



2018

INFORME ANUAL

ÍNDICE

MAGNITUDES BÁSICAS 2

CARTA DEL PRESIDENTE 5

1. COMPAÑÍA 9

- 1.1 CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
- 1.2 COMITÉ DE DIRECCIÓN
- 1.3 RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA
- 1.4 GESTIÓN DE RIESGOS CORPORATIVOS
- 1.5 RESPONSABILIDAD MEDIOAMBIENTAL
- 1.6 PROTECCIÓN DE DATOS
- 1.7 PREVENCIÓN DE DELITOS PENALES
- 1.8 MARCO REGULATORIO

2. NEGOCIO 19

- 2.1 NUEVA EDIFICACIÓN
- 2.2 NUEVOS MUNICIPIOS
- 2.3 TRANSFORMACIÓN GLP
- 2.4 MADRID Y LAS SALAS DE CALDERAS
- 2.5 CLIENTE
- 2.6 MERCADO Y COLABORADORES
- 2.7 CALIDAD
- 2.8 DIGITALIZACIÓN
- 2.9 CIBERSEGURIDAD
- 2.10 RED DE DISTRIBUCIÓN

3. CAPITAL HUMANO 37

- 3.1 CULTURA
- 3.2 PERSONAS
- 3.3 IMPULSO AL TALENTO
- 3.4 MOTOR DE CAMBIO
- 3.5 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
- 3.6 SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS

4. GAS Y SOCIEDAD 49

- 4.1 AVANCE DEL GAS NATURAL VEHICULAR
- 4.2 BIOMETANO
- 4.3 HUELLA DE CARBONO
- 4.4 IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES

5. RESULTADOS 65

- 5.1 RESUMEN DE RESULTADOS
- 5.2 RESULTADOS OPERATIVOS
- 5.3 INGRESOS
- 5.4 POSICIÓN FINANCIERA Y BALANCE
- 5.5 CASH FLOW DE LAS OPERACIONES
- 5.6 INVERSIONES

MAGNITUDES BÁSICAS

28%

Es el porcentaje de mujeres dentro del equipo de MRG. Esto supone un incremento de 11 puntos con respecto a 2014, cuando el porcentaje de mujeres en la plantilla se situaba en el 17%

43%

Es el ahorro estimado de emisiones de CO₂ cuando se sustituye una caldera de carbón por otra de gas natural

6.145

La suma total de kilómetros de red, sumando los 5.772 km de red de gas natural y los 373 de GLP. Este ejercicio nuestra red creció más de 150 km

16%

Incremento del gas natural vehiculado por nuestra red de distribución en 2018

4.259

Nuevas viviendas a las que MRG da servicio en el último ejercicio

206

Estaciones de regulación y medida. La mayoría de ellas están telemandadas de forma autónoma desde el centro de control

16.500

Puntos de GLP de los adquiridos a Repsol en 2016 se han convertido a gas natural

16

La antigüedad media de nuestros trabajadores

20%

El tráfico rodado es el factor que más incide en la contaminación de la ciudad. Le sigue la calefacción, que causa el 20% de la contaminación

1.100

Son los clientes de Miraflores de la Sierra que tras la transformación de GLP disfrutarán de los beneficios del gas natural

+300

Es el número de calderas de carbón existentes en la ciudad de Madrid

25%

Es el incremento respecto al ejercicio anterior de empresas colaboradoras de MRG

500

Millones de euros en bonos han sido amortizados durante 2018 a fecha de vencimiento

59

Municipios operados por Madrileña Red de Gas en la Comunidad de Madrid

903.346

Es el número total de usuarios que confían su suministro en Madrileña Red de Gas. Nuestro objetivo es satisfacer a todos ellos ofreciéndoles un servicio de calidad

×4

La inversión en formación se ha cuadruplicado en los últimos años

129

Personas forman la plantilla de MRG. Gracias a ellos nuestros usuarios reconocen recibir un servicio eficiente y excelente

Nota: En la cifra total no se han tenido en consideración aquellos empleados en régimen de jubilación parcial.

100%

Toda la flota de MRG utiliza energías alternativas desde el año 2015

100%

La totalidad de empleados de Madrileña ha recibido formación en materia de protección de datos

2018

Madrileña Red de Gas ha obtenido el sello de calidad «Madrid Excelente» otorgado por la Comunidad Autónoma de Madrid

2.898

Toneladas de CO₂ es la cantidad que se ha dejado de emitir a la atmósfera tras la transformación de 8.052 puntos de suministro de GLP a gas natural

45%

La nueva puesta en servicio de la planta de GNL de Miraflores puede significar hasta un 45% de ahorro anual en la factura de muchos hogares del municipio

3.500

Contadores inteligentes instalados en 2018

29%

Porcentaje de mujeres presentes en el actual Comité de dirección de Madrileña Red de Gas

1.098

Horas de formación en materia de seguridad y prevención de riesgos laborales

146%

Es el porcentaje en el que se ha incrementado la matriculación de vehículos a GNV en 2018; más de la mitad en la Comunidad de Madrid

188

Los ingresos totales en este ejercicio 2018 han sido de 188 M€, un 3% más que el ejercicio anterior

7%

En 2018 el EBITDA aumentó el 7% gracias a la eficiencia operativa que hizo posible el aumento de los ingresos y la reducción de los costes

100%

La totalidad de los contratos lo son por duración indefinida

110,6

Durante este ejercicio el resultado bruto de explotación ajustado (EBIT), ha alcanzado los 110,6 M€, lo que supone un crecimiento del 5,2% respecto al anterior ejercicio

0

2018, un año más sin registrarse accidentes graves en Madrileña Red de Gas ni en sus contratistas

116

El flujo de caja generado por las operaciones ordinarias durante el ejercicio de 2018 ha sido de 116 M€ un 13% más que el ejercicio anterior

2,7%

El coste medio de la deuda ha mejorado en 2018 al reducirse del 3,1% al 2,7%

31%

El incremento de los consumos asociados a las 3 nuevas estaciones de GNV en la zona de actuación de MRG

750.000

Instalaciones de clientes inspeccionadas en 2018 por Madrileña Red de Gas

1.442

Salas de calderas transformadas a gas natural por Madrileña

CARTA DEL PRESIDENTE

Madrileña Red de Gas ha iniciado su décimo año de actividad y cumplirá en unos meses, por lo tanto, su décimo aniversario. Un buen momento para hacer balance de los logros conseguidos y de la visión del futuro de nuestra empresa.

En esta década, el sector energético de España ha experimentado un cambio más que notable. La regulación también ha modificado su orientación, como consecuencia de la integración de las políticas de clima y energía. Todo esto ha de traer cambios aún más profundos que los experimentados hasta ahora, de forma que, en otros diez años, las empresas energéticas serán muy distintas de lo que hoy son.

En el tiempo transcurrido desde que recibió las autorizaciones necesarias para iniciar su actividad, Madrileña Red de Gas se ha consolidado como una empresa sólida, que destaca por su eficiencia operativa y financiera y por la seguridad, la calidad de sus operaciones y del servicio al cliente. El tamaño de la empresa se ha incrementado mediante el crecimiento orgánico y las adquisiciones sucesivas de activos de distribución. Hoy hemos sobrepasado los 900.000 puntos de conexión activos, y seguimos iniciando la actividad en nuevos municipios —desde los 39 iniciales, a los 59 actuales, incluido el Municipio de Madrid capital donde se mantiene la actividad de distribución en cinco distritos—, lo que pone de manifiesto la voluntad decidida de seguir invirtiendo en hacer accesible el gas a todos los madrileños, para mejorar su calidad de vida y su economía, por el ahorro que supone en comparación con otras formas de energía final.

En este último año hemos llevado a cabo trabajos de mejora de la red en relación con su segmentación, y un programa de extensión de la teled medida. También hemos puesto en marcha un ambicioso programa de detección, corrección y prevención del

fraude, como consecuencia del incremento que estas prácticas han experimentado en las redes de distribución, no solo de gas sino también de electricidad. Se trata de un programa pionero que está dando resultados muy positivos.

Finalmente, se están consiguiendo buenos resultados en la extensión del uso de gas en aquellos sectores industriales en los que había un claro potencial sin desarrollar, lo que, además de prestar servicio a esos clientes y contribuir a la reducción de emisiones contaminantes, se traduce en un uso más eficiente de la red y contribuye a la mejora de resultados de la Compañía.

En lo que se refiere a la seguridad de las operaciones, nuestros indicadores muestran una mejora clara, tanto en sentido absoluto como en relación con los índices de los sectores comparables.

Hemos mantenido el nivel de nuestros resultados económicos, a pesar 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—. Estos resultados son consecuencia de la preocupación por la mejora interna permanente, que se traduce en la reducción de costes y en el control de estos, sin menoscabo de la calidad en ningún caso, como queda dicho.

Mirando ahora hacia el futuro, nuestras preocupaciones se centran en tres asuntos principales: el servicio al cliente, la transición energética y la regulación.

En relación con el servicio al cliente, hemos puesto en marcha un programa de revisión de los procesos que implican interacción con los clientes actuales o potenciales: contratación, obras de acometida, consultas, facturación, averías y emergencias, cobros y reclamaciones.

Nuestro objetivo es simplificar los procesos, eligiendo los canales y procedimientos de acceso más sencillos, de forma que los clientes tengan un acceso fácil y rápido a la información que precisan, a los datos de facturación, y una respuesta rápida a todo tipo de peticiones: llamadas de emergencia por incidencias, con una resolución satisfactoria en el plazo acordado, resolución de reclamaciones de todo tipo en plazos cortos, programación de obras de acometida o reparación, adecuando la respuesta a las necesidades concretas de cada cliente. Este programa se encuentra en fase de desarrollo e implantación, y esperamos poder mostrar resultados al final de este ejercicio.

En la próxima legislatura se aprobará previsiblemente la Ley de Transición Energética, que establecerá los objetivos y el marco al que deberá ajustarse la regulación para alcanzarlos. De hecho, la transición ya se inició hace veinte años, con las leyes del Sector Eléctrico (1997) y de Hidrocarburos (1998), que han facilitado que el mix de energía primaria y final pero, sobre todo, el mix eléctrico, tanto de potencia como de energía, sean ya muy diferentes de los que teníamos entonces. Sin embargo, esos cambios han afectado aún de forma poco apreciable, por el lado de la oferta, a los sectores del petróleo y del gas y, por el lado de la demanda, a los sectores industriales, comercial y doméstico. La nueva etapa de la transición será más exigente en sus objetivos y más amplia en su ámbito, por lo que afectará a todos los sectores de la economía, y también al del gas natural.

