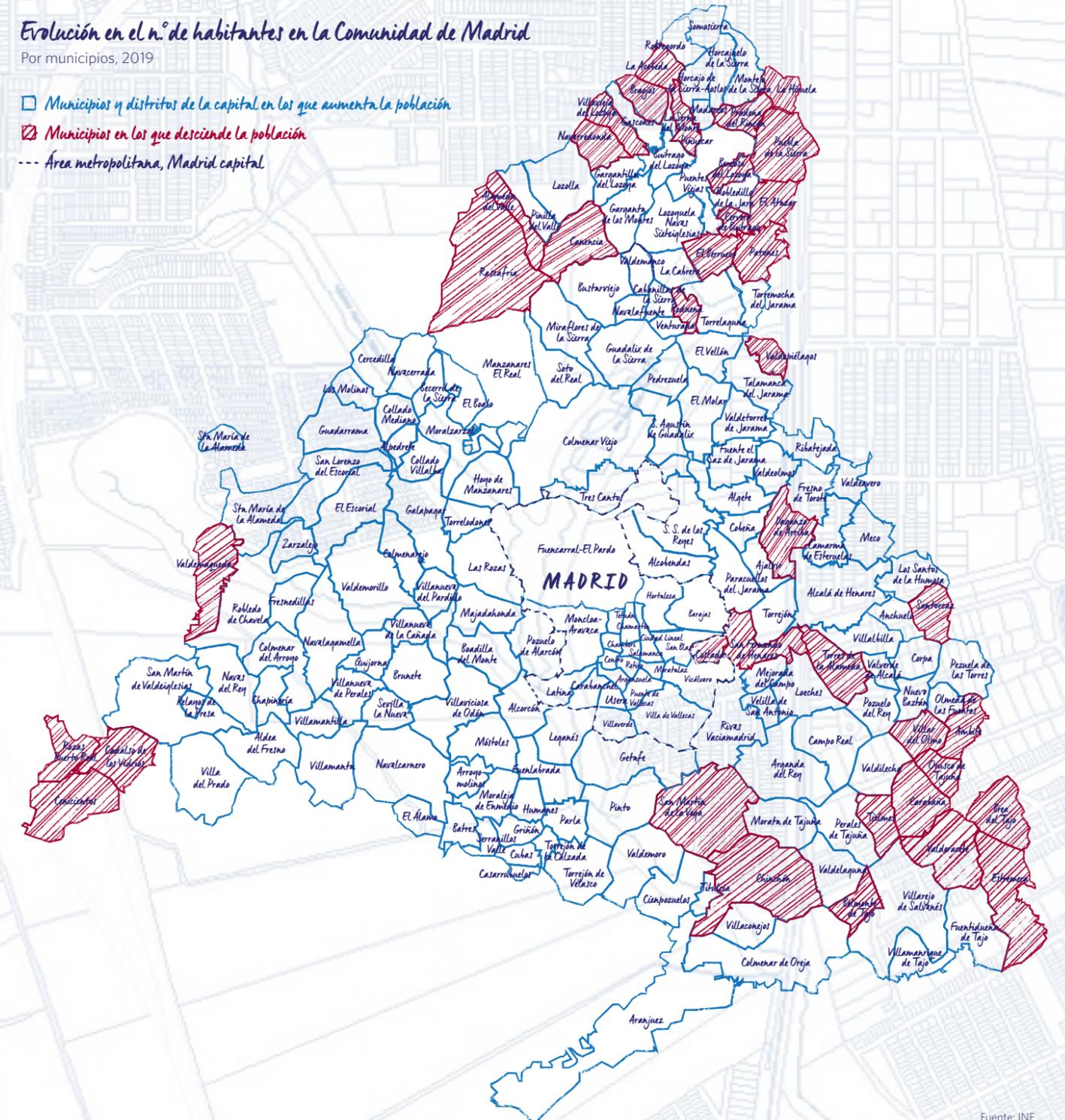
El ámbito de actuación de Madrileña Red de Gas dentro de la Comunidad Autónoma de Madrid presenta un crecimiento consolidado.

Por municipios, tras la capital, el mayor incremento en valor absoluto se da en las poblaciones de Móstoles (+2.089 hab.), Boadilla del Monte (+1.944 hab.), Alcalá de Henares (+1.898 hab.) y Parla (+1.868 hab.), todos ellos municipios suministrados por MRG. En términos porcentuales, se ha producido un aumento medio del 1,6%. Los municipios que han presentado un mayor grado de crecimiento son Boadilla del Monte (+3,56%), Miraflores de la Sierra (+3,45%) y Talamanca del Jarama (+3,42%). ■

Evolución en el n.º de habitantes en la Comunidad de Madrid

Por municipios, 2019

- Municipios y distritos de la capital en los que aumenta la población
- ▨ Municipios en los que desciende la población
- Área metropolitana, Madrid capital.



Fuente: INE

GAS LICUADO DEL PETRÓLEO (GLP)

En el ámbito del gas licuado del petróleo, el proyecto destacado de 2019 ha sido la construcción de 1.200 metros de red que atraviesan el arroyo de Matarrubias, para llevar el suministro de GLP a los más de cien vecinos de la urbanización Los Cerrillos, en la localidad de Soto del Real.

Asimismo, y en espera de la llegada definitiva del gas natural a los municipios de Soto del Real, Los Molinos y Miraflores de la Sierra, que disponen exclusivamente de suministro de gas propano, MRG ha realizado importantes actuaciones que han aumentado su red de GLP en más de 4.500 metros.

Dentro de esta línea de actuación, hemos seguido con el plan de conversión de instalaciones de GLP para su adaptación al suministro con gas natural. En 2019 se han transformado más de 1.200 viviendas, optimizando al máximo los centros de almacenamiento de GLP y eliminando aquellos que suministraban a un número menor de viviendas. Estas actuaciones han traído consigo el cierre de más de 70 de estas instalaciones en 21 municipios en los que Madrileña Red de Gas es distribuidora.

En el ámbito del GLP, hemos aumentado los kilómetros de red en distintos municipios y hemos continuado con el plan de conversión de instalaciones de GLP para su adaptación al suministro con gas natural

En este ejercicio, las viviendas unifamiliares han supuesto el 31% de los puntos de suministro transformados de GLP a gas natural. El consumo en esta tipología de vivienda puede llegar a ser hasta el 100% superior al consumo medio de pisos en altura. Con estas transformaciones, MRG

ha evitado que hayan sido liberados a la atmósfera más de 600.000 kg de CO₂, apostando por la reducción de emisiones y por el aumento de la seguridad en las instalaciones. ■

EXCELENCIA Y CALIDAD

Colaboradores

Este ejercicio de 2019 ha sido un año de consolidación de nuestra empresa extendida, en el que hemos involucrado de una forma más activa a todos los colaboradores de MRG, con el foco puesto en el rediseño y la mejora de los procesos que aseguren una comunicación más eficaz con el cliente final. Para ello, y con el objetivo de disponer de la información más actual y precisa posible sobre las necesidades de nuestros clientes, hemos elaborado encuestas, vídeos, material de *merchandising*, etcétera.

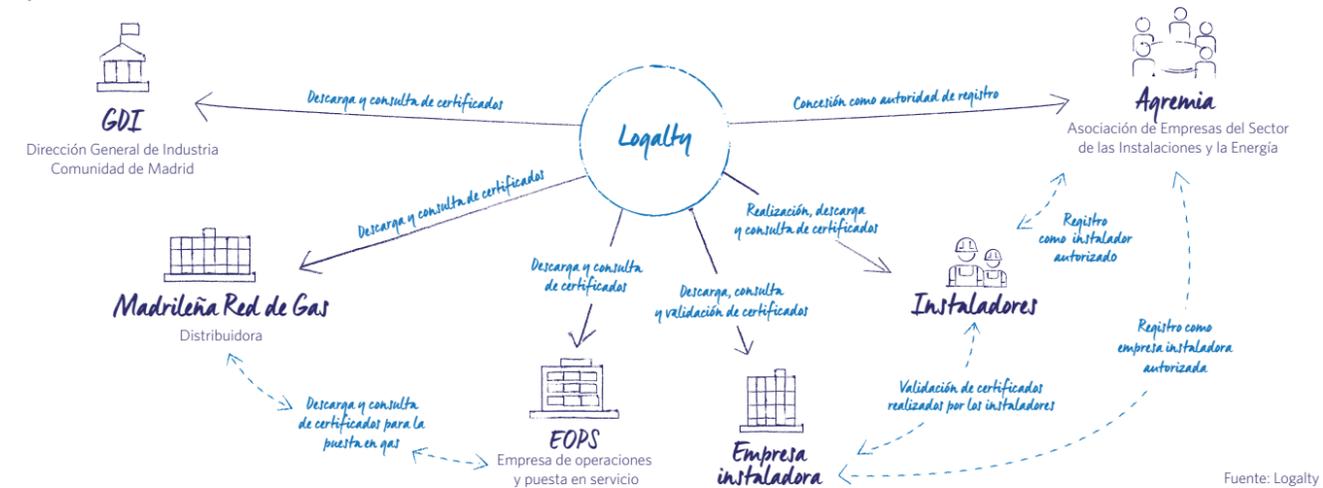
Proyecto Enerty

Este 2019 ha sido un año de importantes avances en materia de digitalización. Hemos agilizado nuestros procesos *online*, lo que nos ha acercado cada vez más a nuestros clientes y nos ha permitido proporcionarles una mejor calidad en los servicios.

Dentro de estos avances, en colaboración con AGREMIA y la empresa Logalty, experta en certificados y transacciones digitales, hemos puesto en marcha *Enerty*. Se trata de un proyecto piloto de digitalización de certificados de instalación, en el cual, desde su perspectiva de empresa distribuidora, MRG aporta el *know-how*, dirigido principalmente a la adaptación de un sector tradicional, como es el de las instalaciones de gas, a la nueva era digital.

Los principales beneficiarios de *Enerty* serán los propios instaladores y las empresas instaladoras, pero también el resto de actores involucrados en

Diagrama de interacción de la herramienta Enerty



estos procesos, como son las compañías distribuidoras, los organismos oficiales y las empresas de puesta en servicio.

Este ambicioso plan, que será una realidad en 2020, se concreta en una serie de aportaciones como la de otorgar una mayor transparencia y seguridad jurídica al proceso de certificación de instalaciones, ya que elimina el documento físico y proporciona una identificación unívoca y fehaciente del responsable que firma, al estandarizar y adaptar el certificado al modelo oficial publicado en el Boletín Oficial del Estado. Así, se asegura el correcto cumplimiento de la normativa como eficacia probatoria, se elimina la posibilidad de pérdida de datos, se asegura la disponibilidad inmediata en cualquier ubicación las 24 horas del día los 365 días del año, se garantiza la longevidad de los documentos sellados y se mejora la atención al cliente al poder aportar una copia del certificado en tiempo real.

Asimismo, dentro del proyecto transversal de mejora continua en la atención al cliente, en

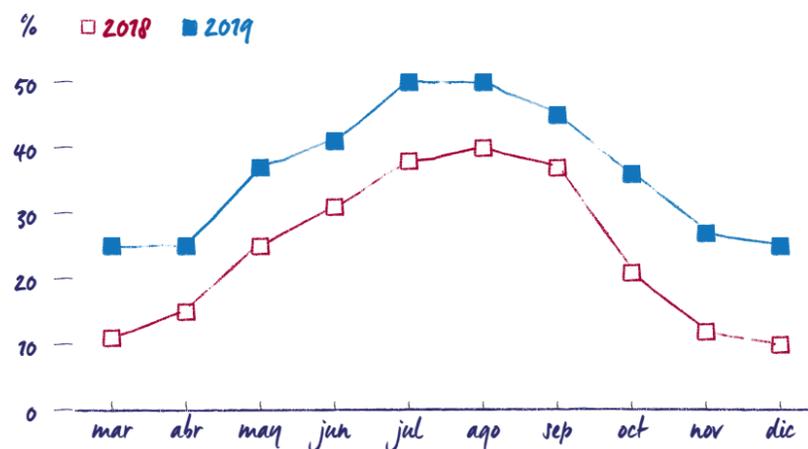
Madrileña Red de Gas hemos establecido nuevos controles y fórmulas para mejorar los plazos y la atención en las puestas en gas de los nuevos puntos de suministro, reduciendo el tiempo medio en la ejecución de las órdenes de trabajo hasta los 3,45 días y el plazo legal establecido en un 42,5%. Adicionalmente, el ratio de puesta en marcha de nuevos contratos ha disminuido hasta 5,35 días.

Facturación electrónica y repartos

Poco a poco, la factura electrónica va desplazando a las facturas tradicionales en las empresas. Numerosas compañías, autónomos y, sobre todo, las grandes empresas disfrutaban ya de las ventajas de la facturación electrónica. Un documento generado por medios informáticos en formato electrónico, consistente en un fichero con el contenido exigido por ley a cualquier factura que reemplaza al documento físico en papel, pero que conserva el valor legal y se puede transmitir desde el expedidor al destinatario por medios telemáticos; además, posee unas características que aseguran la autenticidad e integridad. ►

Evolución de teledividida

Porcentaje sobre el total de reparto entre marzo y diciembre de 2019



Su fácil y rápida gestión supone un ahorro considerable de tiempo que puede dedicarse a otras tareas más importantes dentro de la compañía. Asimismo, la posibilidad de interacción con otras aplicaciones del sistema permite operar, unificar y contrastar diferentes datos de la facturación con otros de la operativa normal de la empresa, lo que dificulta que se cometan errores, ya que toda la información está automatizada y estandarizada. Con esta reducción en el consumo de papel contribuimos a proteger el medio ambiente, ya que los documentos digitalizados suponen un menor consumo de recursos naturales.

Para ello, en 2019 MRG ha alcanzado un acuerdo con las comercializadoras por el cual la facturación industrial en este ejercicio se ha llevado a cabo por vía electrónica, lo que ha permitido teledividir 3.000 clientes, con el fin de obtener más lecturas reales y mejorar los procesos de clientes de gran consumo. Esto ha posibilitado agilizar la gestión y el pago de facturas por parte

de las comercializadoras, ya que no tienen que esperar a recibir las facturas en papel y pueden realizar gestiones de búsqueda, archivo, etcétera de manera más rápida y sencilla, sin requerir de espacio físico para su archivo posterior.

Todo ello se traduce en una disminución del consumo de papel a lo largo de 2019 de 240.0000 hojas, con un ahorro cercano a los 65.000 euros anuales, y en un menor impacto medioambiental, de consumo energético y emisiones de CO₂.

Asimismo, en nuestra oficina virtual hemos implantado la «eFactura GLP», con el objeto de que nuestros clientes de GLP puedan realizar el pago de su factura a través de la oficina virtual y disponer de ella con rapidez, además de poder obtener duplicados sin necesidad de solicitarlos a través de la plataforma telefónica y sin ningún coste adicional.

Hasta ahora, el 5% de los 23.190 usuarios de GLP se ha acogido al este nuevo formato. Hoy tenemos un total de 1.200 clientes «eFacturados» y hemos conseguido un ahorro de 2.000 euros anuales.

Por otro lado, y con el objetivo de aumentar el volumen de gas teledividido en nuestra red y de disponer de un mayor control sobre el mismo, así como para anticiparnos al cambio de normativa propuesto, a lo largo de 2019 en MRG hemos intensificado el uso de contadores teledivididos a clientes por debajo de 5 GWh/año, con tarifas 3.4 y grupo 2 de alta presión. De ese modo, en este ejercicio se han incrementado el 2.419% los clientes teledivididos. En concreto, hemos pasado de 138 clientes teledivididos a 3.476, manteniendo el ratio de recuperación diario de energía de dichos aparatos en un 97,26%, con un incremento de la cantidad de teledividida real

en los repartos del 61% con respecto a 2018, pasando de 1,3 a 2,1 TW. Todo ello nos ha permitido reducir el fraude, disminuir la parte de estimación en los repartos diarios y afrontar con mayores garantías las posibles penalizaciones por diferencias habidas entre el reparto diario y el mensual, establecidas en las normas de gestión técnica del sistema.