Por tanto, es clave cómo se diseñe y se 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 el papel que el gas natural puede jugar en la movilidad, como una opción muy atractiva, por la práctica ausencia de emisiones contaminantes, la autonomía de los vehículos a gas y por el ahorro eco-

nómico que este combustible supone. Esto, en el corto plazo. En el medio plazo, el desarrollo del gas renovable, aún en sus inicios, puede ampliar el papel del gas como solución energética.

En este sentido, Madrileña Red de Gas ha sido pionera en el fomento de aplicaciones para los vehículos a motor y concretamente a los automóviles y flotas de autobuses. Entre otras cosas, somos la primera empresa española en disponer de una flota de vehículos que utilizan únicamente gas natural comprimido como combustible.

El reconocimiento a nuestra actividad en relación con nuestra preocupación por un uso inteligente de la energía tuvo lugar en 2017, con el premio que el Ayuntamiento de Madrid nos concedió como empresa más activa en el terreno de la eficiencia energética.

En cuanto al marco regulatorio en que se desarrolla nuestra actividad, estamos cerca del final del actual periodo regulatorio (2015-2020). El Real Decreto-Ley 1/2019 de 11 de enero, otorga a la CMNC competencias en el desarrollo de las metodologías de retribución de las actividades reguladas. Consecuentemente, la CNMC ha anunciado la elaboración, dentro del primer semestre del año, de las propuestas de dichas metodologías, que serán una de las claves del próximo periodo regulatorio. Es de esperar que la estabilidad regulatoria, esencial para que los inversores sigan viendo a España como un país atractivo, se mantenga sin dificultades, y que la actividad del órgano regulador se desarrolle con la necesaria consulta permanente con los sectores regulados.

Conviene insistir en que la regulación en sectores como el energético necesita de un continuo ajuste fino, que debe llevarse a cabo sobre la base de un diálogo continuo con los actores, que son quienes conocen en detalle la compleja realidad que debemos gestionar a diario, mejorando y actualizando las normas

que regulan la operativa del sector. Mucho más en un tiempo en que la transición energética puede dar lugar a turbulencias indeseadas, si no se manejan bien todos los elementos.

Por último, deseo hacer una mención al gobierno corporativo, terreno en el que hemos dado pasos decisivos para que Madrileña esté al nivel de las que hoy se aceptan como mejores prácticas.

Hemos puesto en funcionamiento dos comités en el Consejo de Administración: el Comité de Auditoría y Riesgos que, además de las funciones de auditoría interna habituales, se ocupa de mantener al día el catálogo y la evaluación de los riesgos que pueden afectar a la compañía, y el Comité de Prevención de Delitos, con una función de prevención y de alerta de cualquier problema o vulnerabilidad de la empresa y de los procesos de trabajo en este sentido. También se ha llevado a cabo, por primera vez, una evaluación del Consejo de Administración, que ha dado como resultado la identificación de áreas de mejora y la puesta en marcha de acciones en cada una de ellas.

Por último, deseo expresar, una vez más, el agradecimiento de la compañía a los accionistas por su apoyo en todos los planes de actuación, tanto en el corto plazo como con una visión de largo plazo. Y al equipo directivo y a todos los que dedican su actividad profesional a Madrileña Red de Gas, el reconocimiento por lo conseguido y el apoyo para todos los retos que los próximos años nos han de deparar.

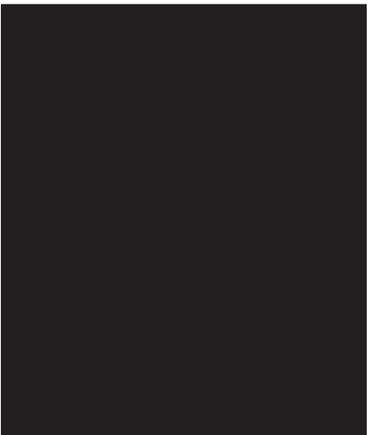
Pedro Mielgo
Presidente



1

COMPAÑÍA

Este ejercicio se ha distinguido por la incorporación de las adecuaciones necesarias a la nueva ley comunitaria de protección de datos, una eficaz gestión de riesgos corporativos y el análisis y cumplimiento riguroso de las medidas medioambientales.



1.1

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

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

Dennis van Alphen Consejero

Martijn Verwoest Consejero

Michael Andrew Bryan Consejero

Ruwantha Vidanaarachchi Consejero

Rong Yang Consejera

Simon Davy Consejero

Fanny Grillo Consejera

Pierre Benois d'Anthenay Consejero

María Martín Secretaria (no consejera)

1.2

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

1.3

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

La búsqueda de la excelencia, a través de la aplicación de criterios de responsabilidad social y buen gobierno corporativo, que valoren el impacto de la actuación de la compañía en la comunidad, los trabajadores y el medio ambiente, es el patrón de actuación de Madrileña red de Gas. Por este motivo, hemos optado al sello de calidad Madrid Excelente, obteniendo en el primer semestre de 2018 el certificado de excelencia empresarial «Madrid Excelente», marca de garantía con la que la Comunidad de Madrid certifica la calidad y la excelencia en gestión de las empresas y fomenta la competitividad dentro del sector empresarial.

En este ámbito, un año más MRG ha participado en la iniciativa «GRESB Infraestructure». Esto nos permite seguir siendo fieles a nuestro propósito de tener una perspectiva más amplia de la evolución de la compañía y su grado de desarrollo en comparación con otras empresas del sector.

1.4

GESTIÓN DE RIESGOS CORPORATIVOS

En materia de gestión de riesgos, y de acuerdo con la cultura de Madrileña Red de Gas, el Comité de auditoría, riesgos y *compliance* ha mantenido sesiones periódicas en las que se ha analizado una gran variedad de temas. Estas sesiones tienen como objetivo el seguimiento de la evolución de los riesgos considerados como

más relevantes, la aprobación y el seguimiento de los planes de mitigación de riesgos y el seguimiento de la eficacia de los controles implementados. Asimismo, se ha mantenido y perfeccionado el cuadro de mando de indicadores de riesgos corporativos.

Dicho comité reporta directamente al Consejo de administración y está integrado por el *risk manager*, representantes del Consejo de administración, del Comité de dirección y un experto en riesgos independiente designado por los inversores. Este último realiza visitas regulares en las que se profundiza en el conocimiento de la gestión de riesgo que se realiza en los procesos operativos más representativos de la compañía.

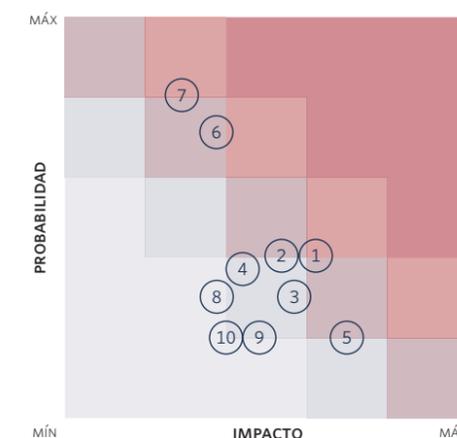
Finalmente, como fruto de aplicación de la política de gestión de riesgos, se ha actualizado el mapa de riesgos corporativos. En él se contemplan los diez riesgos más significativos, que han sido evaluados mediante un criterio que se fundamenta en:

1. La probabilidad de ocurrencia de un riesgo en una escala del 1 al 10.

2. El impacto como la combinación de la afectación al valor actual neto y al impacto reputacional, ambas en una escala del 1 al 10.

Dicho mapa contempla los riesgos emergentes, estableciéndose nuevos controles de alto nivel que se suman a los ya existentes. Los planes de acción implantados contribuyen a mitigar las consecuencias de dichos riesgos.

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 Instalaciones receptoras comunes
- 8 Prevención de riesgos laborales
- 9 Normativa sectorial
- 10 Gestión medioambiental

1.5

RESPONSABILIDAD MEDIOAMBIENTAL

Una vez analizadas las características de nuestras instalaciones y las actividades realizadas, en aplicación de la Ley 26/2007 de responsabilidad medioambiental, durante el presente ejercicio fiscal hemos realizado el análisis de riesgos medioambientales y determinación de la cuantía de la garantía financiera en cada una de las plantas de GLP afectadas por la normativa SEVESO (Real Decreto 840/2015). Para ello se han tomado como referencia:

- La norma «UNE 150.008 Análisis y evaluación del riesgo ambiental».
- La «Guía metodológica para la elaboración de los análisis de riesgos medioambientales para el sector gasista». Ha sido elaborada por SEDIGAS y ha recibido la opinión favorable de la Comisión

técnica de prevención y reparación de daños medioambientales. El objetivo de dicha Comisión es el de facilitar el proceso de elaboración de los análisis de riesgos medioambientales en estas instalaciones, permitiendo identificar procesos y estrategias de gestión y control del riesgo medioambiental similar en este sector que presenta una alta heterogeneidad por las diferentes actividades que engloba.

- Los requisitos adicionales del Real Decreto 183/2015 de modificación de la Ley de responsabilidad medioambiental.