De igual modo, y con el fin de asegurar la calidad de los repartos e identificar y solucionar las posibles discrepancias que pudieran surgir, MRG ha realizado una serie de auditorías internas que han facilitado la reducción de las diferencias entre repartos diarios y mensuales.

Operaciones domiciliarias

Uno de los propósitos de la compañía, en lo que respecta a las operaciones domiciliarias, es realizarlas de manera rápida y eficaz y sin alterar la vida cotidiana de nuestros clientes.

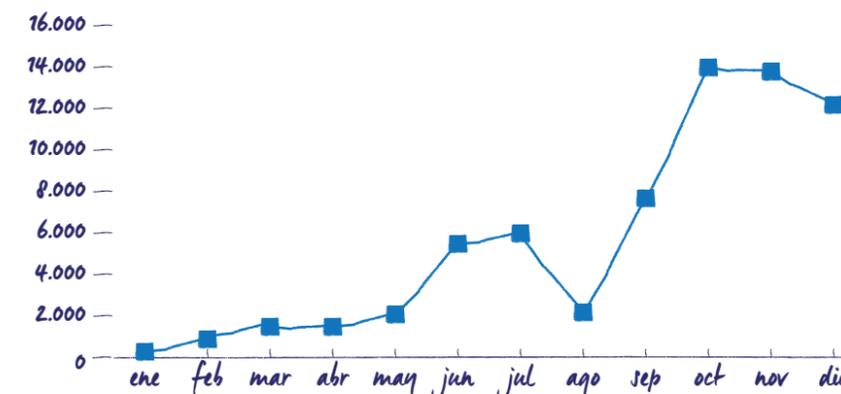
En MRG hemos adaptado nuestros procesos de inspección periódica (IP) para poder comunicar mediante correo electrónico, mensaje de texto u otro medio telemático la obligatoriedad de realizar la IP a nuestros clientes. También se han mejorado los procedimientos de interrupción de suministro en aquellas instalaciones de gas que no han pasado la inspección periódica obligatoria, o en los casos en los que no se hayan corregido las deficiencias detectadas en las instalaciones de gas durante la inspección. En lo relativo a los costes de la inspección física, hemos fijado unas tarifas que van desde los 30 euros para instalaciones de gas natural a los 65 euros para instalaciones de GLP, de acuerdo a las nuevas exigencias del Decreto 18/2019 de la Comunidad de Madrid.

Igualmente, durante 2019 se ha trabajado en el seguimiento y control del cumplimiento de las

Evolución de lecturas facilitadas - Oficina virtual

Ejercicio 2019

■ Total lecturas facilitadas / mes



En MRG hemos cumplido el compromiso con el cliente, en el día y franja horaria concertada, con el 99,6% de todas las inspecciones periódicas realizadas

citadas de IP. Hemos logrado cumplir el compromiso con el cliente, en el día y franja horaria concertada, con el 99,6% de todas las inspecciones periódicas realizadas.

Este dato en las inspecciones periódicas es el mejor de los últimos diez años: se ha conseguido el 94,5% en la campaña natural y el 97,7% en IP realizadas sobre inspecciones programadas.

También hemos puesto en marcha la campaña «moderfacilitarnizar sin cartel» que consiste en la eliminación de la comunicación de la lectura a través del cartel comunitario por el desvío del cliente a nuestra oficina virtual. Así, se remite dicha lectura mediante una foto del contador y se evitan los errores de facturación, tan molestos para nuestros clientes, que surgen por la ▶

Valoraciones de los usuarios según el tipo de operación

Encuesta realizada a usuarios tras una operación domiciliaria realizada por técnicos asociados a MRG

Operación ordinaria

Puntualidad



Información recibida



Trato recibido



Alta de punto de suministro

Puntualidad



Información recibida



Trato recibido



Inspección periódica

Puntualidad



Información recibida



Trato recibido



transcripción errónea de los datos facilitados. Dirigida a todos aquellos clientes que no se encuentran en sus viviendas en el momento de efectuar la lectura por parte del personal autorizado, esta campaña se llevó a cabo en el 41% de los contadores en vivienda. El resultado ha sido un aumento del 14% de las lecturas realizadas por personal autorizado, la duplicación de las lecturas facilitadas por el cliente a través de la oficina virtual y la reducción de los NCSLR (número de contadores sin lectura real), que ha pasado del 6,5% al 4,5%.

Finalmente, tras cada una de las operaciones efectuadas en campo, en MRG hemos realizado encuestas a través de nuestra página web para evaluar la satisfacción de nuestros clientes de cara a mejorar aquellos aspectos con los que no hubieran quedado satisfechos.

Canal WhatsApp

Hace tiempo que WhatsApp ha entrado en nuestras vidas y, gracias a la extensión de los smartphones, también se ha abierto paso en el entorno laboral, convirtiéndose en una herramienta muy útil. Organizar, concertar citas, enviar de forma rápida mensajes, documentos, imágenes o informes facilita enormemente el trabajo a cualquiera que se encuentre fuera de la empresa. En proyectos donde las personas están en diferentes puntos geográficos, facilita el que puedan intervenir y estar al corriente de las acciones y los progresos de manera inmediata.

Conscientes de esto, durante el último trimestre de 2019, en MRG hemos implantado el canal WhatsApp, de manera que nuestros clientes puedan resolver dudas o gestionar cualquier solicitud relacionada con los procesos de inspección periódica y/o lecturas. Esta iniciativa ha hecho de MRG la primera distribuidora de gas en España que pone a disposición de los clientes el canal más ampliamente utilizado por los usuarios.

Este nuevo canal se oferta a través del árbol de decisión de las diferentes opciones publicadas en las respuestas de voz interactiva (IVR) del call center de Madrileña Red de Gas, medio que nos permite publicitar de forma óptima dicho canal.

En los últimos meses de 2019, Canal WhatsApp ha sido una vía excelente para la transformación digital de nuestros clientes, ya que les permite gestionar sus solicitudes, a través de nuestra oficina virtual, con el máximo grado de autonomía. Asimismo, mediante Canal WhatsApp nuestros clientes pueden enviar de una forma rápida y fácil la fotografía de su contador y remitir información o documentación de manera sencilla. Además, WhatsApp es el canal perfecto para dar servicio a los clientes de una manera ágil y dinámica,

pues cada operador puede tramitar hasta cinco conversaciones simultáneas.

Este nuevo canal hace posible que el 60% de las solicitudes obtengan contestación automática, gracias a la automatización de respuestas mediante árboles de decisión.

Call center

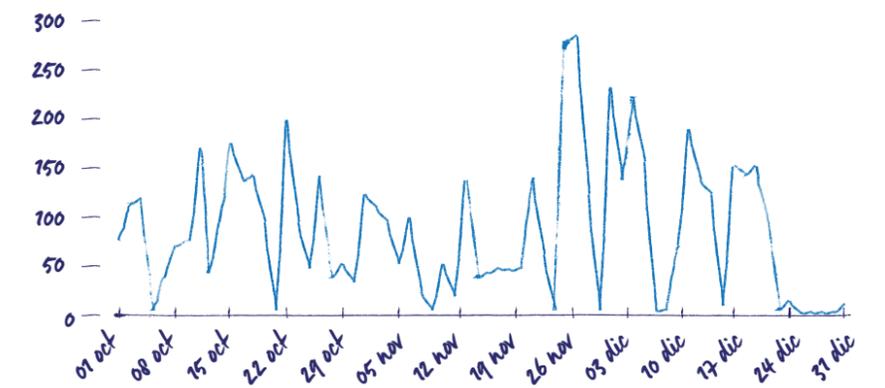
Sabiendo que el canal más utilizado por los clientes es el telefónico (72%), MRG se fijó el propósito de reducir el volumen en la gestión de interacciones con agente telefónico. Para ello, ampliamos las opciones en las IVR del call center, con alternativas específicas acordes a las solicitudes más comunes, y redirigimos a nuestros clientes a la oficina virtual, donde se han aumentado las opciones de gestión y creado IVR específicas. De esta manera, los clientes de MRG gozan de plena autonomía para la gestión de las visitas por inspección periódica y pago de facturas en puntos de GLP. Asimismo, en el segundo semestre de 2019, se redujeron los horarios de atención telefónica al eliminar las franjas horarias de tarde/noche (18:00 a 21:00 h) y los sábados. Todas estas acciones nos permitieron finalizar el año con una reducción del volumen de llamadas del 37% y el 32% con respecto a los ejercicios de 2017 y 2018 respectivamente.

Para una mejor experiencia de cliente, otro de los objetivos que nos marcamos para 2019 ha sido la implantación de dos nuevas IVR que ofrecen la posibilidad de poder confirmar o re-concertar la fecha de la visita para realizar la inspección periódica sin necesidad de contactar con un agente telefónico. También hemos implantado una nueva IVR para gestionar el pago de facturas de GLP, desde donde se puede gestionar el abono de dichas facturas conectando con las IVR de La Caixa. ►

Evolución semanal del n.º de conversaciones a través de WhatsApp

4º trimestre de 2019

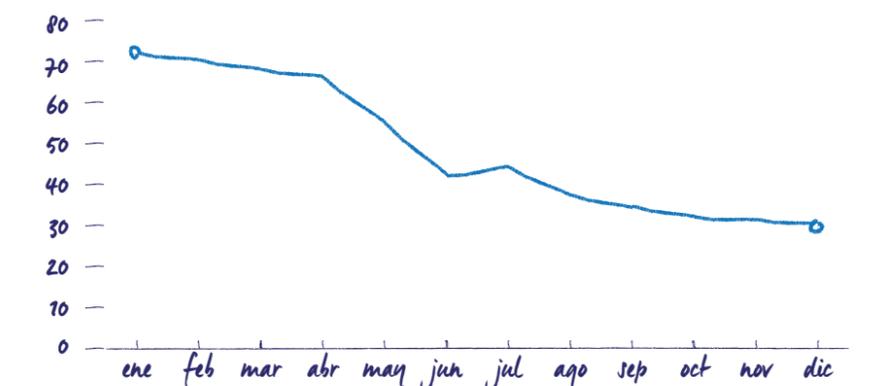
— Conversaciones



Evolución interacciones con agente telefónico

Enero - diciembre, 2019

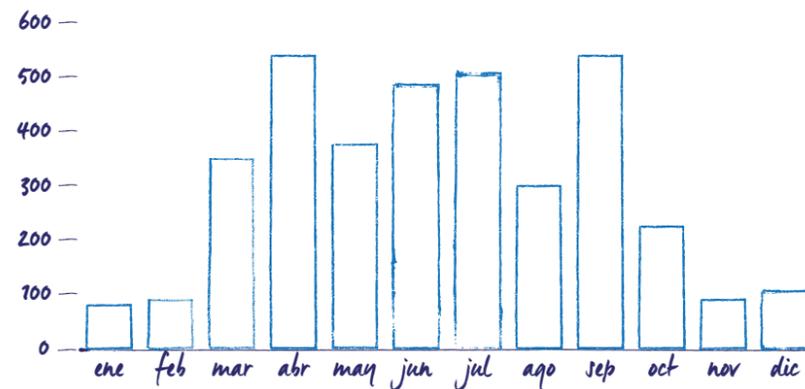
% Recibidas



En el último trimestre de 2019, en MRG hemos implantado el canal WhatsApp para que nuestros clientes puedan resolver dudas o gestionar cualquier solicitud relacionada con los procesos de inspección periódica y/o lecturas

Evolución de reclamaciones - Oficina virtual

Datos mensuales 2019



La introducción de bots (software de inteligencia artificial) en la oficina virtual ha supuesto que el 95% de las reclamaciones realizadas a través de este canal se hayan cerrado en el día.

Oficina virtual y canales de negocio

En línea con esta voluntad de adaptarnos a los nuevos escenarios que nos trae la tecnología, y con el fin de realizar una transformación digital total que ponga el foco en la experiencia de cliente, en MRG estamos implantando de manera progresiva el uso de bots (software de inteligencia artificial) con los que dar respuesta a las necesidades de nuestros clientes y poder ofrecerles día a día mejores servicios.

Estos bots permiten navegar por la sección de reclamaciones de la oficina virtual de MRG, a través de soluciones, en función de la solicitud que se quiera tramitar. El cliente accede a toda la información que necesita para resolver los trámites de una forma clara y sencilla. En el caso de que la solución de su solicitud dependa de la

empresa comercializadora, el cliente es redirigido directamente a esta. También se le muestran otras alternativas a través de las diferentes secciones de la oficina virtual. En aquellos casos en los que no se pudiera resolver una solicitud de forma automática, se facilita el poder tramitar la reclamación mediante un formulario que llega al *back-office* de MRG, donde será atendida.

La introducción de estos bots en la oficina virtual ha supuesto que el 95% de las reclamaciones realizadas a través de este canal se hayan cerrado en el día. Nuestro objetivo es llegar al 100% en 2020, así como crear *chat-bots* que hagan la experiencia de nuestros clientes más agradable y su interacción con el servicio de atención al cliente más rápido y sencillo.

Por otro lado, se han automatizado la gestión y el cierre de las tipologías más habituales en el sistema común del sector energético (SCTD), canal mediante el cual se establece la conexión entre las comercializadoras y las distribuidoras de gas para tramitar las solicitudes de información y/o reclamaciones en relación a las gestiones con sus clientes.

Dado que se trata de solicitudes asociadas a procesos masivos, en su mayoría vinculadas con lecturas de contadores, inspección periódica, operaciones domiciliarias, facturación y solicitudes básicas tramitadas a través de SCTD (altas de suministro, ceses, cortes por falta de pago, cambios de comercializadora y de titularidad, etcétera), los objetivos de esta automatización se han centrado en optimizar la contestación a las comercializadoras. El resultado ha sido la reducción de los plazos de comunicación y del volumen de interacciones a resolver por el *back-office* de MRG, lo que nos ha permitido liberar recursos y dedicarlos a otras tareas.

Esto también ha hecho posible que en 2019 se hayan automatizado el 100% de las peticiones de refacturación, si se aporta la lectura del contador, así como el 50% de los contratos ATR/peaje, el 40% de las disconformidades con la lectura facturada y el 20% de las activaciones de alta de un nuevo suministro.

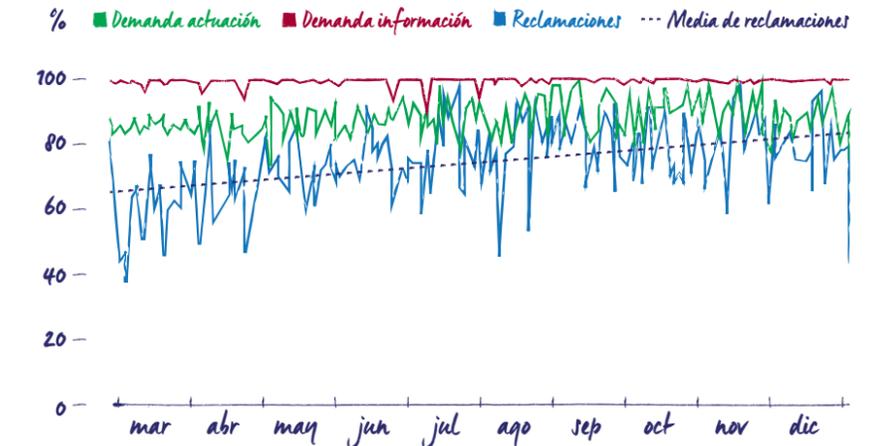
Además, gracias a la implantación de un protocolo de actuación común para todas las unidades de negocio de MRG que establece los pasos, filtros y gestiones necesarios para cumplir los objetivos marcados para 2019, nuestras unidades de negocio han logrado gestionar y tramitar en el día el 95% de las solicitudes recibidas en los *back-office* de los diferentes departamentos. Es algo de lo que nos sentimos satisfechos, pues la experiencia de cliente ha mejorado y también la valoración que dichos clientes hacen de nuestra compañía.

Asimismo, se ha establecido un seguimiento diario de todas las solicitudes registradas en los sistemas, de forma que se pueda verificar cuándo se cierran, si ese mismo día o el día siguiente. Gracias a ello, hemos podido analizar aquellos valores y procesos en los que se producían incumplimientos y los hemos mejorado.

También cabe destacar la implantación de la oficina virtual para la captación y atención personalizada de nuevos puntos de suministro en el ámbito de expansión. En Madrileña Red de Gas hemos desarrollado un canal directo con el usuario final, a quien guíamos y acompañamos en todo el proceso de contratación de manera *online*. Desde su implantación en el último trimestre de 2019, el 20% del crecimiento bruto de puntos de suministro que hemos puesto en servicio se ha gestionado a través de este nuevo canal. ▶

Cierre de solicitudes en el día

Marzo - Diciembre 2019



Solicitudes de nuevo punto de suministro Oficina virtual

Crecimiento 4º trimestre 2019

	Ptos. de suministro	%
Solicitudes oficina virtual	1.791	31%
Puestas en servicio efectivas	1.151	20%
Solicitudes rechazadas	640	11%
Total	5.773	-

Arquitectura de sistemas

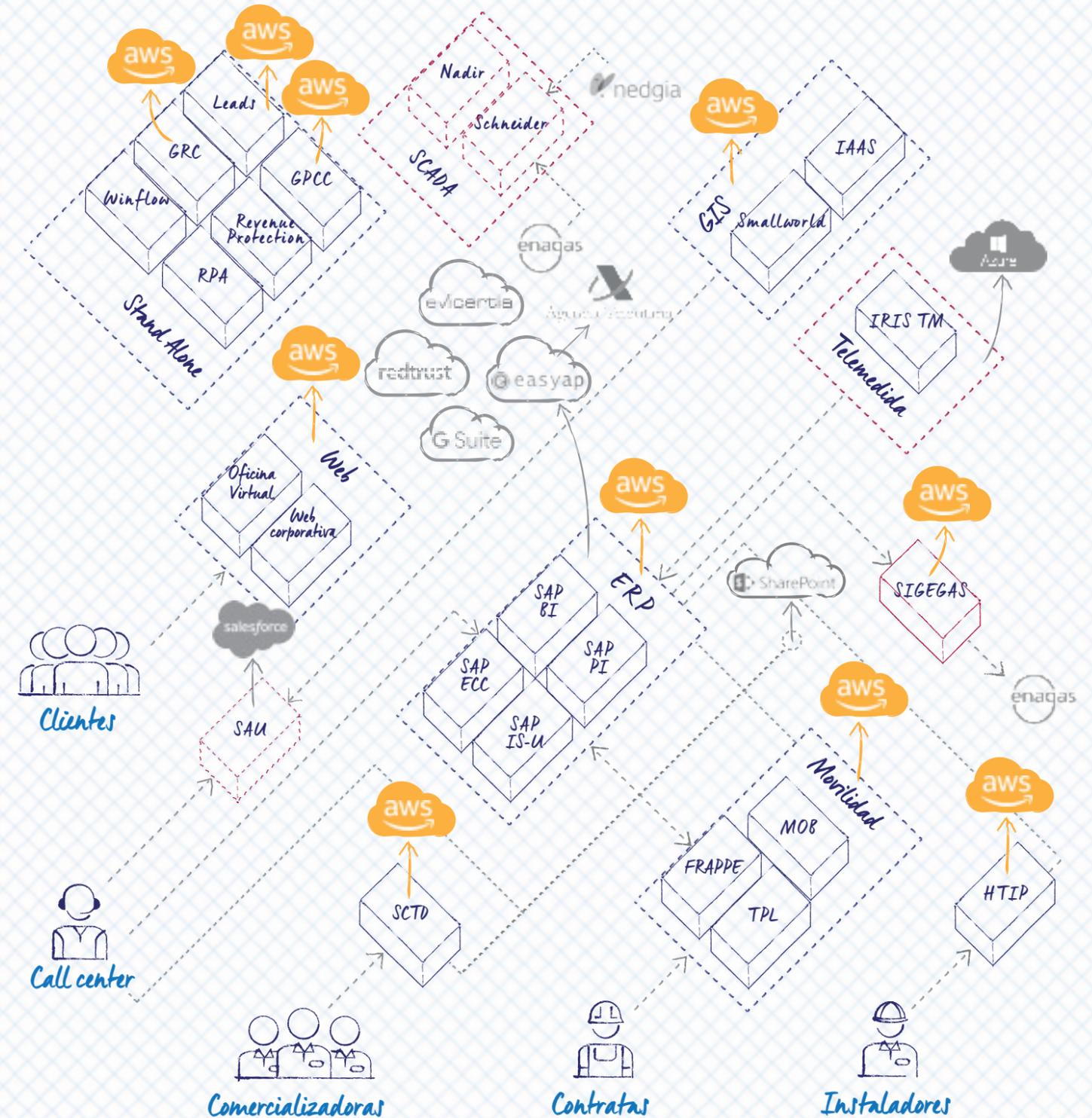
De todos es conocido que Amazon Web Services (AWS) es líder mundial en infraestructura de nube pública, especialmente para entornos SAP, garantizando una disponibilidad de servicio del 99,99%. Por ello, y porque también ofrece un modelo de pago por uso y la facilidad de crecimiento, evolución y agilidad que MRG requiere para abordar proyectos en el corto plazo, a mediados de 2018 decidimos migrar nuestra infraestructura a la nube pública de AWS. Esto planteó un proyecto ambicioso en alcance y plazo para disponer en AWS de todas las aplicaciones de MRG (entornos productivos y de desarrollo, a excepción del SCADA) con un mínimo impacto en la operativa de negocio.

El proyecto se completó en el plazo previsto de tres meses, lo que nos permitió comenzar el año 2019 con todos nuestros sistemas en AWS, tras llevar a cabo la migración de más de 50 instancias, y asegurando las comunicaciones y la seguridad. Todo ello ha permitido a la compañía optimizar los costes de infraestructura, rediseñar la arquitectura de algunas de nuestras aplicaciones para mejorar su rendimiento y disponibilidad y plantear nuevas iniciativas con las soluciones que aporta AWS alrededor del Internet de las cosas, aprendizaje automático (*machine learning*) y *big data*. ■

En MRG decidimos, a mediados de 2018, migrar nuestra infraestructura a la nube pública de Amazon Web Services (AWS) lo que nos ha permitido comenzar el ejercicio de 2019 con todas nuestras sistemas en AWS

Esquema arquitectura de sistemas

- AWS:** Infraestructura y servicios de Amazon Web Services
- Evicertia:** Sistema de firma electrónica y servicios de certificación
- Redtrust:** Sistema de firma electrónica con la Administración pública
- SAU:** Sistema de atención de urgencias
- Easyap:** Sistema de tramitación de facturas
- ERP:** Sistema de planificación de recursos operativos y económico financieros en SAP
- Frappe:** Aplicación de colaboración, gestión y movilidad para contratas
- GIS:** Sistema de información geográfica
- GPCC:** Sistema de captura de datos para altas de nuevos suministros
- GRC:** Sistema de gestión de riesgos corporativos
- GSuite:** Aplicaciones de colaboración y productividad
- HTIP:** Aplicación de comunicación con empresas instaladoras
- IAAS:** Sistema de información geográfica
- Iris TM:** Sistema de comunicación para contadores inteligentes
- Leads:** Sistema de clientes potenciales
- MOB:** Aplicación de colaboración, gestión y movilidad para contratas
- SCADA:** Sistema para la supervisión, control y adquisición de datos de la red de distribución
- SCTD:** Sistema de comunicación de transporte-distribución para el intercambio de mensajería entre comercializadoras y distribuidoras
- Sigegas:** Sistema de comunicación de información a Enagás
- Smallworld:** Sistema de información geográfica
- Revenue Protection:** Sistema de simulación de fraude
- RPA:** Robotización y automatización de procesos
- Telemedida:** Sistema de comunicación para contadores inteligentes
- TPL:** Aplicación de colaboración, gestión y movilidad para contratas
- Winflow:** Sistema de simulación de flujos



RED

Desde el centro de control de MRG mantenemos una coordinación, una supervisión y un control constantes de todos nuestros equipos. Esto requiere de un personal cualificado y de unos medios flexibles y en permanente evolución que nos permitan mantener la vigilancia y el control de nuestras redes, así como soportar las cargas de trabajo que requieran cualquier cambio estructural o tecnológico. Podemos gestionar, con eficacia y total seguridad para nuestros usuarios, los servicios prestados de una forma proactiva y con una perspectiva global e integral.

En este ejercicio de 2019, la modernización del sistema de atención de urgencias ha permitido una mejora en la coordinación con el resto de sistemas de la compañía

Las mejoras en el sistema de simulación de análisis de red, aplicando las nuevas disponibilidades de los sistemas de información incorporadas por la compañía en 2019, nos han permitido obtener análisis más precisos y ajustados a la realidad del comportamiento de nuestra red de distribución.

Gracias a ello, hemos incrementado los puntos de red, mejorando la gestión en aquellas zonas potencialmente vulnerables, y hemos continuado manteniendo un estricto control zonal de la red de distribución para el seguimiento de posibles desviaciones que pudieran surgir en el ámbito de las mermas. Asimismo, esto nos ha permitido abordar el proyecto de sustitución de antiguas remotas de comunicaciones de nuestro sistema de telecontrol, adaptándolas a las nuevas tecnologías.

Por otro lado, MRG está inmersa en el proyecto de movilidad para optimización de trabajos y

recursos del mantenimiento del sistema de telecontrol y en la adecuación de zonas cartográficas a la cartografía oficial.

Un año más, cabe destacar la gestión óptima de recarga de nuestras plantas satélites, con el resultado de cero fallos en el suministro a poblaciones asociadas.

En lo concerniente a la gestión de urgencias, mantenemos la máxima eficiencia, rapidez de despliegue, facilidad de soporte y de mantenimiento que requieren todos y cada uno de los requisitos de nuestro centro de control.

En este ejercicio de 2019, la modernización del sistema de atención de urgencias ha permitido una mejora en la coordinación con el resto de sistemas de la compañía. Prueba de ello es la implantación del programa de movilidad para la atención de urgencias en campo, que ha traído consigo la optimización y mejorar de los flujos de información entre el centro de control y la operativa en campo.

Iniciada en 2019, aplicando las sinergias de las actividades de los equipos de intervención propios de MRG y la compañía de servicios de urgencias, la campaña de comprobación en campo de todos los vectores participantes en el servicio de suministro de GLP ha conseguido mejorar la calidad de la información tanto de clientes y de instalaciones receptoras como la información cartográfica y la detección de incidencias en los equipos de medida, evitando riesgos en la seguridad de personas y mejorando la calidad en la medición.

Durante este ejercicio, se ha visto incrementado el número de actuaciones de nuestro personal de atención de urgencias que realizan tanto

la atención de avisos como las operaciones de mantenimiento preventivo programado.

Asimismo, en MRG seguimos manteniendo ratios de atención de avisos de máxima prioridad por debajo de los 30 minutos de promedio. Por décimo año consecutivo, el número de accidentes graves relacionados con la actividad de distribución ha sido cero.

De igual modo, MRG ha cerrado 2019 con un grado de éxito superior al 95% en los procesos de reclamaciones de daños producidos en nuestras redes por agentes externos, y se han realizado los repartos en horario fuera del habitual por el equipo de coordinadores de emergencias sin incidencias ni penalizaciones.

En cuanto a la actividad de mantenimiento preventivo, en MRG hemos llevado a cabo el 100% del plan establecido por la normativa vigente y la norma interna de la compañía sobre los 6.138 km de red, incluidas sus instalaciones auxiliares, las cinco plantas satélites de GNL y las 258 plantas de GLP existentes, realizando para ello más de 22.000 actuaciones programadas.

Respecto a los sistemas de regulación, se ha gestionado su correcto funcionamiento en las distintas presiones, garantizando el suministro adecuado a todos nuestros clientes. Se ha llevado a cabo la vigilancia reglamentaria sobre la red de gas y realizado el control de estanqueidad bianual de 3.158 km de la red de gas (más de 7.500 válvulas y más de 2.000 acciones de limpieza y pintura de los elementos de red, además del revisado de los más de 2.000 equipos de protección catódica que aseguran las redes de acero).

Dentro del marco de actuación de renovación de materiales instalados en la década de 1970, MRG

ha llevado a cabo las renovaciones, los mallados y las actuaciones correctivas necesarias para mantener las condiciones óptimas de seguridad y garantía en el suministro de las redes de gas natural y GLP. Materiales como el acero, fundición o cobre han sido sustituidos por tubería de polietileno.

Un aspecto importante de la labor de mantenimiento en 2019 ha sido la coordinación con 21 ayuntamientos de la Comunidad de Madrid para el correcto desmantelamiento de 130 plantas de GLP. Esta operación ha requerido el vaciado, quemado e inertizado de 194 depósitos. Para transportar el gas a otras plantas de MRG, se han realizado más de 200 desplazamientos por carretera. El transporte de los residuos obtenidos por los desmantelamientos hacia las plantas de tratamiento habilitadas por la Comunidad de Madrid se ha llevado a cabo respetando en todo momento la normativa y el compromiso de MRG con el medio ambiente, sin interferir en las dinámicas habituales de los usuarios y vecinos.

Otros aspectos destacables son la adecuación de los sistemas de seguridad para la detección y corte de gas de las salas de gasificación de 27 plantas GLP. También la realización de 2.086 viajes por carretera de cisternas de GLP, que han garantizado el suministro diario a los más de 22.000 clientes que utilizan este tipo de gas (un volumen superior a los 17.000.000 kg de GLP suministrado en el año).

Para cumplir nuestro compromiso con el medio ambiente sin dejar de ofrecer un servicio cada vez más eficiente, en 2019 ha dado comienzo el proyecto de gestión de movilidad en el área de mantenimiento, cuyo objetivo es la eliminación total de papel en la actividad diaria en campo y alcanzar la automatización total de estos procesos. ■

Capital humano

En MRG apostamos por la igualdad de género y por el talento. Con el objetivo de hacer de nuestros profesionales agentes naturales del cambio, hemos realizado programas de innovación y de gestión del cambio, cursos de formación, encuestas para conocer las necesidades de nuestro equipo, que un año más se ha renovado con nuevas incorporaciones.

MOTOR DE CAMBIO

La innovación y la gestión del cambio son instrumentos indispensables en una realidad en constante transformación como la nuestra. Por ello, en Madrileña Red de Gas hemos adquirido el compromiso de facilitar la creación de nuevas oportunidades en el sector gasístico que sitúe a la compañía en una posición referente dentro del mercado.

Somos conscientes de que nuestros profesionales deben estar formados y capacitados para comunicar, transmitir, hacer y conectar las ideas con la acción ante los nuevos retos, anticiparse al cambio y generar una corriente de conocimiento a partir de su experiencia, de sus fortalezas y sus valores profesionales y personales.

Gracias a los programas de innovación emprendidos por la compañía en 2019, los profesionales

de MRG están adquiriendo técnicas para la implementación de nuevos proyectos en los que poner en práctica los conocimientos adquiridos, como la creación de un espacio creativo o el posicionamiento en redes sociales.

En lo referente a la gestión del cambio, también hemos desarrollado el curso «Liderar el cambio» para preparar a nuestros profesionales en la identificación de oportunidades y hacer de ellos generadores naturales de cambio.