De esta forma, en Madrileña Red de Gas cumplimos con la obligación de comunicar a la autoridad competente la existencia de daños medioambientales o la amenaza inminente de que existan, a través de la presentación de las declaraciones responsables así como de la adopción de medidas de prevención, evitación y reparación dentro del plazo legal establecido. El análisis realizado ha consistido en lo siguiente:

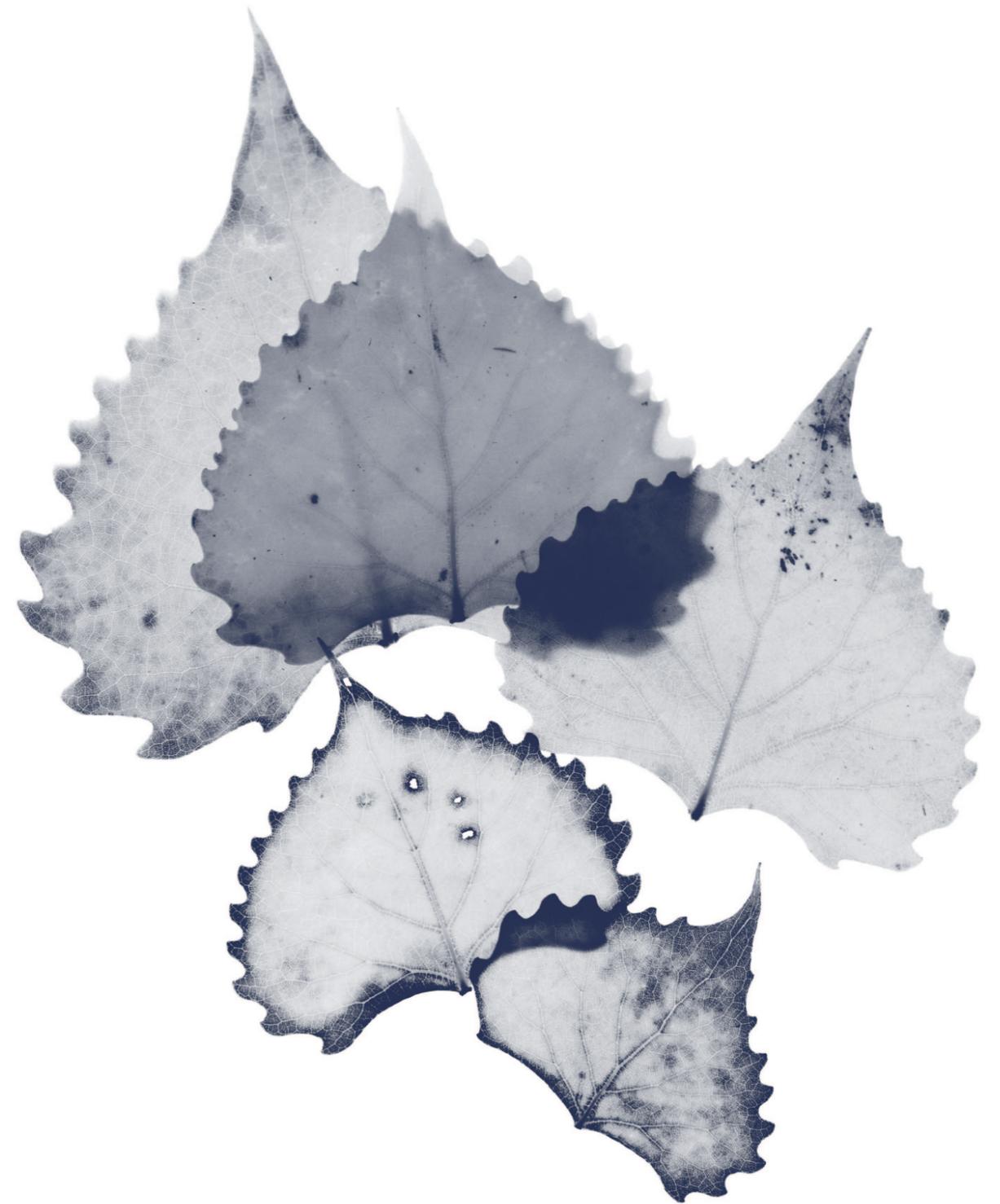
- Descripción general de la planta de GLP.
- Caracterización del entorno de la instalación, atendiendo a los aspectos de descripción del entorno (geografía, climatología, geología, geotécnica, edafología, masas de aguas superficiales, masas de aguas subterráneas, especies silvestres y hábitats, espacios protegidos y valoración de la calidad ambiental de los receptores naturales).
- Identificación de causas y peligros propuestos para estas actividades. Se han añadido,

eliminado o matizado los aspectos que se han considerado necesarios, en función de las características y el entorno de la instalación.

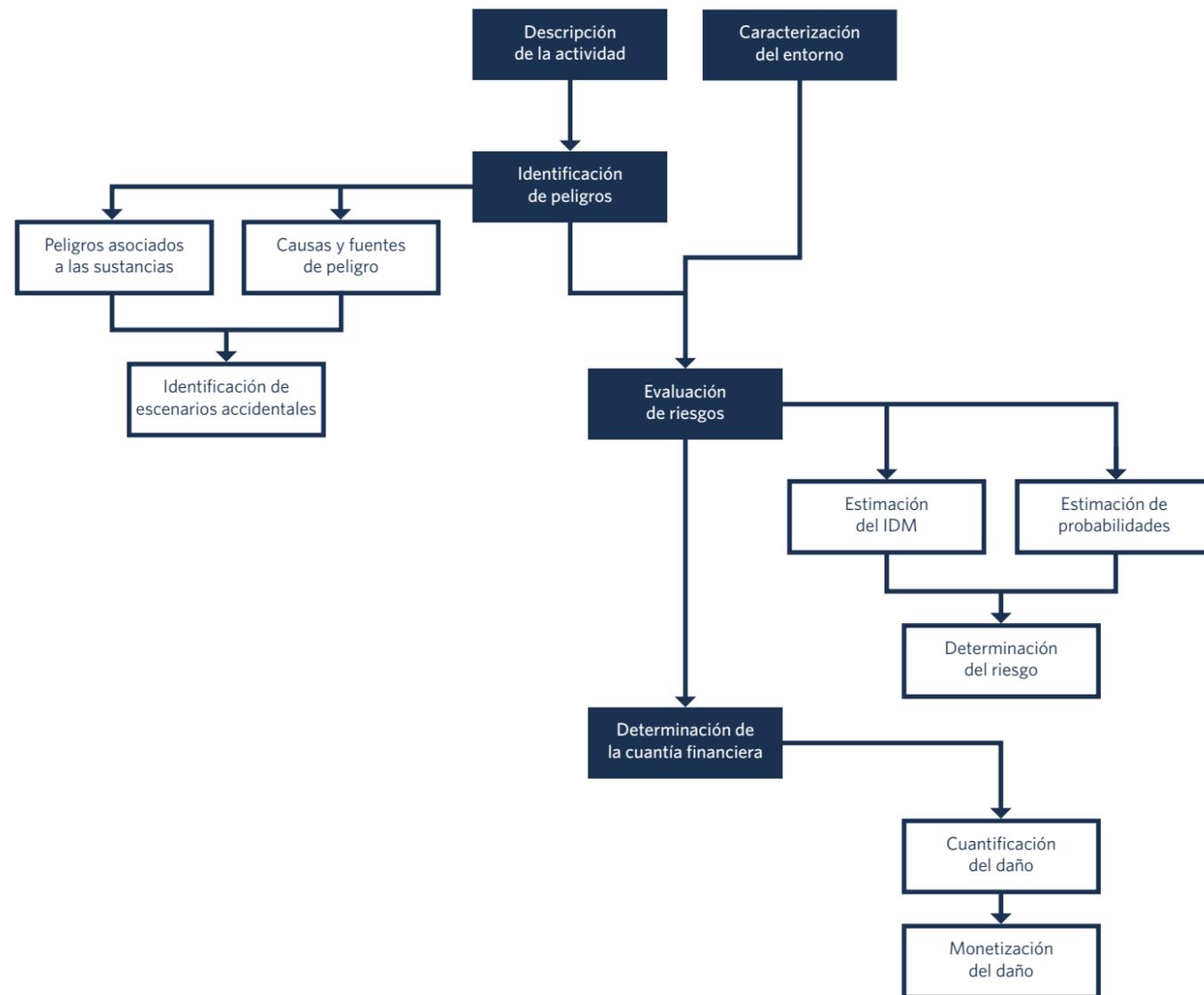
- Identificación de los sucesos iniciadores para la actividad y el cálculo de la probabilidad de ocurrencia de los sucesos iniciadores seleccionados.
- Postulación de escenarios accidentales. En este caso, se han tenido en cuenta los sucesos iniciadores de la instalación para determinar los árboles de fallos en función de las características propias de la instalación. Asimismo, se ha determinado la probabilidad de ocurrencia de cada escenario accidental, las sustancias implicadas y los recursos que se ven afectados.
- Definición para cada escenario del grupo o de los grupos de agente-recurso que aplican para el cálculo del índice de daño ambiental (IDM). Cálculo de dicho índice. Cálculo del riesgo asociado a todos los escenarios accidentales de la instalación.
- Cuantificación del daño medioambiental, estimando la extensión, intensidad y temporalidad del mismo.
- Monetización del proyecto de reparación primaria de los daños derivados del escenario seleccionado. Esto determinará la cuantía de la garantía financiera, incluyendo los costes de prevención y evitación de los daños. (Se ha utilizado la herramienta MORA).

2018

Madrileña Red de Gas ha obtenido el sello de calidad «Madrid Excelente» otorgado por la Comunidad Autónoma de Madrid



ESQUEMA DE LA METODOLOGÍA APLICADA PARA LA DETERMINACIÓN DE LA CUANTÍA DE LA GARANTÍA FINANCIERA



1.6

PROTECCIÓN DE DATOS

En mayo de 2018 se cumplieron dos años de la entrada en vigor del nuevo Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), cuyo cumplimiento pasó a ser obligatorio. El RGPD unifica los regímenes de todos los Estados miembros de la UE sobre la materia y da respuesta a los cambios tecnológicos de las últimas décadas. Hoy en día, la protección de los datos debe ocuparse de conceptos como el *big data*, la industria 4.0, la robótica o la inteligencia artificial.

A pesar de la controversia generada por la aprobación del RGPD, este nuevo reglamento aporta seguridad a los consumidores y las empresas y establece las mismas condiciones para todos los agentes del mercado.

En esa línea, en Madrileña Red de Gas hemos llevado a cabo las adecuaciones necesarias con la publicación de una nueva política de protección de datos, un manual del sistema de gestión de protección de datos personales y varios de los procedimientos relacionados con la identificación de tratamientos de datos personales, gestión de incidencias y violaciones de seguridad, gestión de la información y el consentimiento del interesado, así como de relaciones con los encargados de tratamiento. Finalmente, tal como establece el RGPD, se ha notificado la designación del delegado de protección de datos a la Agencia Española de Protección de Datos.