La digitalización es la aliada del cambio y de la innovación. Por ello, en MRG hemos implementado nuevas herramientas de sistemas destinadas a la atención de urgencias, la gestión de telediagnóstico y la gestión documental. Durante este ejercicio, hemos formado a nuestro equipo en el uso de «Power Bi», una nueva herramienta de análisis para la medición de ratios operativos

que va a permitir gestionar y compartir la información con los usuarios de forma más ágil, además de poder visualizarla de manera sencilla y en un único informe. De este modo, se puede valorar de forma única toda la información, de acuerdo a los procesos definidos por MRG.

Este ejercicio se ha cerrado con un total de 50 acciones formativas y más de 5.000 horas de formación impartidas (una media de 40 horas por empleado). ■

TALENTO

La gestión del talento ha seguido siendo una de las prioridades de MRG. Nuestra estrategia para alcanzar una mayor eficiencia y productividad por parte de nuestros profesionales se ha centrado en dos líneas de acción: la llamada humanización organizacional, basada en una cultura corporativa que prioriza el bienestar de las personas, y el liderazgo colectivo, focalizado en la obtención de resultados a través de la motivación y del compromiso del equipo ante los proyectos y desafíos marcados.

En nuestros procesos de selección nos preocupamos por incorporar a profesionales que estén abiertos a fomentar su capacidad creativa e innovadora, principal motor para la productividad y competitividad; líderes de equipo más empáticos y comprometidos que tengan en cuenta a la persona y al conjunto del equipo en la toma de decisiones capaces de reconocer, entender y predecir con agilidad situaciones y contextos cambiantes.

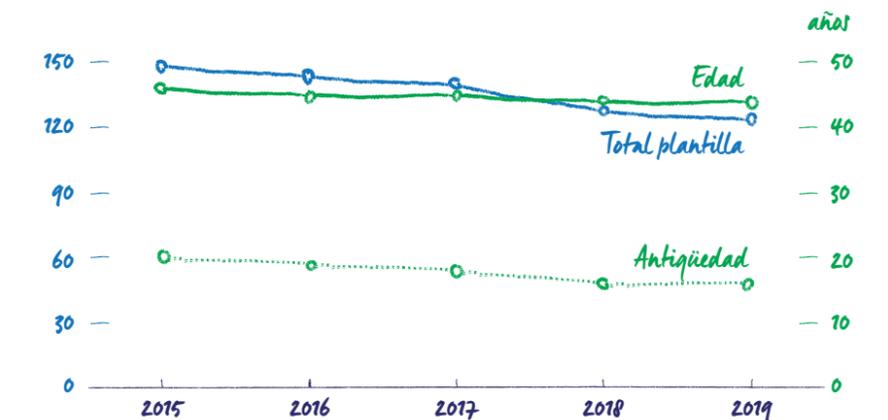
Estos contextos cambiantes exigen el relevo generacional de la plantilla y el rejuvenecimiento de nuestros profesionales, un proceso que en MRG se realiza de manera progresiva, ya que somos conscientes de que la mezcla entre la

experiencia aportada por los veteranos y los niveles de competitividad e innovación de los jóvenes redundan en una mejor gestión de los retos futuros. Así, durante los últimos cinco años, la edad media de nuestros profesionales ha disminuido el 4%. En el ejercicio de 2019 la antigüedad media ha pasado de 20 a 16 años.

La apuesta por la dinamización y el rejuvenecimiento de nuestros profesionales se ha traducido en una renovación de la plantilla del 7% anual, a lo largo de los últimos cinco años, con una edad media de 33 años.

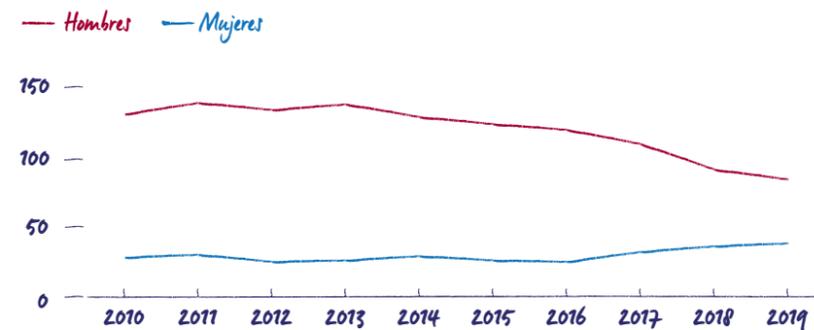
En este ejercicio se han incorporado al equipo de MRG siete nuevos profesionales, lo que representa el 6% del total de la plantilla; el 57% de estas nuevas incorporaciones son mujeres. Salvo un perfil administrativo, el resto de las nuevas incorporaciones son licenciados e ingenieros, con una edad media de 36 años. ■

Evolución de la plantilla, media de edad y antigüedad 2015-2019



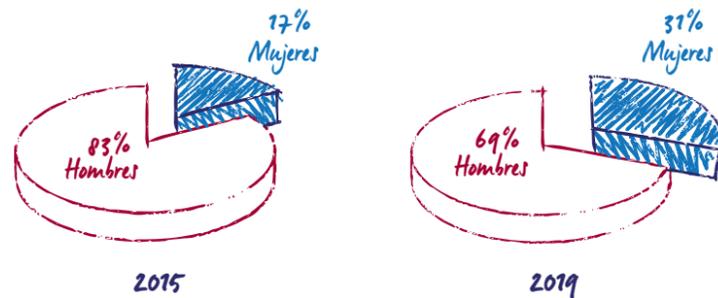
Composición de la plantilla según género

Total de la plantilla, diciembre de 2019



Proporción hombres/mujeres sobre plantilla total

Comparativa entre los años 2015 y 2019



DIVERSIDAD

Sabemos que la apuesta por la diversidad de género mejora la competitividad de las empresas y garantiza su sostenibilidad, a la vez que aporta otra forma de gestión. En MRG queremos ser agentes del cambio. Por ello, ponemos en valor la igualdad y la diversidad en nuestro entorno laboral, fomentándola de abajo hacia arriba con promociones internas, selección y formación, mismas oportunidades e implantación de planes de igualdad.

En cuanto a las políticas salariales establecidas por la compañía, la retribución se equipara para

todos los profesionales que realizan las mismas funciones, poniendo el foco en retribuciones basadas en competencias y objetivos.

Día a día trabajamos para llevar a cabo procesos de selección y promoción justos y equitativos, en los que el género no sea un factor de discriminación. A la hora de analizar la idoneidad de los candidatos, nos basamos estrictamente en su perfil profesional.

Asimismo, promovemos el talento femenino con programas de formación y mentorización enfocados a dotar de mayores responsabilidades y funciones a las mujeres, de manera que garanticemos su crecimiento profesional y su acceso a puestos de mayor responsabilidad y retribución.

Igualmente, nuestras políticas fomentan la conciliación entre el entorno laboral y el personal, facilitando la racionalización de los horarios, el teletrabajo y la aprobación de adaptaciones de jornada, tanto para hombres como mujeres. De esta forma, nuestros profesionales pueden atender sus responsabilidades en el ámbito familiar. También facilitamos la reincorporación a la compañía después de periodos temporales de ausencia por excedencia, baja u otras circunstancias. ■

CALIDAD LABORAL

En MRG entendemos el capital humano como la fuerza dinamizadora de la empresa y el eje sobre el que se sustentan los factores de competitividad y eficacia. Por ello, la adopción de medidas que propician un buen clima laboral ha sido un imperativo en 2019.

Para valorar la situación actual y buscar soluciones a posibles carencias que se pudieran manifestar en el entorno laboral, hemos realizado una

«encuesta de clima». Gracias a esta nueva iniciativa, hemos detectado que nuestros profesionales echaban en falta un mayor conocimiento de las actividades que se realizaban en el resto de áreas de la compañía y también un mayor *feedback* por parte de los responsables directos.

En respuesta a esta demanda, y como muestra del compromiso por parte de toda la estructura de la compañía, desde el departamento de recursos humanos, y con la colaboración del Comité de Dirección, se han impulsado dos proyectos dirigidos a cubrir estas necesidades:

Evoluciona

Los directivos de nuestras áreas de negocio programaron diversas sesiones orientadas a acercar a la plantilla a las diferentes funciones que se llevan a cabo en sus direcciones, y la vinculación que estas tienen con el resto de actividades del negocio. Las jornadas fueron un éxito de participación y valoración por parte de los asistentes.

Conecta

Este proyecto se lanzó con el fin de «conectar» a personas y procesos a partir de un enfoque nuevo en evaluación del desempeño. De este modo, nuestros profesionales, que participan activamente en el proyecto, obtienen un *feedback* semestral. A través de estas reuniones, consensuan sus PDI con sus responsables, pudiendo establecer planes de formación alineados que faciliten el alcance de sus objetivos.

Por otro lado, las acciones de MRG en 2019 también han ido encaminadas a facilitar a nuestros profesionales un entorno y hábitos saludables que redunden en un beneficio común.

En la actualidad, existe un mayor grado de concienciación acerca de la importancia del ejercicio.

*La «encuesta de clima» ha ayudado a detectar aspectos clave que requerían nuestros profesionales, como un mayor conocimiento de las actividades de otras áreas ajenas a la suya y un mayor *feedback* por parte de los responsables directos*

Los motivos son variados, desde aliviar el estrés a perder peso, etcétera. Realizar ejercicio supone un gran beneficio para nuestra salud y mejora la calidad de vida y nuestro bienestar tanto físico como psicológico. De ahí que en MRG, además de mantener los servicios de fisioterapia y las clases de pilates, en 2019 hemos creado el Club de running, donde nuestros profesionales disponen de un entrenador personal que dirige y focaliza su entrenamiento, de cara a corregir descompensaciones, evitar posibles lesiones y conseguir buena técnica de carrera, todo ello acompañado por el uso de herramientas y la aplicación de las últimas tendencias en el mundo del *fitness*. ■

SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS

La política de prevención de accidentes graves de Madrileña Red de Gas, implantada a partir del Real Decreto 840/2015 (Seveso III) que regula los accidentes laborales en los que intervienen sustancias peligrosas, se recoge en el «Manual de gestión de seguridad para la prevención de accidentes graves» y en el resto de procedimientos en los que se han de aplicar los criterios de gestión para estos activos tan especiales.

En 2019, en las plantas GLP se han finalizado, con resultado favorable, todas las inspecciones necesarias, en cumplimiento con el artículo 21 de dicho Real Decreto. Asimismo, se ha facilitado información a la DGI sobre la situación de estos activos y se han remitido las notificaciones de clausura de instalaciones de GLP para

su desafección respecto de la citada reglamentación. También hemos reforzado los planes de emergencia mediante la redacción de adendas, la realización de simulacros y la impartición de formación específica.

Además, en MRG hemos implantado políticas de autoprotección y emergencias en las plantas de GLP con almacenamientos inferiores a 30 toneladas. También hemos publicado y difundido los documentos de protección contra explosiones (DPCE) de las plantas de GLP, priorizando aquellas afectadas por el Real Decreto 393/2007, así como por el Reglamento electrotécnico de baja tensión, y se han realizado las preceptivas visitas de inspección quinquenal por OCA a las plantas de GLP en relación con dicho reglamento.

En 2019 hemos finalizado todas las inspecciones necesarias en las plantas GLP, en cumplimiento con el artículo 21 del Real Decreto 840/2015 (Seveso III). También hemos reforzado los planes de emergencia mediante la redacción de adendas, la realización de simulacros y la impartición de formación específica

Asimismo, hemos llevado a cabo el seguimiento del desempeño del plan de mejora de condiciones de seguridad en las plantas: rondas de visitas periódicas de vigilancia, cámaras, señalización, vallados perimetrales de las instalaciones, sistemas de telegestión (SCADA), etcétera, y se han definido los criterios en relación con conexiones entre instalaciones, válvulas de seguridad, instalaciones eléctricas, sobrellenos y sistemas de corte. También se han realizado valoraciones de idoneidad de los procedimientos de actuación definidos en los planes de emergencias y autoprotección de las plantas de GLP de tamaño medio, así como nuevas rondas de divulgación y simulacros de emergencia, y se han revisado

los planes de autoprotección de las plantas de GLP en las que se han realizado modificaciones significativas.

Por otro lado, de entre las diversas actuaciones del servicio de prevención ajeno, puede destacarse el comienzo de la revisión de la evaluación de riesgos del centro de trabajo, las campañas periódicas de reconocimientos médicos de vigilancia de la salud, las evaluaciones de riesgos de personal especialmente sensible y notas preventivas.

Madrileña Red de Gas sigue apostando por la cooperación con la Administración competente al mantener su adhesión al sistema de «Bonus» establecido por el Real Decreto 231/2017. Una vez más, se ha resuelto de forma satisfactoria otro expediente, con la consecuente reducción de las cotizaciones por contingencias profesionales debido a la contribución de MRG a la disminución y prevención de la siniestralidad laboral.

En relación al transporte de mercancías peligrosas por carretera (ADR), se han llevado a cabo las visitas anuales del consejero de seguridad a las plantas de GNL y GLP, cuyos informes se han publicado extrayendo las medidas preventivas y/o correctivas necesarias. También se ha realizado el informe preceptivo anual del consejero de seguridad para su comunicación a la autoridad competente. Asimismo, se ha revisado la norma interna «PRL-833. Gestión de la seguridad en el transporte de mercancías peligrosas», en el que se han incorporado novedades legislativas y nuevos criterios, se ha impartido formación en transporte de mercancías peligrosas por carretera y se han revisado los procedimientos de descarga de las plantas de GNL.

En relación con las políticas de prevención de riesgos en actividades con potencial presencia

de atmósferas explosivas (ATEX), se ha facilitado formación adicional enfocada a la gestión de los requisitos técnicos de las instalaciones. Asimismo, se han resuelto diversas consultas en relación con los detectores de LIE en las ERM y salas de calderas, los criterios de aplicación de la normativa en el ámbito de las instalaciones receptoras o los dispositivos apagallamas.

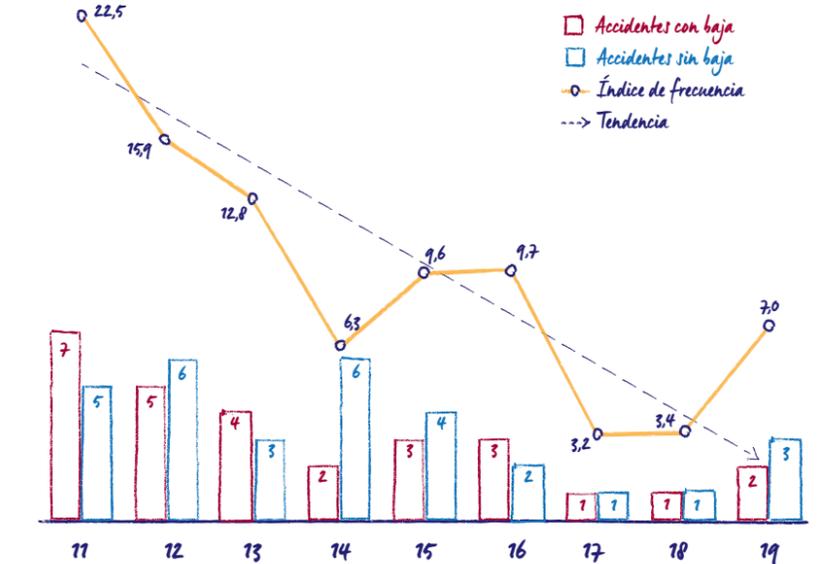
En la sede de la compañía hemos realizado actuaciones de coordinación de actividades empresariales en materia de prevención de riesgos laborales, con motivo de varias obras de adecuación del espacio interior, así como de la instalación de placas solares en la cubierta del edificio. Por otro lado, se ha establecido un criterio de actuación ante situaciones de concurrencia de personal propio con terceros a los efectos de una adecuada cooperación en materia de prevención de riesgos laborales.