Las acciones más relevantes en materia de protección de datos personales se han centrado

fundamentalmente en la definición de criterios y en la resolución de consultas, muchas de estas relacionadas con el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición; también sobre los contenidos de las notas informativas sobre protección de datos y cláusulas contractuales.

Asimismo, con el fin de fomentar la cultura interna en materia de protección de datos, hemos realizado acciones formativas *online* y difundido a todos los empleados notas informativas y divulgativas sobre aspectos específicos.

1.7

PREVENCIÓN DE DELITOS PENALES

De conformidad con la Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, Madrileña Red de Gas mantiene actualizado su modelo de gestión de prevención de delitos penales, incluyendo su mapa de riesgos penales, así como su protocolo de prevención de delitos penales.

En este sentido, el nivel de compromiso de Madrileña Red de Gas es permanente. Durante este ejercicio se ha procedido a analizar, mediante las correspondientes herramientas de gestión de riesgos, la situación actual de los controles establecidos, analizando su grado de cumplimiento así como su eficacia. En consecuencia, se ha aprobado un plan de acción dirigido a la mejora permanente de dichos controles.

100%

La totalidad de empleados de Madrileña ha recibido formación en materia de protección de datos

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 destaca 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 (previamente denominado, Ministerio de Energía, Turismo y Agenda digital) es el organismo competente para la regulación del sector de gas y electricidad, mientras que la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (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 (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 Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia 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, ha modificado la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia; 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 (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, 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 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.

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 2018. 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 que ello suponga 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 millones de euros de menor ingreso, y para Madrileña Red de Gas de 5,2 millones de euros de menor ingreso. Las distribuidoras Nedgia y Redexis han recurrido la orden ante los tribunales de justicia, encontrándose actualmente el recurso en tramitación. Si la resolución del recurso fuera favorable para estas distribuidoras tendría el mismo efecto positivo para el resto de las distribuidoras y, por tanto, para Madrileña Red de Gas.

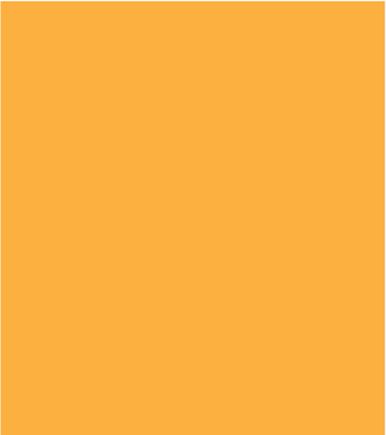
La Orden Ministerial TEC/1367/2018, de 20 de diciembre, ha establecido la retribución de las actividades reguladas del sector gasista para 2019. En concreto, la retribución inicial reconocida para Madrileña Red de Gas para el ejercicio 2019 asciende a 142 millones de euros para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2019. En dicha orden Ministerial se incluye un ajuste de la retribución de los ejercicios 2017 y 2018 por un importe de 1,7 millones de euros de mayor ingreso, sin que ello suponga un impacto significativo en la cuenta de pérdidas y ganancias.



2

NEGOCIO

Seguimos creciendo. En 2018 MRG ha puesto en servicio un 15% más de nuevas viviendas y ha apostado por el desarrollo de preinstalaciones de GNV. Estamos trabajando para suministrar gas natural a nuevos municipios y hemos transformado más de 60 plantas de GLP a gas natural, la mejor alternativa energética para los entornos urbanos.



2.1 NUEVA EDIFICACIÓN

Como consecuencia de la recuperación económica que se ha vivido en la Comunidad de Madrid durante este ejercicio, MRG ha puesto en servicio 4.259 nuevas viviendas, un 15% más respecto a 2017.

El uso del gas natural en las nuevas viviendas es el preferido para calefacción y A.C.S. (agua caliente sanitaria); incluso en algunas promociones, hemos recuperado el uso del gas natural para chimeneas decorativas y cocinas.

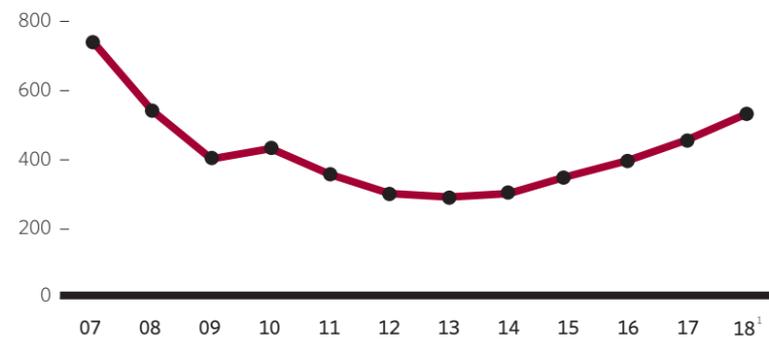
Otro aspecto destacable en el ámbito del mercado residencial de nueva edificación es nuestra apuesta por el desarrollo de preinstalaciones de GNV. Distintas promotoras ya ofertan la preinstalación de GNV en las memorias de calidades de sus viviendas unifamiliares sin que ello suponga una inversión adicional relevante. Esta decisión contribuirá a duplicar el consumo de gas natural en muchas de las nuevas viviendas de la Comunidad de Madrid.

Por otro lado, y con el objeto de conocer de primera mano las necesidades y expectativas de los promotores de vivienda nueva para los próximos años, hemos intensificado las visitas comerciales y hemos podido conocer de cerca lo que deparará la nueva regulación del sector en lo referente a la utilización de nuevas fuentes de energía. Los proyectos de las nuevas promociones de vivienda ya se están ejecutando de acuerdo con los nuevos parámetros de edificios

de consumo de energía casi nulo (EECN) y con unas necesidades energéticas inferiores al 50% de las actuales. Esto obligará a los promotores a utilizar fuentes de energía renovables como la aerotermia, geotermia y biomasa. Todo ello indica que, si queremos evitar el desplazamiento del gas natural por otras energías renovables, debemos trabajar por el desarrollo del biogás o el gas natural sintético.

Asimismo, la intensificación de estas visitas comerciales nos ha permitido conocer dos puntos clave que pueden ralentizar nuestro crecimiento en nueva edificación. El primero es la falta de profesionales que existe en el sector de la construcción. De las 150.000 viviendas que se demandan anualmente en España (25.000 en Madrid) probablemente una gran mayoría no podrán construirse por la falta de profesionales, lo que ya está dando lugar a la subida de precios en vivienda nueva (muy por encima del IPC) y,

EVOLUCIÓN DE LA VENTA DE VIVIENDAS
(total/año)



1. Datos estimados para 2018.

Fuente: Instituto Nacional de Estadística (INE).

4.259

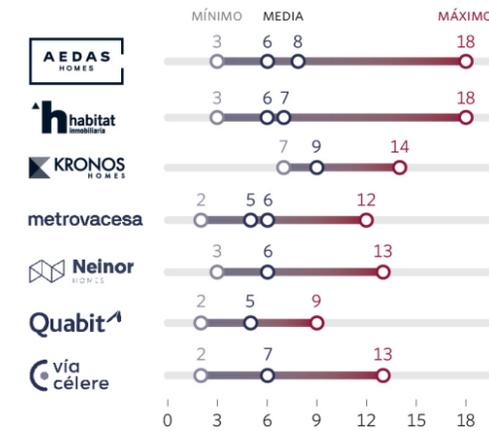
Nuevas viviendas a las que MRG da servicio en el último ejercicio

2018

MRG cuenta con las primeras promotoras de vivienda nueva que ofertan la preinstalación de GNV en las memorias de calidades de viviendas unifamiliares

por tanto, dificultando su adquisición. El segundo punto clave es el alargamiento de los plazos de gestión municipal de las nuevas viviendas. El plazo medio para la obtención de licencias de obra y de primera ocupación es muy elevado. Según el estudio del Instituto Coordinadas de Gobernanza y Economía Aplicada, los ayuntamientos de Majadahonda, Pozuelo de Alarcón y San Sebastián de los Reyes acumulan retrasos de 14 meses o más en la concesión de licencias de obra nueva para proyectos residenciales; la media en Madrid es de ocho meses, aunque el plazo medio para la obtención de una licencia de primera ocupación para dar de alta un nuevo punto de suministro de gas es de tres meses. Debido a estos trámites administrativos, el retraso medio en la contratación de gas para nuevas viviendas se prolonga hasta los 17 meses, lo que representa una merma de ingresos considerables para las compañías gasistas.

CUÁNTO TARDAN LAS GRANDES EMPRESAS EN OBTENER LICENCIA DE OBRA (en meses)



Fuente: Cinco Días

2.2 NUEVOS MUNICIPIOS

Entre las prioridades de Madrileña Red de Gas se cuenta la de ampliar la actividad de la compañía en nuevos municipios. Para ello, Madrileña participa en el desarrollo económico y social de aquellas zonas que aún no disponen de gas natural con el fin de hacerlo llegar al mayor número posible de usuarios. Siempre conscientes de que debemos ejecutar nuestra labor de modo sostenible, respetuosa con el medio ambiente y buscando siempre el equilibrio entre los aspectos económicos, medioambientales y sociales.

En 2018 este compromiso se ha traducido en un proyecto que se llevará a cabo en un futuro próximo en el municipio de Miraflores de la Sierra. Se trata de suministrar gas natural, a través de una planta de GNL, a los 1.100 vecinos del municipio, actualmente usuarios de GLP. Estos se verán beneficiados por la transformación de sus instalaciones a gas natural. El proyecto se encuentra en proceso de tramitación con el ayuntamiento, a falta de definir la ubicación de la planta y de la correspondiente autorización administrativa.

Además de una mejora en la calidad de vida de los hogares de Miraflores por su comodidad, seguridad y limpieza, este proyecto supone un ahorro en su factura de entre el 20 y el 45%, según el consumo anual y el combustible sustituido.