Respecto al intercambio de documentación de prevención, que se realiza a través del servicio externo de control de documentación, desde dicho servicio se está monitorizando el control documental de 133 empresas contratistas y subcontratistas, así como de mil trabajadores dichas empresas, con un volumen resultante superior a los 10.100 documentos. Asimismo, en 2019 hemos seguido realizando actuaciones de intercambio documental con nuevas contratistas y se ha revisado la identificación de los parámetros y requisitos documentales que son objeto de supervisión, como por ejemplo los relacionados con los trabajos con riesgo eléctrico.

Dichos controles documentales son completados a través de las supervisiones directas en campo, que ya se iniciaron en ejercicios anteriores y mediante los cuales se comprueba la aplicación efectiva de un amplio número de

Evolución de la siniestralidad laboral

2011-2019



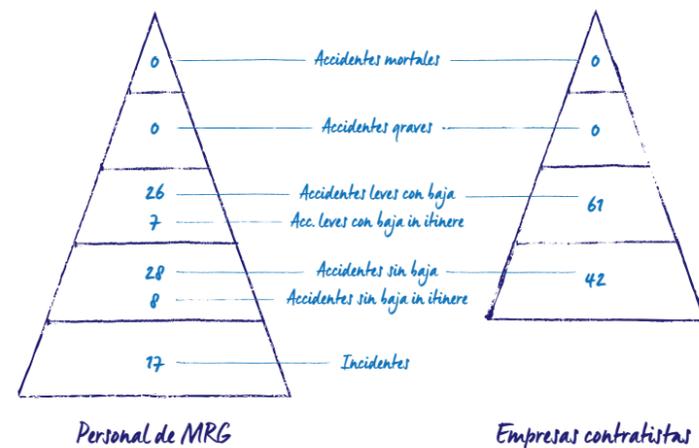
NOTA: Se define el índice de frecuencia como el número de accidentes con baja durante la jornada de trabajo por cada millón de horas trabajadas.

medidas preventivas y que la documentación aportada sea correcta. El resultado de estas visitas de supervisión de la actividad se comunica a la empresa extendida de MRG para su conocimiento y para la implantación de mejoras. De manera complementaria, mantenemos reuniones periódicas de seguimiento con los supervisores en campo y hemos promovido el diálogo con los técnicos de prevención de los contratistas principales, estableciendo vías de comunicación efectivas. En total, se han realizado cerca de 244 visitas de control operacional, distribuidas entre todo el abanico de actividades relevantes.

Fiel a su política de facilitar información de prevención de riesgos laborales a las partes interesadas, MRG ha continuado mejorando los contenidos disponibles en su canal de información

Caracterización de la gravedad de los accidentes

2011-2019



de prevención, habilitando el acceso tanto a los trabajadores de la compañía como a nuestra empresa extendida, de forma que el acceso a las ediciones actualizadas de la información de prevención de riesgos laborales esté garantizado.

En enero de 2019, y por segunda vez en nuestra andadura, se alcanzó el hito de 12 meses seguidos sin accidentes con baja no in itinere. Posteriormente, se han contabilizado dos accidentes laborales con baja no in itinere y tres accidentes sin baja no in itinere, lo que ha motivado un repunte en el índice de frecuencia.

En materia de equipos de protección individual (EPI), protecciones colectivas y vestuario, hemos seguido realizando las buenas prácticas de revisión externa periódica de los trípodes de rescate, los arneses de seguridad y demás elementos del conjunto. Asimismo, mantenemos un canal directo de comunicación con nuestros proveedores de equipos y de materiales habituales, lo que facilita el acceso a la información

sobre nuevos materiales y equipos que salen al mercado.

Para las actividades que implican la realización de obras de construcción, se realizan seguimientos periódicos de las actuaciones de los coordinadores de seguridad y salud. En 2019 también se ha extendido el uso de los documentos de gestión preventiva para las obras sin proyecto y se han celebrado reuniones del Comité de seguridad y salud, que ha realizado el seguimiento de los temas más relevantes relacionados con prevención de riesgos laborales.

Por último, el desempeño de la gestión de la calidad durante este ejercicio se ha caracterizado por el enfoque aplicado a la mejora de procesos, además de continuar con el proyecto de transición del sistema de gestión de calidad para adaptarlo a los requisitos de la nueva revisión de la norma ISO 9001:2015.

También se ha revisado el modelo de gestión de las redes de acero, identificado oportunidades de mejora respecto de la certificación de los materiales, figuras de supervisión del proceso de soldadura y homologación del personal participante. Igualmente, se ha revisado el modelo de gestión de los activos con suministro eléctrico y se han establecido mejoras en relación con los requisitos mínimos a aplicar en los diferentes escenarios existentes, formación específica de nuestro personal y renovación integral de instalaciones eléctricas.

Respecto del sistema de calidad según la norma ISO 9001:2015, hemos actualizado los indicadores de calidad, focalizando la atención en los parámetros más relevantes de los procesos críticos. Asimismo, se ha continuado desarrollando el «mapa de procesos» desde la perspectiva de

calidad, ampliando el enfoque inicial de dos niveles a tres. En el nivel 1 se muestra la foto completa de los procesos, describiéndose en el nivel 2 más detalladamente cada uno de los procesos numerados; en el nivel 3 se identifica a los responsables de los procesos y los requisitos normativos más relevantes. Dicho mapa de procesos proporciona una visión más transversal y de profundidad de las actividades más esenciales de la compañía.

Por otro lado, se han revisado el ámbito y alcance de los servicios de actualización de normativa para adecuarlos a las necesidades de la compañía. ■

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Dentro del área de gestión de riesgos de MRG las actividades llevadas a cabo durante este ejercicio han estado orientadas a la continuación del proyecto de adaptación del sistema de gestión de prevención, medio ambiente y calidad a las normas ISO 45001:2018, ISO 14001:2015 e ISO 9001:2015 respectivamente. Se han revisado los contenidos de diversa normativa interna del sistema integrado de gestión y los procedimientos de auditoría interna y formación.

Asimismo, se han finalizado todas las inspecciones del artículo 21 del Real Decreto 840/2015 SEVESO en las plantas de GLP, con resultado favorable, completándose así un primer ciclo de inspecciones. También se han realizado un amplio número de documentos de protección contra explosiones de los centros de almacenamiento de GLP, así como la gestión de informes preliminares y de clausura de suelos contaminados de dichos centros de almacenamiento.

En 2019 también hemos desarrollado un modelo de autoprotección y de emergencias en el

En 2019 hemos completado un primer ciclo de inspecciones en las plantas de GLP y hemos desarrollado un modelo de autoprotección y de emergencias para los centros de almacenamiento de gas de pequeñas dimensiones y las estaciones de regulación de la red

que se han definido las políticas que se han de aplicar en los centros de almacenamiento de gas de pequeñas dimensiones, al igual que en las estaciones de regulación de la red de distribución de gas. Para la estimación de las emisiones fugitivas de metano de la red de distribución, se ha optado por una metodología por eventos y se ha llevado a cabo la adecuación del cuadro de mando de indicadores de gestión de calidad a las necesidades de la organización y la mejora de procesos en relación con la gestión de las redes de acero y los activos con suministro de energía eléctrica.

Igualmente, se ha realizado el análisis de la serie de normas UNE-CEN TS 15399EX y PNE-EN 15399, con el objeto de planificar la incorporación a nuestro sistema de gestión de aquellos criterios de buenas prácticas vinculadas al sector gasístico.

Por otro lado, para parametrizar y desarrollar de manera digital los procesos relacionados con el sistema integrado de gestión de prevención, medio ambiente y calidad, hemos empleado la herramienta de gestión «Incaweb», que está siendo adaptada a las necesidades de la compañía, con el desarrollo de los módulos de visitas de control operacional y de informes de los consejeros de seguridad de transporte de mercancías peligrosas. Aún en fase de implantación parcial, la herramienta ya ha sido utilizada en varios de los procesos del sistema de gestión, como son los objetivos del sistema, la planificación de inspecciones o las acciones correctivas. ■

Gas y sociedad

En 2019 las matriculaciones de vehículos que utilizan GNC han aumentado hasta alcanzar el 60% del total de vehículos matriculados, con un ahorro en combustible de hasta el 50%. Destaca también la participación de MRG en diversos grupos de trabajo para impulsar el consumo de gas en distintos sectores.

GNV

El gas natural vehicular (GNV) ha experimentado un considerable crecimiento en 2019. Se ha incrementado el número de matriculaciones hasta alcanzar los 22.814 vehículos, lo que ha supuesto un crecimiento del 60%. Cabe destacar el peso que, dentro de estas cifras, representan los vehículos de transporte, tanto ligeros como pesados.

Por otro lado, mención especial requieren los turismos de gas natural comprimido (GNC) matriculados en Madrid. En 2019, ha alcanzado el 60% del total de turismos matriculados, llegando al 74%, en el caso de matriculaciones en furgonetas de GNC, y al 57% en matriculación de camiones. Estas cifras responden a la importante infraestructura de repostaje existente en la Comunidad de Madrid, que este año han sumado dos nuevas

estaciones de servicio de GNC (una pública y otra privada).

Empresas, profesionales y particulares encuentran en el GNV una alternativa muy favorable económicamente, con ahorros de entre el 25 y el 50 % en combustible y un coste de adquisición equiparable a los vehículos de gasolina o diésel.

Asimismo, los vehículos de GNC son una alternativa menos contaminante, con todos los beneficios que la etiqueta ECO conlleva, siendo compatibles con el uso del biometano (ya existen experiencias de éxito), lo que hace que, en estos casos, el coche sea realmente CERO emisiones.

Si unimos a todo lo anterior que hoy ya es posible la recarga de vehículos GNC en las empre-

sas, o en la propia vivienda, gracias a la instalación de compresores de carga lenta, que están directamente conectados a la instalación de gas existente, se confirma que estos vehículos son una alternativa real al uso de otros combustibles más contaminantes; además, ofrece a los usuarios una mayor comodidad, pues pueden repostar directamente en casa. ■

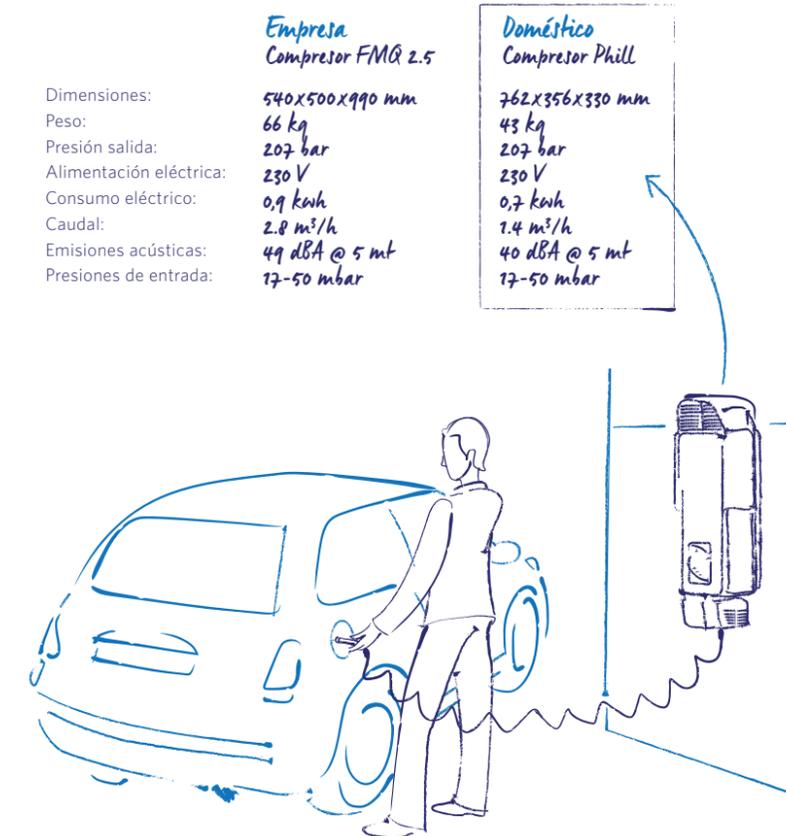
BIOMETANO

MRG continúa participando en los distintos grupos de trabajo donde están presentes empresas, asociaciones y organismos públicos cuyo fin es potenciar la integración del gas renovable (biogás, gas sintético e hidrógeno renovable) en el mix energético. Se trata de conseguir que se convierta en un pilar básico a la hora de lograr

Compresores GNC

Según el ámbito de uso

	Empresa Compresor FMQ 2.5	Doméstico Compresor Phill
Dimensiones:	540x500x990 mm	762x356x330 mm
Peso:	66 kg	43 kg
Presión salida:	207 bar	207 bar
Alimentación eléctrica:	230 V	230 V
Consumo eléctrico:	0,9 kWh	0,7 kWh
Caudal:	2,8 m ³ /h	1,4 m ³ /h
Emisiones acústicas:	49 dBA @ 5 mt	40 dBA @ 5 mt
Presiones de entrada:	17-50 mbar	17-50 mbar



los objetivos de nuestro país de acuerdo con las directrices europeas de lucha contra el cambio climático, mejora de la calidad del aire, penetración de energías renovables y economía circular.

Antes de junio de 2021 España tiene la obligación de transponer la directiva europea RED II, que obliga a los Estados miembros a que la contribución de los biocombustibles avanzados y del biometano, como parte del consumo final de energía en el sector del transporte, sea de, al ►

menos, el 0,2% en 2022, el 1% en 2025 y del 3,5% en 2030. A su vez, el Anteproyecto de Ley de Cambio Climático y Transición Energética establece entre sus requisitos la implantación de un sistema de certificación que permita su supervisión y control.

Para elaborar una especificación UNE sobre garantías de origen del biometano, en abril de 2019 se creó el GET 25, en el que MRG ha participado de manera muy activa

En este sentido, es necesario un importante desarrollo regulatorio; en particular, la forma de certificar las garantías de origen para contribuir al despegue del gas renovable en España, como ya ocurre en el resto de países europeos.

En abril de 2019 se creó el GET 25 (Grupo de Trabajo Específico de Carácter Temporal), en el que MRG ha participado de manera muy activa. El objetivo es elaborar una Especificación UNE sobre garantías de origen del biometano. Estas garantías de origen renovable (GdO) podrán comercializarse y/o utilizarse para divulgación, siendo también adecuadas para propósitos de certificación.

Se prevé que la Especificación UNE esté finalizada en el primer trimestre de 2020. Es labor de la Administración designar al organismo competente que gestionar estos certificados e implementar una plataforma de registro de certificados sobre la que realizar el seguimiento y trazabilidad de estos certificados.

MRG ya está en disposición de poder distribuir biometano por nuestras redes de distribución sin necesidad de realizar ninguna inversión adicional ni adaptación de las infraestructuras existentes,

ya que el biometano es intercambiable con el gas natural convencional.

En Madrileña estamos trabajando, junto con el Comité de Gas Renovable de Sedigas, en el diseño de una página web que sea portal de referencia del gas renovable en España, en la que se ofrezca información de calidad a todos los actores de la cadena de valor (productores, operadores, clientes finales, Administraciones públicas). Su lanzamiento está previsto para finales de 2020.

Asimismo, en 2019 MRG ha firmado con el Canal de Isabel II un acuerdo de confidencialidad que promueve el estudio de la posible inyección del biogás procedente de sus plantas de tratamiento de aguas residuales en nuestras redes de distribución, poniendo en valor las infraestructuras gasistas ya existentes. ■

IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES

Protección de la biodiversidad

Las actividades humanas están reduciendo la diversidad biológica a escala planetaria. La extinción de especies animales y vegetales es una de las consecuencias más preocupantes, no solo por ser un proceso irreversible, sino porque la biodiversidad es el garante del funcionamiento equilibrado de los ecosistemas. Por ello, conservar la biodiversidad significa gestionar la relación con la naturaleza de una forma sostenible para nosotros y las futuras generaciones.