1.100

Son los clientes de Miraflores de la Sierra que tras la transformación de GLP disfrutarán de los beneficios del gas natural

45%

La nueva puesta en servicio de la planta de GNL de Miraflores puede significar hasta un 45% de ahorro anual en la factura de muchos hogares del municipio

2.3

TRANSFORMACIÓN GLP

En 2018 Madrileña Red de Gas ha cerrado 66 plantas de GLP, lo que se traduce en un total de 125 depósitos que han quedado fuera de servicio y en 8.052 puntos de suministro doméstico que han sido transformados a gas natural.

El mayor número de transformaciones se ha llevado a cabo en los municipios de Torrejón de Ardoz, con 1.902 puntos, Móstoles, con 1.604, y San Lorenzo del Escorial, con 1.100 puntos transformados. El cierre de estas plantas y depósitos ha facilitado que el tráfico urbano de mercancías peligrosas haya disminuido en 95.040 km, los que recorrían las cisternas de abastecimiento. De esa manera hemos contribuido a reducir el riesgo operativo en entornos urbanos y a evitar la emisión de aproximadamente 71.280 kg de CO₂.

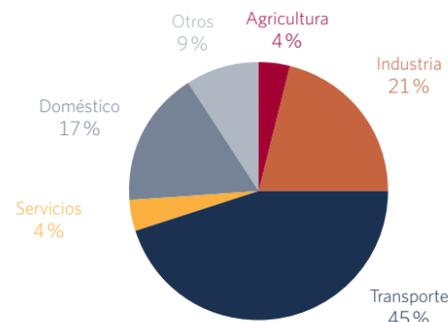
Durante el próximo año, Madrileña Red de Gas continuará de forma paulatina con su plan de transformación a gas natural del resto de plantas de GLP adquiridas en 2016. Así contribuimos a que cada día más ciudadanos puedan disfrutar de una de las energías más eficientes y respetuosas con el medio ambiente.

2.4

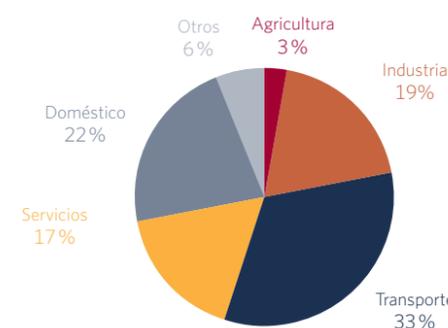
MADRID Y LAS SALAS DE CALDERAS

Debido a los problemas de salud que genera la contaminación, la mejora de la calidad del aire es un compromiso en el que están embarcados todos los Estados y las diferentes Administraciones.

DISTRIBUCION SECTORIAL DE LAS EMISIONES DIRECTAS DE GEI EN LA COMUNIDAD DE MADRID EN 2016 (%)



DISTRIBUCION SECTORIAL DE LAS EMISIONES TOTALES DIRECTAS E INDIRECTAS EN LA COMUNIDAD DE MADRID EN 2016 (%)



Fuente: Comunidad de Madrid.

Optimizar el uso de la energía para lograr una mayor eficiencia energética es otro de los focos en los que ponen su atención, junto a la adopción de medidas en materia de movilidad. El tráfico rodado es el factor que más incide en la contaminación de los entornos urbanos y, al mismo tiempo, el que mayor eco está generando actualmente en la sociedad. Quizá por ello nos olvidamos de un sector importante que, a día de hoy, aún utiliza los mismos combustibles contaminantes: los sistemas de climatización.

2.898

Toneladas de CO₂ es la cantidad que se ha dejado de emitir a la atmósfera tras la transformación de 8.052 puntos de suministro de GLP a gas natural

20%

El tráfico rodado es el factor que más incide en la contaminación de la ciudad. Le sigue la calefacción, que causa el 20% de la contaminación

La calefacción es la causante del 20% de la contaminación del aire.

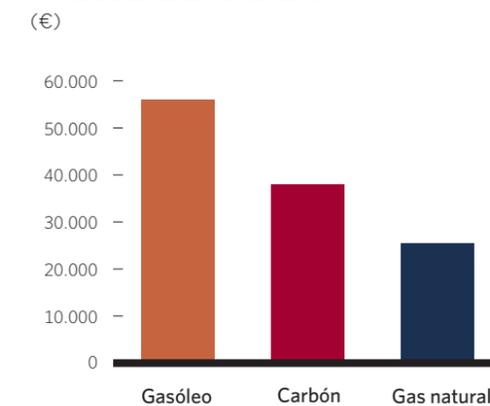
Según datos del Ministerio de Transición Ecológica, el gas natural es la mejor alternativa para las calderas centralizadas en entornos urbanos. Sin embargo, en Madrid existe un elevado porcentaje de comunidades que consumen combustibles nada eficientes y altamente contaminantes, como son el carbón o el gasóleo, energías que en su combustión emiten gases contaminantes nocivos para la salud y perjudiciales para el medio ambiente.

Aun así, durante la última década, y después del impulso producido en esta materia a finales de los años noventa, el ritmo de transformación a gas natural de las salas de calderas en Madrid se ha mantenido estable aunque claramente insuficiente, según los niveles de contaminación que se alcanzan cada invierno en la capital. Se ha podido comprobar que son estas salas de calderas las que disparan dichos niveles, ya que el movimiento de vehículos en Madrid permanece constante a lo largo de todo el año.

Mientras que se han empezado a adoptar medidas de restricciones de tráfico, no ha ocurrido lo mismo en el encendido de las calefacciones. Por ello, en Madrileña Red de Gas apostamos por medidas más afectivas como su sustitución por energías menos contaminantes como el gas natural.

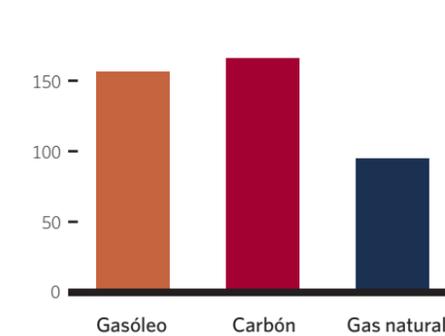
Con el objetivo de poder cumplir con el Plan de calidad del aire del Ayuntamiento de Madrid, en el que se contempla la desaparición de

COSTE DE LA ENERGÍA EN 2018 (€)



Cálculo realizado con datos de mercado, a partir de una estimación de consumo de 500.000 kWh/año.

EMISIÓN DE CO₂ SEGÚN EL TIPO DE COMBUSTIBLE (t/año)



Cálculos realizados estimando un consumo de 500.000 kWh/año

las calderas de carbón en 2020, Madrid tiene que empezar a implementar las medidas necesarias para su consecución. En la ciudad de Madrid existen más de 300 calderas de carbón. Mantenerlas, además de ser anacrónico, carece de sentido; aún más si se tiene en cuenta que la minería del carbón echa el cierre en España.

+300

Es el número de calderas de carbón existentes en la ciudad de Madrid

43%

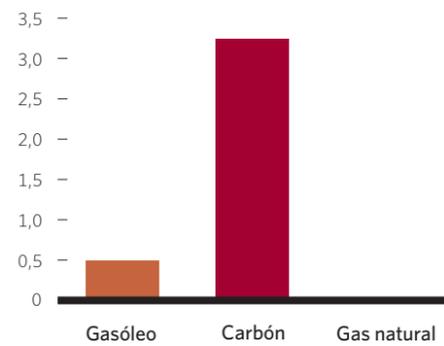
Es el ahorro estimado de emisiones de CO₂ cuando se sustituye una caldera de carbón por otra de gas natural

Programas como el Plan Renove de la Comunidad de Madrid ayudan. El ejecutivo regional ha impulsado en los últimos meses un incentivo que puede alcanzar el 50% de la inversión. Sin embargo, son necesarias más campañas de concienciación e información que refuercen las ventajas económicas y medioambientales de la transformación a gas natural de estas instalaciones. Los incentivos económicos juegan un papel crucial dentro de las comunidades de propietarios a la hora de decidirse a sustituir sus salas de calderas.

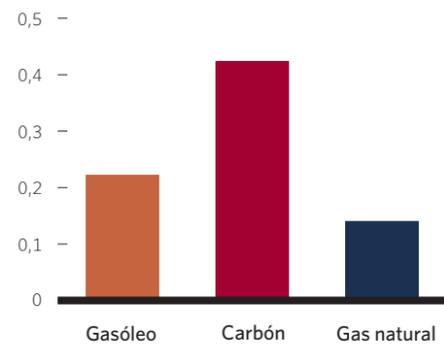
Es necesario hacer hincapié en las nuevas tecnologías de gas natural, como son las calderas de condensación de máxima eficiencia, con un rendimiento superior al 100% que puede llegar al 109%, y un ahorro de más del 30% con respecto al uso de calderas convencionales. Asimismo, el uso de gas natural disminuye casi por completo las partículas en suspensión y el dióxido de azufre, principales causantes de los problemas respiratorios en las ciudades, con una reducción significativa de las emisiones de óxidos de nitrógeno a la atmósfera.

En relación a las emisiones de CO₂, principal responsable de los gases de efecto invernadero, es importante resaltar que, si tomamos como referencia el consumo medio de las salas de calderas ya transformadas a gas natural, la conversión de las salas de calderas de carbón aún existentes supondría una reducción de las emisiones del 43%. En el caso del gasóleo sería del 39%. Hay que señalar que el Ayuntamiento de Madrid está trabajando en la renovación de sus propios sistemas

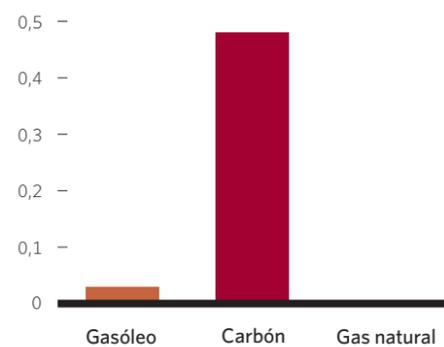
EMISIONES SO₂
(gr/kWh útil final)



EMISIONES NO_x
(gr/kWh útil final)



EMISIÓN DE PARTÍCULAS
(gr/kWh útil final)



> 30%

Es el ahorro económico que puede suponer el uso de calderas de condensación de máxima eficiencia. Su rendimiento es, además, un 109% superior al de las calderas convencionales

1.442

Salas de calderas transformadas a gas natural por MRG

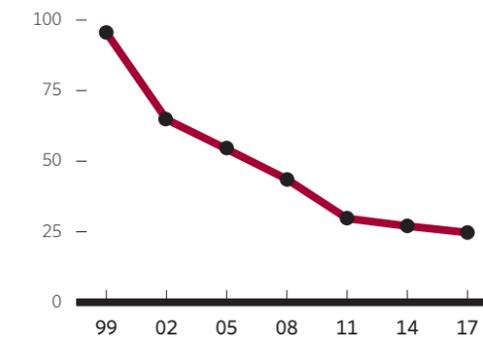
de climatización; a día de hoy ya ha sustituido 18 calderas de gasóleo en edificios e instalaciones municipales, lo que supone eliminar el 67% del consumo actual de gasóleo. En cuanto a los contaminantes locales SO₂, NO_x y partículas, las reducciones de emisión son aún mayores.