El respeto por la naturaleza es, y debe ser, una prioridad para proteger y preservar el medio ambiente y su biodiversidad. Uno de los principales objetivos que nos proponemos en MRG es

la protección y conservación de nuestro patrimonio natural, asumiendo y promoviendo desde la empresa ese compromiso ambiental entre los trabajadores, a partir de pequeños hábitos o prácticas relacionadas con el cuidado y el respeto del entorno en el que operamos, actuando de manera consciente y responsable con el medio ambiente, pues su protección es cosa de todos.

En 2019 ocurrió un suceso insólito en la historia de la compañía. Una pareja de cigüeñas instaló su nido durante el periodo de cría sobre la coronación de uno de nuestros tanques de almacenamiento criogénico de GNL. Tras analizar desde varias perspectivas las potenciales implicaciones de este suceso, y poder actuar de acorde con lo establecido en nuestra política de medio ambiente en lo relativo a la protección de la biodiversidad, observar lo indicado en la legislación vigente de especies protegidas, así como para velar por la seguridad de las instalaciones, se solicitó a la autoridad competente la autorización para la retirada del nido, con el reto de recuperar los huevos de la cigüeña. Para ello, se consultó con expertos en la materia, planificándose al detalle el procedimiento que se debía seguir. Bajo la coordinación del departamento de seguridad y salud de la compañía, y contando con la participación del mantenedor de la planta, con la vigilancia de agentes forestales, además de con una empresa especializada en la retirada de nidos y la ayuda de una grúa de gran tamaño, logramos salvar los huevos que había en el nido, quedando bajo la custodia temporal de los agentes forestales para su traslado al centro de recuperación de animales silvestres de la Comunidad de Madrid. Pasado un tiempo, nos comunicaron la feliz noticia del nacimiento de las crías de cigüeña, que, tras un periodo en cautividad, fueron puestas en libertad.

Con la finalidad de proteger tanto a las aves, como las instalaciones de MRG, se han elaborado diferentes estudios y propuestas técnicas destinadas a prevenir el asentamiento de futuros nidos en dichas instalaciones que pudiesen poner en peligro la integridad de las aves y sus crías.

Gestión medioambiental

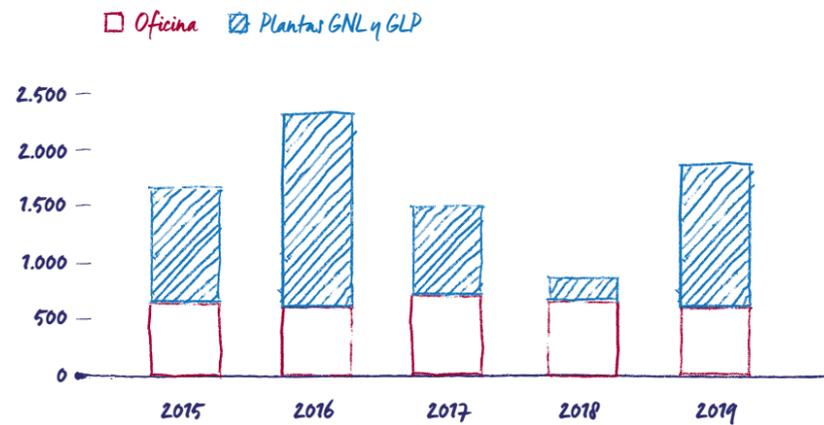
Uno de los pilares de la gestión ambiental de MRG son los mecanismos de control operacional. Estos se implantan mediante la revisión de las actividades realizadas para comprobar la gestión de los aspectos ambientales, el cumplimiento de los planes de gestión de los residuos de construcción y demolición y el seguimiento de las aguas de inertizado de los depósitos de GLP en las plantas destinadas a desmantelarse. Asimismo, dichos controles *in situ* son complementados con controles documentales de los registros de gestión de los residuos que han de figurar en los expedientes de obra.

Uno de los pilares de la gestión ambiental de Madrileña Red de Gas son los mecanismos de control in situ de los residuos de construcción y demolición y el seguimiento de las aguas de inertizado de los depósitos de GLP en las plantas destinadas a desmantelarse

Por otro lado, la política medioambiental de Madrileña Red de Gas establece entre sus principios la prevención y gestión de los incidentes ambientales que se puedan producir durante el desarrollo de nuestra actividad. Este año se ha realizado la gestión de un derrame producido en la calzada por causa de la avería de un vehículo cisterna de GLP. ►

Consumo de agua

Total m³



NOTA: En 2019 se incluye por primera vez en la serie de datos el consumo en plantas de GLP.

Consumos energéticos: instalaciones y vehículos¹

	2017	2018	2019
Electricidad en oficinas (kWh)	319.396	312.069	202.156
Electricidad en red y plantas GNL (kWh)	114.016	153.413	148.246
Gas natural en oficinas (kWh)	19.144	18.812	15.304
GNV (kg)	32.838	29.762	21.928
Gasolina (l)	2.267	1.468	1.355
Diésel (l)	0	0	0

¹ Datos correspondientes a los vehículos de flota. No se incluyen en esta estadística los consumos de los vehículos del personal comercial ni los de los vehículos particulares de los empleados puestos de manera puntual a disposición de la empresa.

Asimismo, y a propósito de las novedades legislativas relacionadas con el autoconsumo de la producción eléctrica, durante el último trimestre de 2019 se han instalado paneles solares en la cubierta de la sede de MRG.

Otro eje fundamental de las actuaciones de MRG en materia medioambiental son los diversos asesoramientos prestados tanto a nivel interno como a nuestra cadena de proveedores en relación con la gestión de los residuos, el control del riesgo ambiental y de las buenas prácticas ambientales.

Igualmente, el diálogo con las partes interesadas y los grupos de interés ha continuado reforzándose durante este ejercicio, mereciendo una mención especial, por su significancia y trascendencia, la comunicación de la información sobre emisiones fugitivas de metano de la red de distribución a la Comunidad de Madrid y a la asociación sectorial SEDIGAS, así como la participación en la encuesta de medio ambiente del Instituto Nacional de Estadística, el reporte de información ambiental a la plataforma GRESB o la comunicación de los informes de clausura de suelos contaminados a varios ayuntamientos de municipios de la Comunidad de Madrid con motivo de los desmantelamientos de plantas de GLP.

Durante este ejercicio se ha revisado la metodología para la estimación de emisiones fugitivas de metano de los sistemas de distribución de gas, una vez que ha sido consensuado a nivel sectorial. De esta forma, MRG se alinea con las metodologías por eventos que están siendo utilizadas por otros países de la UE. Este método integra datos de campo para determinar las emisiones de metano según distintas tipologías, lo que permite construir una base de datos en la que recopilar todos los tipos de eventos que

generan emisiones, calculando con mayor precisión las características de cada uno de ellos.

Con el método por eventos, las emisiones de CH₄ son independientes de la longitud de la tubería (metodología lineal anticuada). Los resultados obtenidos con este método se basan en datos actualizados anualmente que reflejan las mejores prácticas aplicadas a la construcción y el mantenimiento de redes, derivados de los planes de acción de seguridad y medioambiente llevados a cabo. Así, el método por eventos permite diseñar y aplicar procedimientos de mejora que contribuyan significativamente en la reducción de emisiones de metano.

Para calcular, por el método de eventos, el volumen de gas emitido se tienen en consideración las siguientes emisiones:

- Emisiones intrínsecas: emisiones por fugas debidas a agujeros o pequeñas grietas detectadas por reseguimiento en redes y acometidas, a la permeación del polietileno (PE) y a fugas detectadas en la inspección periódica de instalaciones receptoras.
- Emisiones incidentales: emisiones debidas a fugas por daños en la red y/o acometidas detectados por personal propio, terceros, reclamaciones o incidentes, así como aquellas fugas en instalaciones receptoras comunes o individuales (IRC/IRI) corregidas en la atención de avisos de urgencias.
- Emisiones operacionales: emisiones producidas en eventos debidos a la operación normal del sistema. Ocurren durante la puesta en servicio de nuevas redes o durante el cese. También aquellas motivadas por el mantenimiento de las redes y/o de las instalaciones existentes. ▶

Estimación de emisiones fugitivas de metano en la red de distribución

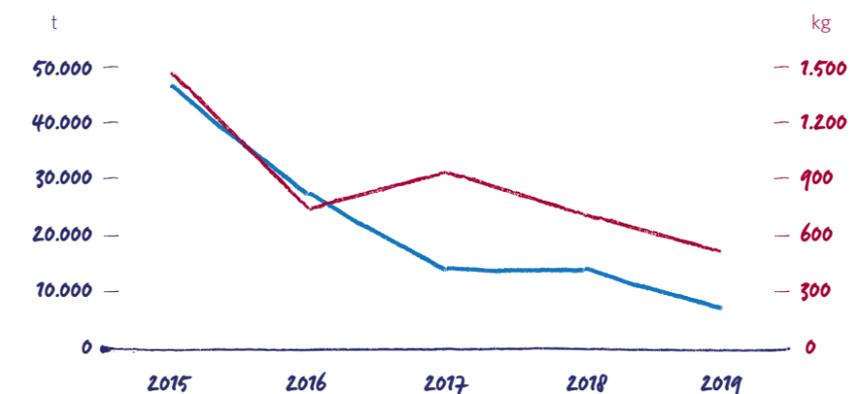
Toneladas de CO₂

	2016	2017	2018	2019
Metodología antigua ¹	61.272	61.779	62.369	-
Metodología nueva ²	-	-	717,1	299,5

¹ La estimación de las emisiones fugitivas depende de los materiales de la red, de su longitud y de los factores de conversión.
² Estimación por eventos utilizada a partir de 2018. La mayor parte de estas emisiones tienen su origen en las instalaciones receptoras.

Gestión de residuos

Residuos construcción (RCD) Residuos peligrosos



Evaluación de aspectos ambientales

Los aspectos medioambientales más significativos a tener en cuenta por MRG, de cara a fijar los objetivos de nuestra política de medioambiental, se establecen por normativa interna mediante una metodología para la identificación y evaluación de aquellos aspectos asociados a los procesos, actividades, servicios, centros de trabajo y parque móvil. De esta manera, podemos determinar sus impactos reales o potenciales sobre el medio ambiente y establecer un control operacional sobre ellos.

Los aspectos medioambientales más significativos para la compañía, de cara a fijar los objetivos de nuestra política medioambiental, se establecen por normativa interna mediante una metodología para la identificación y evaluación de aquellos aspectos asociados a los procesos, actividades, servicios, centros de trabajo y parque móvil

La matriz de identificación de impactos y aspectos ambientales directos, indirectos y potenciales de MRG contempla la descripción de las actividades y los procesos asociados a cada área, las condiciones de operación (normalidad, anormalidad o emergencia) y el factor temporal. Así, los aspectos ambientales analizados son los siguientes:

- Generación de emisiones atmosféricas y partículas, residuos de equipos eléctricos y electrónicos inservibles, deteriorados u obsoletos, residuos especiales y/o peligrosos, residuos sólidos urbanos y asimilables, residuos de construcción y demolición, derrames, vertidos y ruido.
- Consumo de combustibles, energía eléctrica, productos químicos y agua.

Respecto a la evaluación de los impactos ambientales directos, MRG considera la toxicidad, el medio receptor o destino y la cantidad. En lo referente a los aspectos ambientales indirectos, únicamente se estiman la toxicidad y el medio receptor o generado, y para la evaluación de la gravedad de los impactos ambientales potenciales se tienen en cuenta la frecuencia y la severidad de las consecuencias del suceso.

Por último, es fundamental para MRG mantener un cuadro de mando de indicadores ambientales cuyos resultados sirvan de retroalimentación para la identificación y evaluación de aspectos medioambientales, así como para establecer las prioridades de gestión de los riesgos ambientales de nuestras actividades.

Suelos contaminados

El cambio de usos y la contaminación del suelo es un grave problema medioambiental de carácter global, cuyas soluciones son extremadamente costosas y complicadas. Pero, sobre todo, es un riesgo inaceptable para la protección de la salud humana y de los ecosistemas, ya que cualquier contaminante presente en el suelo es susceptible de entrar en contacto con algún receptor con consecuencias adversas para nuestra salud y nuestro entorno, de ahí la importancia de prevenir la contaminación antes de que se produzca.

En España, la contaminación del suelo está regulada por la Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados y por el Real Decreto 9/2005, de 14 de enero, y desarrollos posteriores, por el que se establece la relación de actividades potencialmente del suelo y los criterios y estándares para la declaración de suelos contaminados.

La mayor parte de las plantas de GLP están incluidas dentro del ámbito de aplicación de la normativa vigente en materia de contaminación de suelos. Madrileña Red de Gas está obligada a presentar ante la Comunidad Autónoma de Madrid los informes preliminares de suelos (IPS), los informes de seguimiento de situación y los informes de situación de caracterización detallada por clausura de la actividad.

En este marco hemos definido un plan de trabajo plurianual, aplicando un criterio de priorización sobre aquellas instalaciones que, por sus características, supongan un mayor riesgo de contaminación potencial del suelo.

La metodología para la elaboración de estos informes coincide con la establecida para la fase de investigación detallada en la Guía de Investigación de la Calidad del Suelo y la Guía de Análisis de Riesgos, ambas editadas por la Comunidad de Madrid en el Marco del Plan Regional de Actuaciones en materia de suelos contaminados de la Comunidad de Madrid, así como en el documento «Instrucciones técnicas para el análisis de riesgos para la salud humana», en el ámbito del Real Decreto 9/2005, de 14 de enero, en la Comunidad de Madrid (julio de 2011).

En el ejercicio de 2019, MRG ha presentado 117 informes de plantas de GLP a la autoridad competente y ha recibido 107 resoluciones por las que solo será necesario presentar los preceptivos informes periódicos de situación cada siete o diez años, en el caso de las plantas de GNL y, cada diez años, en el caso de las plantas de GLP.

Asimismo, se han presentado 65 informes de clausura de suelos de las plantas de GLP desmanteladas y se han recibido hasta la fecha 40 resoluciones de la autoridad competente.

Finalmente, y en el caso de que MRG detecte indicios de afección en el emplazamiento, derivados de la actividad que se llevaba a cabo en las plantas, puede ser necesario realizar una segunda fase de los informes destinada a la caracterización analítica del suelo, consistente en la toma de muestras de suelo en proximidad a los potenciales focos de contaminación para su posterior análisis de laboratorio, actuación que se está llevando de oficio en plantas de GLP de características singulares. Si como resultado de la caracterización analítica se superasen los niveles genéricos de referencia, MRG acometería una tercera fase de identificación y cuantificación de riesgos. Y en el caso de que se identifique la presencia de riesgos inaceptables, se acometería una cuarta fase de definición de objetivos de calidad para la recuperación del suelo. ■

En 2019 MRG ha presentado a la autoridad competente 117 informes de plantas de GLP y 65 informes de clausura de suelos de las plantas de GLP. Para las primeras, ha recibido 107 resoluciones, por las que solo será necesario presentar los preceptivos informes periódicos de situación cada siete o diez años

HUELLA DE CARBONO

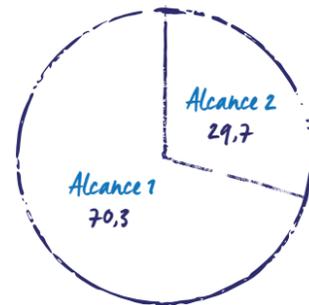
Cualquier actividad que lleve a cabo una empresa, organización o ser humano produce una emisión directa o indirecta de gases de efecto invernadero (GEI) que tienen una repercusión en el calentamiento global y en la sostenibilidad del planeta.