Por otro lado, es fundamental destacar que la transformación de estas salas de calderas a gas natural se puede abordar sin gastos añadidos para los usuarios ya que, independientemente de que puedan acogerse a las aportaciones del Plan Renove, si comparamos los costes de energía, el gas natural es cerca del 50% más barato que el gasóleo y alrededor del 30% que el carbón. El pago de la conversión se puede realizar con el ahorro obtenido por la transformación a gas natural en un plazo de cinco años. Actualmente existen propuestas destinadas a las comunidades de vecinos en las que, manteniendo la cuota, se asumen los costes de transformación, energía y mantenimiento.

En nuestro ámbito de actuación hemos alcanzado una penetración en este mercado de más del 50%, lo que se traduce en la transformación a gas natural de 1.442 salas de calderas, con un consumo total de 750 GWh/año y una media de consumo por sala de 500.000 kWh/año.

No obstante, en la Comunidad de Madrid aún queda un largo recorrido por hacer para la mejora de la calidad del aire. En nuestra región existen alrededor de 4.000 salas de calderas de comunidades que emplean energías altamente contaminantes; 1.120 se encuentran en la zona de distribución de Madrileña Red de Gas.

CONSUMO DE CARBÓN EN LA CIUDAD DE MADRID
(t/año)



Fuente: Ayuntamiento de Madrid.

50%

El gas natural es en torno al 50% más barato que el gasóleo y alrededor del 30% más barato que el carbón

CALDERAS EN LA COMUNIDAD DE MADRID
(Totales según el tipo de combustible)

	Comunidad de Madrid	Territorio MRG
Gasóleo	3.528	978
Carbón	310	74
Biomasa	218	68
Totales	4.056	1.120

Fuente: MRG.

EMISIONES EQUIVALENTES DE UNA SALA DE CALDERAS Y EL AUTOMÓVIL

(Según el combustible de la sala de calderas)



Sala de calderas comunitaria para 60 viviendas

Carbón	=	118
Gasóleo	=	112
Gas natural	=	68

Fuente: MRG.

2.5

CLIENTE

Durante este año Madrileña Red de Gas ha definido su plan de transformación digital dirigido al cliente. Para su elaboración se ha contado con la opinión de los usuarios, quienes nos han hecho llegar sus comentarios y mejoras mediante grupos de trabajo, encuestas *online* y análisis de los contactos y las operaciones realizadas en 2018. Esto nos ha permitido diseñar una nueva forma de comunicación más ágil que simplifica el mensaje y anticipa las posibles dudas de los clientes. El plan se ejecutará en 2019.

Focalizados en el proceso de inspección periódica y tomando como referencia empresas de comercio electrónico, en Madrileña Red de Gas hemos rediseñado todos los posibles escenarios de comunicación con el cliente para generar un mayor compromiso, complementando los canales tradicionales de comunicación con canales de móvil y correo electrónico para recordatorios, facilitar acceso a información adicional y enlaces al autoservicio.

Nuestra «oficina virtual» ha sido modificada completamente hacia lo que se conoce como experiencias de cliente. Así, se ha reducido el número de clicks y también ha facilitado la información contextualizada en función de lo que requiere el usuario en cada momento.

Asimismo, se han realizado pruebas piloto del autoservicio para la concertación de visitas mediante herramientas web que han tenido una gran acogida por parte de nuestros clientes.

CESES Y CORTES SUMINISTRO

	2017	2018	Var. (%)
Ceses y cortes	19.392	20.851	8%
Reaperturas	4.378	5.229	19%
Otros	352.171	147.966	-58%

Fuente: MRG.

En relación con operaciones a clientes, en 2018 hemos gestionado más ceses, cortes y reaperturas que durante el anterior ejercicio, lo que ha reducido de manera significativa el volumen de otros trabajos. Esta reducción ha sido motivada principalmente por la complejidad y sofisticación requerida para inspeccionar las instalaciones pendientes del proyecto de erradicación del fraude. Al cierre de este año hemos realizado la inspección de 750.566 instalaciones, el equivalente al 85% de nuestros clientes. Tras la finalización de este proyecto, hemos incorporado dentro de nuestras actividades ordinarias la inspección de un volumen de visitas anual importante.

Con objeto de maximizar la realización de ceses cuando el contador no es accesible, durante el presente ejercicio hemos diseñado un nuevo protocolo para desacoplar la conexión individual de la comunitaria sin necesidad de modificar la instalación individual. Esto posibilita cesar el servicio desde fuera de la vivienda sin necesidad de desmontar el contador de la instalación de gas.

También en 2018 se ha llevado a cabo la consolidación de una actualización importante de

750.000

Instalaciones de clientes inspeccionadas por Madrileña en 2018

los formatos de mensajería del sector, lo que ha requerido la adaptación de todas las distribuidoras y comercializadoras. Al mismo tiempo, hemos incorporado el nuevo proceso de baja administrativa con un tratamiento diferente de los ceses no realizados. Cabe destacar la mejora continua de los resultados en lecturas. En 2018 hemos reducido el número de clientes sin lectura real un 12,8% respecto al año anterior.

2.6

MERCADO Y COLABORADORES

La consolidación de los planes comerciales de MRG y la prórroga del convenio con la Asociación de Instaladores de Madrid del Sector Energético (AGREMIA) para reforzar la acción comercial derivada de la oferta pública han favorecido la implicación de las instaladoras afiliadas a AGREMIA en la comercialización de nuevos puntos de suministro de gas natural.

En 2018, el canal de instaladores que actúan dentro del ámbito geográfico de MRG se ha incrementado el 17%, y el 25% aquellos instaladores que colaboran directamente con nuestra compañía.

Asimismo, la implantación durante este ejercicio del *call center* comercial y el impulso entre nuestros colaboradores del uso de la aplicación para dispositivos móviles, con unas mejoras incorporadas que facilitan la visualización del potencial dentro del mercado de saturación vertical y horizontal en nuestro ámbito de actuación,

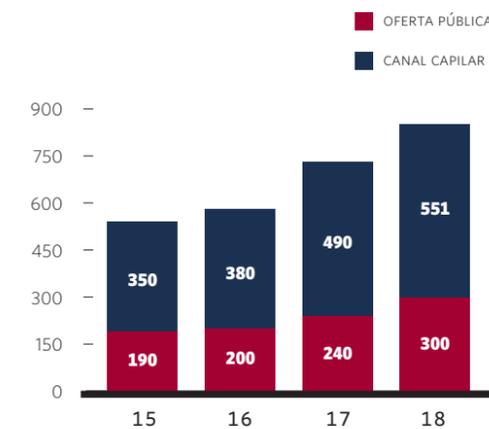
han supuesto un crecimiento bruto de clientes del 14% con respecto al año anterior.

La implicación en los proyectos de MRG de nuestra empresa extendida ha sido y sigue siendo uno de los objetivos que debemos consolidar, ya que nos permitirá construir una vinculación firme y real con nuestros clientes. Esto nos permitirá ofrecer propuestas de valor basadas en un conocimiento individualizado de sus necesidades y problemas, de forma que puedan ser resueltos con mayor rapidez y eficacia.

Por ello, este año ha dado comienzo el programa de abanderamiento de locales, con una previsión de crecimiento del 50% para 2019. Esta nueva iniciativa nos facilitará crear una comunidad de profesionales estratégicos que potencien y pongan en valor las prácticas de la compañía en su entorno local más cercano.

EVOLUCIÓN N.º DE EMPRESAS INSTALADORAS

(Total según el canal)



25%

Es el incremento respecto al ejercicio anterior de empresas colaboradoras de MRG

2.7

CALIDAD

Actualmente los sistemas de gestión de calidad son un referente de la excelencia empresarial. Permiten reducir la improvisación dentro de los procesos, de forma que sepamos en cada momento cómo actuar en situaciones normales de funcionamiento o ante desviaciones de los requisitos establecidos. Con ello, se contribuye a establecer mecanismos para el seguimiento y la mejora de la gestión de nuestra organización que permitan ofrecer un servicio de calidad que satisfaga las expectativas de nuestros clientes.

Madrialeña Red de Gas prosigue con el desarrollo del proyecto de transición del sistema de gestión de calidad para adaptarlo a los requisitos de la nueva revisión de la norma ISO 9001:2015. Una vez completadas las primeras fases de diseño y planificación, los trabajos realizados se han centrado en la revisión de los documentos normativos del sistema y su posterior publicación. Ya se ha comenzado la fase de implantación de alguno de ellos.

Contamos con una nueva norma interna destinada a la homologación de proveedores de servicios relevantes. Está enfocada a aquellos proveedores cuyas actividades requieren acreditaciones exigibles por ley y que han de ser objeto de comprobación previa y seguimiento en el tiempo. Esta norma se complementa con un catálogo de fichas específico para cada actividad que describe con mayor detalle los requisitos aplicables a las actividades que contrata habitualmente MRG.

De esa forma, la descripción precisa de los criterios de aplicación resulta útil y práctica, dada la magnitud y complejidad de la normativa legal.

También hemos desarrollado un mapa de procesos desde la perspectiva de la calidad. Se ha estructurado en dos niveles: en el primer nivel, se muestra la foto completa de los procesos y se describen de forma detallada; en el segundo, cada uno de los procesos numerados. Dicho mapa proporciona una visión completa de nuestras actividades principales y permite interrelacionar los procesos.

Por otro lado, durante este ejercicio hemos realizado un primer análisis de contexto utilizando la metodología DAFO, un análisis de riesgos y oportunidades desde la perspectiva de calidad y un primer estudio de las partes interesadas, en el que, además de su identificación, se han apuntado necesidades y expectativas, indicando los mecanismos de respuesta del sistema de gestión.

Igualmente, hemos comenzado a actualizar los criterios de homologación del personal de proveedores, con especial atención en los trabajadores que desempeñan su trabajo en las instalaciones eléctricas y en aquellos relacionados con la soldadura en acero.

Durante este ejercicio, también hemos desarrollado un nuevo entorno de colaboración e intercambio documental en el que es posible seguir la evolución de aquellos documentos que estén en diferentes estados de revisión, continuando con la adecuación y revisión de la normativa interna asociada a diversos procesos de operacio-

nes en clientes, expansión, operaciones de red, así como de las áreas corporativas.

Finalmente, entre junio y julio de 2018 hemos realizado una nueva ronda de encuestas de satisfacción sobre ocho segmentos de servicios prestados por MRG.

Las tendencias de los resultados obtenidos tras el análisis de estas encuestas se ha traducido en:

- Índice de satisfacción global del 77,9%, que es la medida global del éxito de MRG para satisfacer a sus clientes.
- El 45,6% de los usuarios de MRG encuestados nos recomendarían a familiares y amigos. Así, la media global de recomendación es de 7,45 sobre 10.
- El nivel de fidelidad o lealtad entre los usuarios encuestados alcanza el 19,6%, también denominado NPS (*Net Promoter Score*).

Respecto a las encuestas realizadas en años anteriores, MRG ha experimentado una mejora en los resultados de índice de satisfacción en los procesos de inspección periódica, operaciones domiciliarias, saturación vertical, nueva edificación y lecturas.

Asimismo, se han registrado mejoras en los niveles de recomendación de los procesos de nueva edificación, inspección periódica, saturación vertical, operaciones domiciliarias y lecturas.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN. ÍNDICE DE SATISFACCIÓN (Valoración %)



Saturación horizontal
Tiempo de ejecución y puesta en servicio de la instalación individual.

71%



Saturación vertical
Tiempo de ejecución y puesta en servicio de la instalación común.

84%



Operaciones domiciliarias
Valoración de la información facilitada al usuario previa a la operación que se ha de realizar.

85%



Inspección periódica
Valoración de la información recibida antes de la inspección de la instalación y de los aparatos.

86%



Atención de urgencias
Rapidez en la atención y resolución de las emergencias por parte del equipo técnico.

77%



Nueva edificación
Tiempos de puesta en servicio de la instalación desde que se realiza su solicitud.

83%



Lectura
Mejora del proceso de lectura del contador.

80%



Atención al cliente
La profesionalidad, la cualificación y el trato recibido por parte del operador.

58%

2.8

DIGITALIZACIÓN

Con la incorporación de las empresas al mundo digital, se hace necesario implementar soluciones que faciliten la automatización de procesos de IT que, en un futuro muy cercano, se harán extensivos a procesos de negocio. Esto permite un mayor control y una mayor visibilidad del estado de los trabajos durante su ejecución. Así se minimizan errores y se impulsa la productividad, lo que sitúa a la empresa en una posición de ventaja frente a los competidores tanto en operatividad como en confiabilidad.

En este entorno, Madrileña Red de Gas ha tomado la iniciativa en el área de automatización de procesos mediante robots (RPA), que tenemos intención de prolongar durante 2019. En 2018 se ha lanzado un ambicioso proyecto de robotización de procesos de negocio con el fin de maximizar beneficios por reducción de tareas sin valor añadido, ahorrar costes y mejorar la calidad y el grado de satisfacción de nuestros clientes.

Este año se han robotizado los primeros ocho procesos —todos ellos puestos en producción— de un total de 37 ya analizados y susceptibles de ser automatizados, dentro de los ámbitos funcionales de inspección periódica y canal, lecturas, operaciones domiciliarias y fraude, facturación/ingresos y expansión.

Una vez terminada la producción y estabilizados los distintos robots, se ha logrado una reducción de 1,25 ETC (empleados a tiempo completo) que

actualmente se dedican a tareas de mayor valor añadido en las diferentes áreas de negocio.

Una parte importante de esta transformación digital ha sido la migración del 100% de nuestra infraestructura a servicios de *cloud* de Amazon y Microsoft. Se realizó en tres meses, coincidiendo con un cambio de proveedor. Esta nueva infraestructura nos va a permitir una mayor proactividad en la gestión, durante periodos de variabilidad de necesidades y reducción de costes de explotación, así como disfrutar de servicios actualizados y punteros.

En el segundo semestre de 2018, hemos migrado toda nuestra infraestructura tecnológica a Amazon Web Services (AWS) con el objetivo de reducir costes de operaciones, aumentar la productividad y lograr mayor agilidad en la transformación digital en la que estamos inmersos.

Por otro lado, hemos instalado en campo más de 3.500 contadores inteligentes. Así, hemos eliminado la lectura manual de esos contadores y se han asegurado unos datos diarios precisos que dan mayor visibilidad al gestor de sistema de gas y a los clientes.

Asimismo, ya se ha puesto en marcha la movilidad para la gestión integral de instalaciones receptoras comunes, la transformación de GLP a gas natural y el proceso de verificación de contadores industriales.

3.500

Contadores inteligentes instalados en 2018

2.9

CIBERSEGURIDAD

Según el Instituto Nacional de Ciberseguridad (INCIBE), en 2017 se produjeron 123.000 incidentes de seguridad relacionados con ataques informáticos, un 17% más que en 2016. Tras conocer estos datos, a lo largo de 2018 las empresas han duplicado su inversión en ciberseguridad.

Ninguna empresa ni ningún sector están a salvo de los ataques informáticos, y los métodos tradicionales para detectarlos han quedado obsoletos. Las empresas modernas deben establecer altos estándares de seguridad, independientemente de cómo se estructure o haga crecer el negocio, de manera que el lugar de trabajo digital sea tan dinámico y flexible como las amenazas cibernéticas a las que nos enfrentamos.

La informática es hoy un área de vital importancia. Tanto es así que en mayo de 2018 pasó a ser de cumplimiento obligatorio el Reglamento General de Protección de Datos. Esta nueva normativa europea trata de garantizar que las empresas protejan todos los datos relacionados con la vida privada, profesional o pública de los consumidores. No cumplir esta normativa supondrá cuantiosas multas.

Para poder sobrevivir a los retos tecnológicos actuales, en Madrileña Red de Gas consideramos imprescindible asegurar el completo ciclo de vida de los datos en el lugar de trabajo digital. Para ello hemos establecido protocolos de privacidad e implementado medidas de seguridad que protejan la integridad y disponibilidad de

esos datos, ya sea en tránsito o almacenados, permitiendo un acceso seguro sin obstaculizar el negocio.

Siguiendo nuestro plan en materia de ciberseguridad, en 2018 se han ejecutado nuevas instalaciones de herramientas en plataformas más modernas y resilientes. Esto nos ha permitido implementar una nueva plataforma de telemedida que sustituye y unifica tres plataformas heterogéneas anteriores en una única más segura.

Para entender las vulnerabilidades de los sistemas desplegados en Amazon Web Services y establecer planes de protección, hemos realizado una evaluación de ciberseguridad desde el punto de vista de entornos *cloud*/IaaS (Infraestructure as a Service). Esta auditoría de ciberseguridad del nuevo entorno aplica la metodología C2M2 que permite identificar puntos de mejora en el futuro.

Por otro lado, durante este ejercicio fiscal se han diseñado y ejecutado formaciones específicas en materia de ciberseguridad para un 84% de los empleados.

84%

El 84% de la plantilla de Madrileña Red de Gas ha recibido formación específica en materia de ciberseguridad durante 2018

RED DE DISTRIBUCIÓN

Sistemas automatizados que permiten detectar fallos rápidamente y hacer maniobras en la red, así como la participación de personal altamente comprometido, configuran la columna vertebral de Madrileña Red de Gas para operar, mantener y controlar el estado de la red de distribución de gas en los municipios en los que está presente; siendo su respuesta un medidor clave de excelencia.

A través de nuestro sistema de despacho de gas, se revisan diariamente las emisiones de gas comparando los datos de estas mediciones con los facilitados por el SLATR, con el fin de realizar las reclamaciones oportunas al sistema en caso de que se detectasen diferencias. Asimismo, mensualmente se realizan balances físicos que permiten obtener valores de «gas no contabilizado», comparando las emisiones del sistema con el consumo de gas real de los clientes.

Con el fin de lograr que el «gas no contabilizado» que se acumula a final de año tienda a cero, y posibilitando la toma de decisiones más acertadas para la disminución de mermas en nuestras redes y puntos de consumo, en 2018 se han habilitado dos nuevas zonas para efectuar mediciones de emisión a nivel de subzona.

El aumento del consumo como consecuencia de la disminución de la temperatura durante 2018 con respecto al 2017 han incrementado las emisiones de gas natural un 15,94% respecto al año anterior.

Por otro lado, Madrileña Red de Gas continúa operando sin ninguna incidencia el transporte, descarga y suministro del GNL, con un incremento del 28,9% en kWh distribuidos. Esto es: 16.289.669,91 kWh distribuidos en 2018 (56 cisternas) frente a los 12.632.676,40 kWh distribuidos en el año 2017 (43 cisternas).

Con respecto a las actuaciones en la red de Madrileña Red de Gas, se han transformado 234 plantas de GLP, lo que supone 33,25 km más de red de gas natural. Asimismo, el incremento de la red de gas natural en 2018 ha supuesto un 0,81% respecto al año anterior.

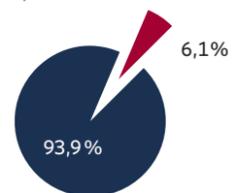
En relación a la actividad de urgencias, Madrileña Red de Gas continúa en la línea de años anteriores manteniendo el tiempo medio de atención de avisos de máxima prioridad por debajo de la media hora. Concretamente, durante este ejercicio de 2018 el tiempo medio de avisos de máxima prioridad ha sido de 26 minutos y de 41 minutos para el resto de avisos.