El cálculo y análisis de estas emisiones de gases efecto invernadero o «huella de carbono» (HC) permite identificar las principales fuentes de emisión a lo largo del ciclo de vida de los productos o servicios ofrecidos por las empresas, ►

Los gráficos indican los resultados de emisiones GEI de alcance 1 y 2 y el resultado global. Debido al alto protagonismo de las emisiones de GEI de las emisiones fugitivas por mermas de gas en los resultados globales, también se muestran a título ilustrativo los resultados obtenidos sin contemplar dicho componente.

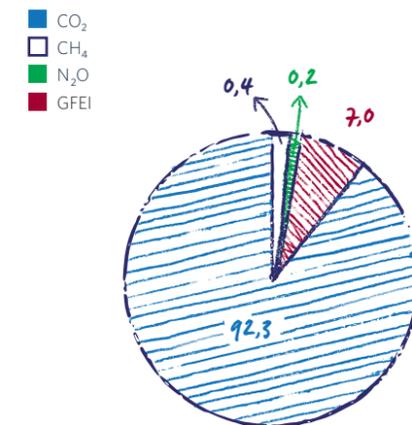
Huella de carbono (sin mermas gas)

Distribución de emisiones por alcances (%)



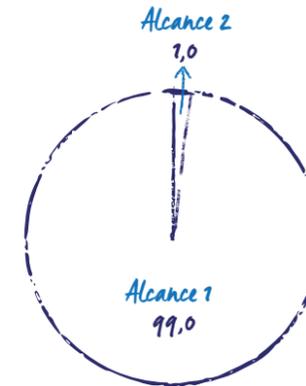
Huella de carbono (sin mermas gas)

Distribución de emisiones por tipo de GEI (%)



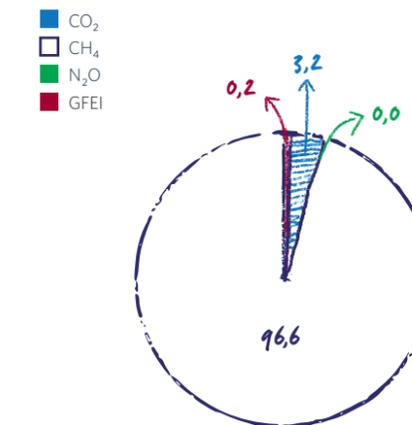
Huella de carbono

Distribución de emisiones por alcances (%)



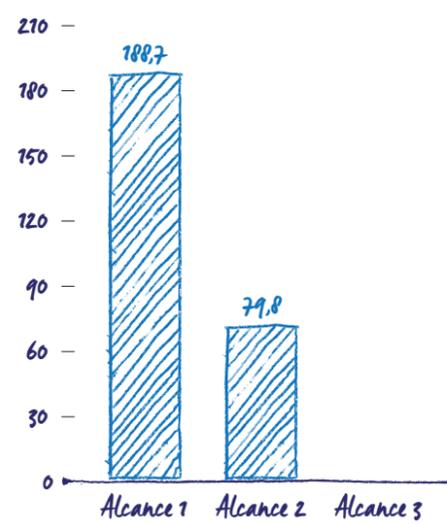
Huella de carbono

Distribución de emisiones por tipo de GEI (%)



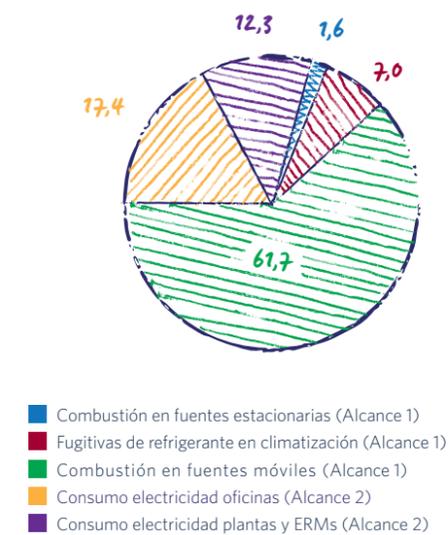
Huella de carbono (sin mermas gas)

Emisiones por alcances (tCO₂e)



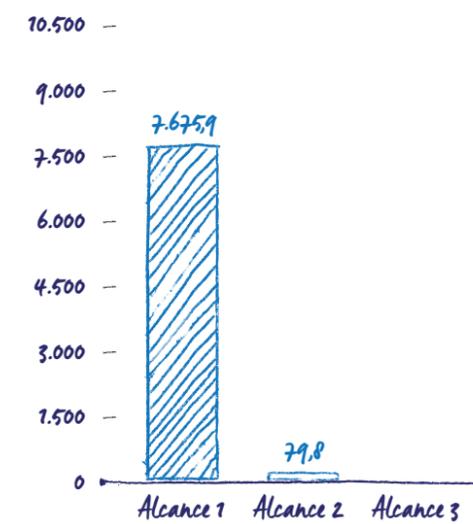
Huella de carbono (sin mermas gas)

Distribución de emisiones por tipo de fuente (%)



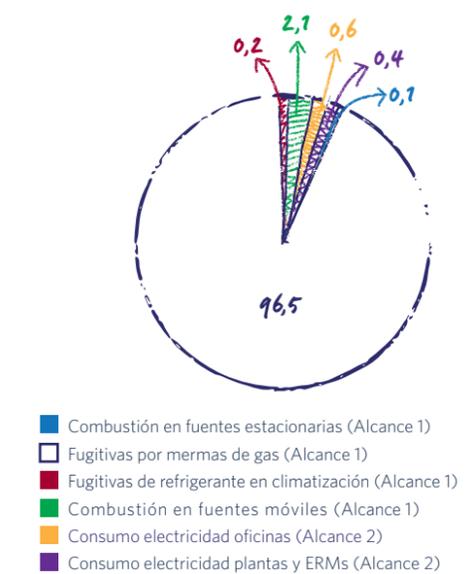
Huella de carbono

Emisiones por alcances (tCO₂e)



Huella de carbono

Distribución de emisiones por tipo de fuente (%)



dando soporte para la toma de decisiones ecoeficientes que permitan desarrollar estrategias y proyectos que ayuden a reducir y mitigar dichas emisiones no solo por una cuestión medioambiental, sino también como elemento que puede afectar a la competitividad y sostenibilidad de cualquier compañía.

Es por ello que la huella de carbono es el mejor indicador del grado de ecoeficiencia de una empresa, y el primer paso para optimizar su gestión, ya que la reducción de emisiones supone también una reducción en el consumo energético y, por tanto, de costes económicos.

En el informe de HC 2019 de Madrileña Red de Gas (de alcances 1 y 2, no verificado por entidad externa) se han considerado los requisitos metodológicos establecidos por la documentación pública, como es el caso de los factores de emisión para el cálculo de las emisiones, elaborados para el Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción, nacido con el Real Decreto 163/2014, de 14 de marzo, por el que se crea «el registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono», así como la metodología para la cuantificación de las emisiones de metano por eventos en los sistemas de distribución de gas (SEDIGAS), contemplando el alcance y los límites siguientes:

- Oficinas centrales de Madrileña Red de Gas.
- Red de distribución de gas natural y GLP.
- Plantas de GNL y GLP pertenecientes a la red de distribución.
- Vehículos de flota.

Todos los resultados están reportados en CO₂, aplicando los potenciales de calentamiento indicados en el *IPCC Fourth Assessment Report* y en

el Reglamento (UE) 517/2014 del Parlamento europeo y del Consejo, de 16 de abril de 2014, «sobre gases fluorados de efecto invernadero y por el que se deroga el Reglamento (CE) 842/2006». Asimismo, los GEI incluidos en la huella de carbono son: CO₂, CH₄, N₂O, HFCs, PFCs y otros gases fluorados de efecto invernadero (GFEI).

Alcance 1

Emisiones directas de GEI, entendiéndose por estas las que proceden de fuentes que son propiedad de la compañía o están controladas por esta.

- Combustión en fuentes estacionarias (caldera ACS de oficinas y calderas de vaporización de plantas de GNL y GLP).
- Emisiones fugitivas por mermas de gas (mermas de gas en tuberías, acometidas; IRC/IRI, ERMs de la red y fugas de gas por daños a terceros).
- Emisiones fugitivas de GFEI en climatización.
- Combustión en fuentes móviles (vehículos en propiedad u operados).

Las emisiones de combustión en fuentes fijas consideran los combustibles fósiles utilizados.

Las emisiones fugitivas por mermas de la red se corresponden con la suma de las emisiones intrínsecas, incidentales y operacionales de la red, que se concretan en las siguientes:

- Las emisiones intrínsecas incluyen las causadas por las fugas debidas a agujeros o pequeñas grietas detectadas por reseguimiento en redes y acometidas, a

la permeación del polietileno (PE) y a las fugas detectadas en la inspección periódica de instalaciones receptoras.

- Las emisiones incidentales se deben a fugas que no se detectan por reseguimiento o inspección periódica. Las causas suelen ser los daños en la red y/o acometidas detectados por personal propio, terceros, reclamaciones o incidentes, así como aquellas fugas en IRC/IRI corregidas en atención de avisos de urgencias.
- Las emisiones operacionales son las producidas en eventos debidos a la operación normal del sistema durante la puesta en servicio de nuevas redes o el cese, así como las debidas al mantenimiento de las redes y de las instalaciones existentes (plantas GNL, ERM y válvulas, cambio y/o cese de contadores).

Las emisiones fugitivas de GFEI se corresponden con las cantidades recargadas de refrigerantes u otros agentes que contienen HFC, PFC y preparados formados por mezclas de gases de efecto invernadero, considerando el potencial de calentamiento de las mezclas.

En relación a las emisiones de combustión en fuentes móviles, se considera una aproximación metodológica detallada que permite el cálculo de las emisiones de CO₂ en primera instancia a partir del consumo de carburante. En caso de disponer únicamente de datos de kilómetros recorridos, se realiza el cálculo a partir de los factores de consumo específicos (MJcomb/km) por tipología de vehículo (turismo, camión, furgoneta, etc.) y norma EURO aplicable por

tipo de conducción (urbana o carretera) aportados por COPERT. Se descuentan las emisiones de CO₂ derivadas de la parte «biogénica» de los carburantes. El resto de GEI (CH₄ y N₂O) se calcula prioritariamente a partir de los factores de emisión por kilómetros recogidos (gGEI/km) en COPERT, considerando igualmente el tipo de vehículo, la norma EURO aplicable y la pauta de conducción. En caso de no disponer de datos de kilometraje recorrido, se realiza a partir del consumo de combustible transformado a kilómetros mediante los factores específicos de consumo mencionados. En cuanto a los GEI diferentes al CO₂, no se aplica descuento por biocarburante. Esta metodológica es acorde con la aproximación de nivel 3 (Tier 3 approach) del EMEP/EEA *Air Pollutant Emission Inventory Guidebook. Technical Guidance to Prepare National Emission Inventories* y de las *IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories*.

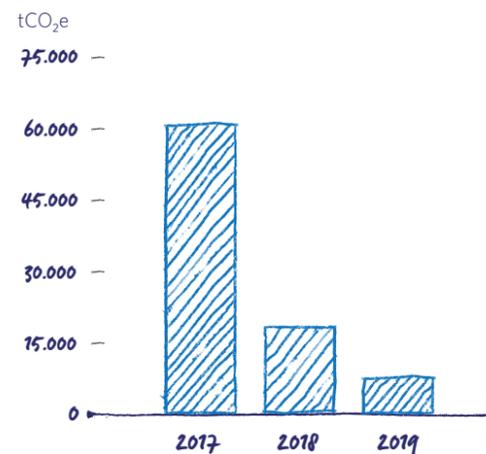
Las estimaciones de las emisiones se realizan utilizando la metodología EMEP/CORINEAIR, que permite calcular la cantidad de emisiones de cada fuente a partir de datos cuantificables de actividad y factores de emisión. Esta metodología es consistente con las opciones contempladas en la ISO 14064-1.

Los factores de emisión aplicados proceden de distintas fuentes de referencia, como las «Directrices del IPCC de 2006 para los inventarios nacionales de gases de efecto invernadero», el *Inventario nacional de emisiones a la atmósfera* y el documento de factores de emisión del Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción.

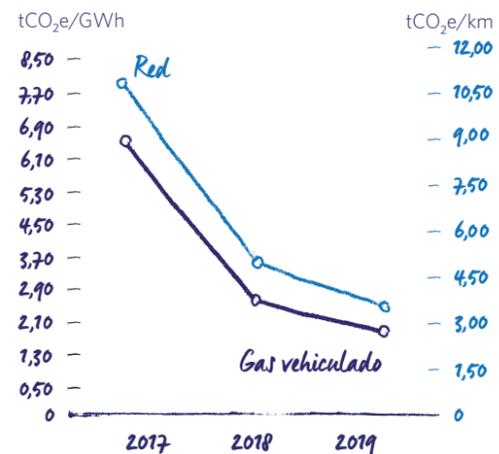
De igual manera, otros factores aplicados, como son los datos de combustibles relativos a PCI, PCS, densidad y porcentaje de descuento ►

Alcance 1

Evolución de emisiones absolutas



Evolución de intensidad de emisiones



en biocarburantes, se obtienen de las siguientes referencias:

- PCI / PCS: *Inventario nacional de emisiones a la atmósfera*, Directrices del IPCC para los inventarios nacionales de gases de efecto invernadero de 2006 y el documento de factores de emisión del Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción.
- Densidades: Real Decreto 1088/2010, de 3 de septiembre, por el que se modifica el Real Decreto 61/2006, de 31 de enero, en lo relativo a las especificaciones técnicas de gasolinas, gasóleos, utilización de biocarburantes y contenido de azufre de los combustibles para uso marítimo y documento de factores de emisión del Registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción.

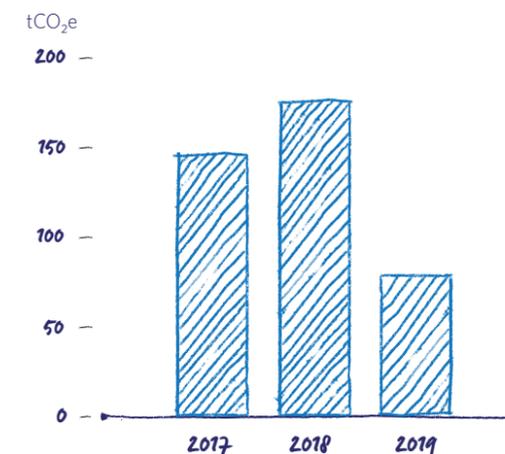
- Porcentaje de biocarburantes: Real Decreto 1085/2015, de 4 de diciembre, de fomento de los biocarburantes y documento de factores de emisión del registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción.
- Factores de emisión de tuberías: Sedigas.

Alcance 2

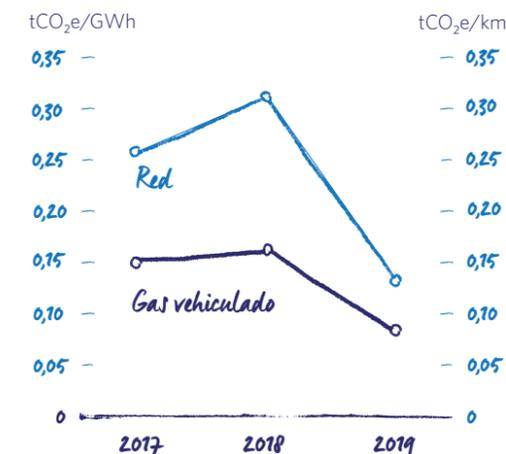
Emisiones indirectas de GEI debidas a la generación de la energía que es adquirida por la organización para su propio consumo y no es autogenerada; incluyen la electricidad adquirida y consumida. El cálculo de la emisiones se realiza aplicando al consumo (kWh) el factor de emisión (KgCO₂e/kWh) correspondiente a la comercializadora utilizada, facilitado por CNMC, o el correspondiente al *mix* de comercializadoras sin garantía de origen de cada año de cálculo. Los consumos refrendados con garantías de origen renovables (GdO) se consideran con un factor de emisión cero. Los cálculos no incluyen

Alcance 2

Evolución de emisiones absolutas



Evolución de intensidad de emisiones



las emisiones debidas a la combustión en calderas de vaporización de plantas GLP.

En cuanto al enfoque de la consolidación de los datos de emisiones de GEI, Madrileña tiene en consideración el cien por cien de las emisiones de GEI de las operaciones sobre las que tiene control operacional o control financiero.

La incertidumbre asociada a la HC viene determinada por los siguientes factores:

- Incertidumbre científica de los procesos de emisión. Es propia de los factores utilizados (factores de emisión, potenciales de calentamiento y otros factores de conversión como densidad o PCI). Este componente está controlado en la HC en la media en que utiliza factores recogidos en los documentos de referencia del IPCC (factores de emisión procedentes de las directrices para la elaboración de inventarios de emisiones y potenciales de calentamiento procedentes de los *assessment*

reports del IPCC), y siempre que estén disponibles factores publicados en el *Inventario nacional de emisiones a la atmósfera*. En el caso de emisiones indirectas, se emplean factores de emisión propios de cada comercializadora de electricidad y análisis de ciclo de vida de referencia en los sectores.

- Incertidumbre relacionada con la estimación de las emisiones. Asegurada a través del empleo de datos de actividad procedentes de facturas de suministradores y/o de instrumentos de medida sometidos a control metrológico de manera que se asegure un rango de incertidumbre controlado.

La evaluación cualitativa de la incertidumbre es un medio para su control y no debe entenderse en ningún momento con fines de cuantificación. ■

Resultados

Los resultados financieros de 2019 consolidan una evolución positiva y estable de la compañía en el tiempo. A cierre de este ejercicio, MRG distribuye gas a 908.000 puntos de suministros (885.000 son de gas natural). El EBITDA se ha incrementado en un 3%, respecto al de 2018 y los ingresos han crecido el 3%. El flujo operativo de caja ha sido de 114,9 millones de euros, en línea con el año anterior.

RESUMEN DE RESULTADOS

Durante el ejercicio 2019, MRG ha mejorado sus resultados financieros, que consolidan una evolución positiva y estable de la compañía en el tiempo.

La mejora se debe a un aumento en la remuneración regulada causada por una mayor demanda y por una reducción de costes, fruto de inversiones realizadas en años anteriores. Además, se ha producido una bajada de los gastos financieros respecto al año 2018 al tener una menor deuda bruta por haberse amortizado ya el bono de 500 millones de euros que fue refinanciado en 2017.

La energía vehiculada por nuestra red de distribución ha sido de 10.1 TWh y consolida una tendencia creciente, ya que supone mayor energía

que años anteriores exceptuando el pico al alza en el 2018, que fue un año frío.

La estrategia de crecimiento sigue focalizada en la expansión rentable y sostenible en nuestro territorio y en territorios adyacentes. A cierre de 2019, Madrileña Red de Gas distribuye gas a 908.000 puntos de suministros, de los cuales 885.000 son de gas natural.

Se ha continuado con la transformación de los puntos de GLP adquiridos, de forma que queden integrados en la red de gas natural. A cierre del ejercicio 2019, se han transformado ya cerca del 42% de los puntos adquiridos inicialmente a Repsol Butano. En aquellos puntos sin convertir, la compañía distribuye y comercializa GLP, y son operados de forma exitosa.

Cuenta de pérdidas y ganancias (M€)

	2018	2019
Retribución regulada	147,0	149,6
Otros ingresos	41,0	36,7
EBITDA ¹	141,4	145,9
EBIT	110,6	113,7
Beneficio neto	51,0	65,0

¹ Excluyendo gastos no recurrentes.

La principal actividad de MRG es la distribución de gas natural, que es una actividad regulada. Este año ha estado marcado por la revisión regulatoria para el próximo periodo regulatorio, que comienza en enero del año 2021 y termina al final de 2026. Dicha revisión fue iniciada el pasado 5 de julio con la emisión, por parte de la CNMC, de una primera propuesta de circular donde se establecían las bases para la metodología de retribución para los próximos seis años. Después de un periodo de alegaciones, la CNMC ha aprobado finalmente una circular que implica una metodología de retribución continuista con la actual fórmula paramétrica y un ajuste en la base de retribución, en función de la actividad de la compañía en el año 2000. Dado que MRG no existía en el año 2000, el ajuste a la base para MRG es todavía incierto y está pendiente de definir por el regulador.

En este contexto de revisión regulatoria, las agencias de *rating* que evalúan a MRG han puesto en observación negativa la calificación crediticia de MRG y de su deuda, en espera de que se resuelva el impacto definitivo para la compañía para el nuevo periodo regulatorio y de que

la compañía presente en su plan estratégico los ajustes correspondientes a dicho impacto para los próximos años.

El consorcio de accionistas de la compañía no ha variado durante el año. Para ellos, Madrileña Red de Gas representa un proyecto de creación de valor a largo plazo, donde comparten una misma visión estratégica y un compromiso con la fortaleza financiera a largo plazo.

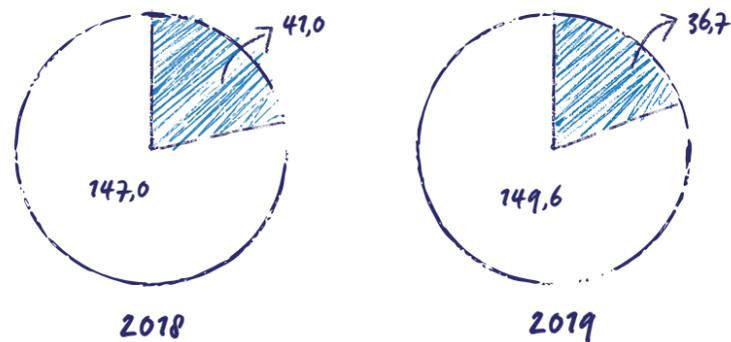
RESULTADOS OPERATIVOS

El EBITDA del 2019 ha sido de 145,9 millones de euros. Se ha incrementado en un 3%, respecto al EBITDA de 2018. La cifra de ingresos se ha mantenido estable. Por un lado, la remuneración por la actividad de distribución ha sido más alta. Esta subida en ingresos ha sido compensada por una bajada de ingresos de GLP, al ser menor el número de puntos conectados que el año anterior, debido a la paulatina conversión que se está llevando a cabo de los mismos.

El incremento en ingresos y menores costes por eficiencias en las operaciones explican la mejora en el EBITDA. ■

Ingresos (M€)

□ Retribución regulada ▨ Otras ingresos



INGRESOS

El total de ingresos en 2019 ha sido de 186 millones de euros. Excluyendo los ingresos por la actividad de GLP, los ingresos crecieron el 3% debido a una mayor remuneración y a un mayor volumen de actividades reguladas.

Los ingresos de GLP son acordes al número de puntos de conexión operativos, que son menores que el año anterior debido a la conversión de los mismos y a la integración en la red de distribución de gas natural de la compañía.

Excluyendo los ingresos de la actividad de GLP, el 86% del total de los ingresos procede de la remuneración reconocida legalmente por la actividad de distribución en la Orden del Ministerio para la Transición Ecológica 1367/2018, publicada en el BOE n.º 308 de 22 de diciembre de 2018, y los ajustes que se han producido y estimado sobre la misma en función de la evolución de la demanda de gas. El restante 14% está referido a otros servicios relacionados con la actividad de distribución de gas natural, como alquiler de contadores, inspecciones periódicas y otros servicios a los consumidores. ■

POSICIÓN FINANCIERA Y BALANCE

La fortaleza financiera es un pilar esencial de la estrategia de MRG. La compañía cuenta con fuertes niveles de solvencia y liquidez consistentes con un grado de inversión. La estructura financiera es eficiente y de largo plazo. En el ejercicio 2018 se amortizaron 500 millones de euros a fecha de vencimiento. En 2019 la deuda bruta suma 950 millones de euros y tiene un plazo medio de vencimiento, a cierre de ejercicio, de siete años, aproximadamente, y un coste medio de 2,7%.

La sociedad cuenta, además, con una línea contingente de crédito, que ha sido reducida a 75 millones de euros en el primer trimestre de 2020, con el objetivo de lograr eficiencias en la estructura financiera, ajustando el montante de dicha línea a las necesidades reales de la compañía para los próximos años.

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

La deuda del grupo está emitida por MRG Finance en el mercado regulado de Luxemburgo bajo un programa EMTN. Dicha deuda está calificada con el grado de inversión (BBB) por las agencias de *rating* Fitch y Standard and Poors. Durante 2019, y seguidamente a la publicación del primer borrador de circular por la CNMC el 5 de julio de 2019, donde se proponía un primer borrador sobre la metodología de retribución de la actividad de distribución de gas natural para el periodo 2021-2026, las agencias de *rating* Fitch y Standar and Poors colocaron la valoración crediticia de la compañía y de la deuda en observación negativa, en espera de que se conozca el impacto definitivo de la revisión regulatoria para la compañía y el plan estratégico y la política financiera que seguirá la compañía en los próximos años.

Balance ¹ (M€)	2018	2019
Autorizaciones administrativas	748,4	751,0
Inmovilizado material	358,5	354,9
Total inmovilizado red de distribución	1.106,9	1.105,8
Fondo de comercio	57,4	57,4
Activos por impuesto diferido	24,9	21,5
Otros activos no corrientes	1,9	55,7
Activos corrientes	55,8	42,3
Caja y bancos	63,0	103,4
Total activos	1.309,9	1.386,2
Patrimonio neto	233,3	298,1
Deudas a largo plazo	942,6	943,8
Pasivos por impuesto diferido	50,2	60,1
Otros pasivos no corrientes	24,1	37,5
Pasivo corriente	59,7	46,7
Total patrimonio neto y pasivo	1.309,9	1.386,2

¹ De acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

Después de un periodo de alegaciones, la CNMC ha aprobado finalmente, en 2020, una circular que implica una metodología de retribución continuista con la actual fórmula paramétrica y un ajuste en la base de retribución en función de la actividad de la compañía en el año 2000. Dado que MRG no existía en el año 2000, el ajuste a la base para MRG es todavía incierto y está pendiente de definir por el regulador. ■

La fortaleza financiera es un pilar esencial de la estrategia de MRG. En el ejercicio 2018 se amortizaron 500 millones de euros a fecha de vencimiento

*Flujo libre de caja*¹ (M€)

	2018	2019
EBITDA	141,4	145,9
Impuesto sobre sociedades	(5,9)	(6,9)
Capital circulante ²	(3,9)	(10,5)
Capex	(15,1)	(13,5)
Cash flow libre	116,5	114,9

¹ De acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

² Excluyendo operaciones puntuales (monetización del déficit en 2018 y el cobro del Proyecto Castor en 2019 más el pago realizado por mermas de años anteriores).

CASH FLOW DE LAS OPERACIONES

El flujo operativo de caja ha sido de 114,9 millones de euros, en línea con el año anterior. La mayor inversión en el capital circulante se debe a la posición final a cierre de ejercicio de las liquidaciones con el sistema.

Se han excluido del cálculo del flujo operativo partidas no recurrentes como la titulización del déficit de tarifa de los años 2015 y 2016, en la cifra de 2018, y la liquidación con Naturgy de las liquidaciones de mermas correspondientes a los años en los que la red no estaba sectorizada, a lo que se suma la entrada de caja proveniente de la ejecución de la sentencia sobre el almacenamiento subterráneo de Castor durante el ejercicio 2019. ■

INVERSIONES

Durante el año 2019, las inversiones han alcanzado la cifra de 13,5 millones de euros. Atendiendo a su naturaleza, se pueden clasificar en las siguientes agrupaciones:

Expansión

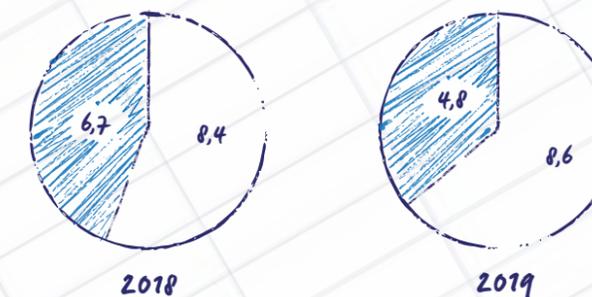
MRG ha invertido un total de 8,6 millones de euros en la expansión de su red, en línea con lo invertido el año anterior y con su estrategia de expansión rentable y sostenible.

Otros proyectos

En otros proyectos hay inversiones en herramientas de inteligencia artificial, digitalización, automatización de procesos y desarrollo de los sistemas de información, que persiguen fundamentalmente los objetivos de eficiencia en costes y mejora de calidad en la atención a nuestros clientes. En este ejercicio se ha producido un descenso de la inversión, debido a que el proyecto iniciado en 2016 para combatir el fraude ha finalizado en el ejercicio 2019 y ha tenido una menor dotación en este ejercicio que en los anteriores. ■

Inversiones (M€)

□ Expansión ▨ Otras □ No recurrente



Durante el año 2019, las inversiones han alcanzado la cifra de 13,5 millones de euros, de los cuales un total de 8,6 millones se han destinado a la expansión de la red

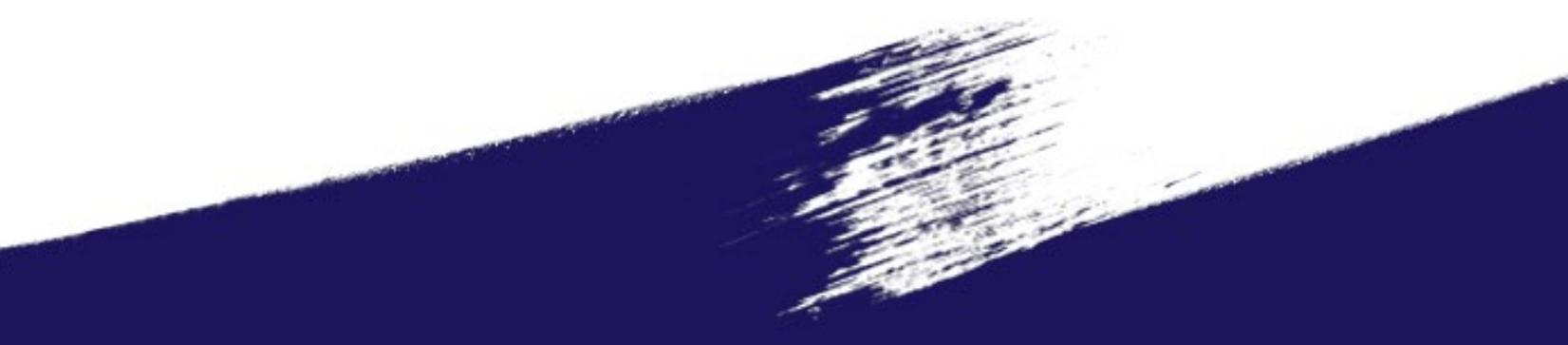
Publica
Madrileña Red de Gas

Edición
Nuria Martínez Deaño

Diseño
Francisco Dorado

Producción editorial
Global Media Comunicaciones

© Madrileña Red de Gas, S.A.U., 2020



Calle Virgilio, 2-B
28223-Pozuelo de Alarcón
Madrid, España
T (+34) 902 330 150
www.madrilena.es