Igualmente, este año se ha puesto en valor la inspección periódica industrial. Se ha llevado a cabo un censo de los aparatos de cada instalación y la gestión de la propia inspección periódica industrial y de grandes consumos. Esta iniciativa aporta un mayor valor de la información para su posterior utilización en actuaciones comerciales y la mejora del control de mermas.

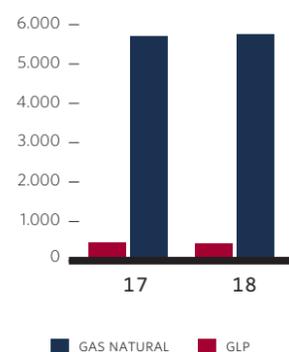
Otro punto destacable de 2018 es la instalación de 4.000 sistemas de teledetector para clientes

RED DE MRG

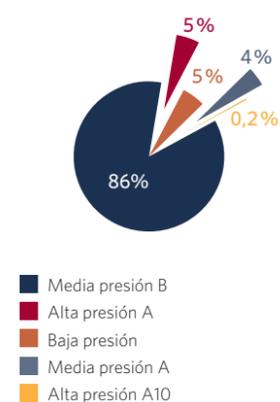
(Total %)



(Total km)



(Rangos de presión %)



de gran consumo, que nos han permitido mejorar el control de lectura y la función obligatoria de repartos diarios reglamentarios. Esta última gestión ha sido asumida con normalidad por el centro de control, en jornada nocturna y sin incremento de recursos humanos.

Durante el presente ejercicio fiscal, en Madrileña Red de Gas hemos mantenido las campañas de detección de fraude con personal propio, poniendo especial cuidado en reincidentes y realizando pruebas de anomalías de medición de contadores cesados, etc., lo que está ayudando al logro del objetivo en el proyecto de reducción de mermas.

También hemos realizado 20.856 actuaciones programadas en la totalidad de la red, instalaciones auxiliares y plantas satélites de GNL y GLP, lo que ha significado el cumplimiento del 100% del plan de mantenimiento establecido por la normativa vigente y la norma interna de Madrileña Red de Gas. Estos nos ha permitido comprobar y asegurar el correcto funcionamiento de toda nuestra red.

En cuanto al ratio de fugas/km, en 2018 se ha mantenido en un aceptable 0,21; realizando el reseguimiento en 2.483 km de red de gas natural con 536 fugas localizadas.

Todas las actividades relacionadas con la operativa de la red se han ejecutado sin incidencias en la seguridad de las personas y los bienes, por lo que continuamos sin sufrir accidentes graves.

En cuanto a la gestión de plantas de GNL y GLP, durante 2018 se ha mantenido una intensa actividad. Hemos llevado a cabo 326 vaciados de depósitos, lo que ha supuesto más de 700 actuaciones y desplazamientos a otras instalaciones de MRG con objeto de trasladar el gas.

Asimismo, se han inertizado 294 depósitos, 96 desmantelamientos y el retimbrado periódico y reglamentario de 59.

Hemos gestionado la realización de 2.713 suministros en instalaciones de GLP, 131 pruebas de estanqueidad de la red y 1.404 mantenimientos reglamentarios y preventivos sobre las plantas activas; así como mejoras en plantas como las del municipio de Soto del Real, donde se ha instalado un sistema de vaporización que se ha completado con mallados de la red entre las diferentes plantas de GLP del municipio. De esa forma se garantiza en todo momento el suministro de gas en dicha población.

Todas estas actividades se han realizado con un éxito del cien por cien, coordinando las actuaciones necesarias en materia de seguridad y medioambiental con los distintos agentes sociales. Hemos cumplido los requisitos medioambientales reglamentarios, con cero incidencias en materia de seguridad al igual que en el suministro a nuestros clientes.

16%

Incremento del gas natural vehiculado por nuestra red de distribución en 2018

AVISOS RECIBIDOS EN 2018

(Totales, según el tipo)

Fuga exterior	91
Fuga domiciliaria	2.633
Fuga en IRC	1.324
Reapertura de IRC	2.164
Roturas por terceros	85



3

CAPITAL HUMANO

En MRG hemos apostado un año más por el talento. Nuestro equipo continúa creciendo gracias a nuevas incorporaciones, pero también a nuevos planes de formación y al desarrollo de una pormenorizada política de prevención de riesgos, entre otras actuaciones.



3.1 CULTURA

En Madrileña Red de Gas creemos en las personas, en aquellos que aspiran a ofrecer lo mejor de sí mismos, profesionales que se esfuerzan por conseguir que los valores de la compañía sean una realidad en la toma de decisiones diarias, un reflejo de nuestra cultura y, por ende, de nuestro éxito.

Son estos valores los que han permitido que en 2018 sigamos avanzando para dar lo mejor de cada uno de nosotros.

Somos una compañía flexible y dinámica, con una visión clara acerca de la importancia que tiene atraer y retener a profesionales que contribuyan a hacer de MRG una empresa competitiva, preparada para superar y encauzar los retos que se presentan año tras año.

En un mundo laboral en el que se está viviendo una revolución tecnológica sin precedentes, nosotros apostamos por adoptar una perspectiva humana, orientada a cada uno de los miembros de nuestro equipo. Juntos estamos creando una cultura empresarial basada en la colaboración, la cercanía, la superación y el crecimiento continuo. Reflejo de ello es nuestra sede, un espacio abierto y luminoso, sin barreras ni despachos.

Otra de nuestras señas de identidad se plasma en el terreno de la conciliación. En esta materia, MRG aboga por una política de confianza, basada en objetivos, sin horarios fijos. Queremos que nuestros profesionales tengan mayor

libertad a la hora de administrar su tiempo personal y laboral. Confiamos en su autonomía y en su capacidad de planificación para alcanzar sus objetivos. Y dicha confianza redundará en un aumento de la productividad y la eficiencia.

La organización del horario laboral, caracterizada por el margen de flexibilidad, permite que nuestros profesionales puedan cumplir las horas anuales pactadas de un modo más eficiente.

Asimismo, MRG se caracteriza por una empleabilidad estable, con el cien por cien de contratos indefinidos, al mismo tiempo que apuesta por una renovación y rejuvenecimiento paulatino de su plantilla. Así, en los últimos cuatro años la antigüedad media ha pasado de 20 a 16 años en el ejercicio 2018, y la edad promedio del trabajador se ha reducido el 6% en el mismo periodo.

En referencia a la renovación, MRG apuesta por dinamizar su plantilla. Las nuevas incorporaciones han supuesto un promedio del 7% de la plantilla anual en los últimos cuatro años. La edad promedio de las nuevas incorporaciones en este periodo es de 32 años.

Solo en el ejercicio 2018 hubo 11 nuevas incorporaciones, lo que supuso el 9% de la plantilla total. De estas incorporaciones, la edad promedio de las mismas fue de 36 años, y el 55% eran mujeres.

En 2018, la estabilidad y la gestión de un marco de relaciones laborales adecuado para la homogeneización de procesos, y otros temas de vital importancia para el conjunto de la empresa, han

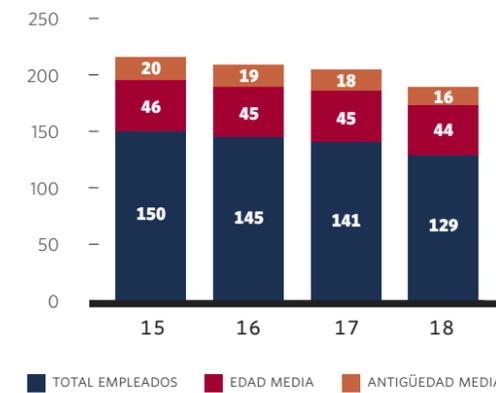
100%

La totalidad de los contratos lo son por duración indefinida

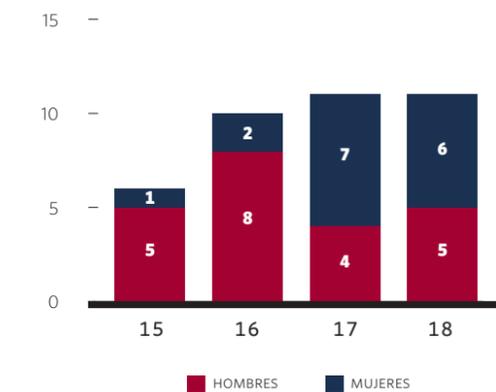
CULTURA MRG



EVOLUCIÓN DEL N.º DE EMPLEADOS, EDAD Y ANTIGÜEDAD PROMEDIO (Periodo 2015-2018)



EVOLUCIÓN DE LAS NUEVAS INCORPORACIONES (Periodo 2015-2018)



facilitado la firma de nuestro segundo convenio colectivo. Este convenio mantiene las condiciones del anterior y aplica un nuevo sistema de revisión salarial, basado en equidad y desempeño del puesto de trabajo y no lineal, como venía siendo históricamente. Esto último ha supuesto un gran logro para MRG, ya que permitirá impulsar la motivación y la productividad, alinear el trabajo con el éxito de la compañía y ayudar a atraer y retener el talento de nuestros profesionales.

La salud y el deporte también son importantes en nuestra cultura corporativa. Por ello tratamos de proporcionar a nuestro equipo un mayor equilibrio y bienestar mediante la puesta a su disposición de fisioterapeuta, así como el novedoso acceso a clases de pilates.

Por otro lado, dentro del ámbito de responsabilidad social corporativa, y en nuestro compromiso con respecto al medio ambiente, hemos puesto en práctica una política de «papel 0», enfocada a la consecución de una oficina digital. Asimismo, otro de los compromisos adoptados este año es la reducción paulatina de la utilización de plásticos en nuestras oficinas.

Adicionalmente, y en relación a políticas de sostenibilidad, en MRG ofrecemos a todos nuestros profesionales subvenciones para la adquisición de vehículos a gas natural.

El 100% de la flota de Madrileña Red de Gas usa energías alternativas desde 2015. Ahora nuestro reto son nuestros proveedores (empresa extendida) y nuestras familias.

16

La antigüedad media de nuestros trabajadores es de 16 años

3.2

PERSONAS

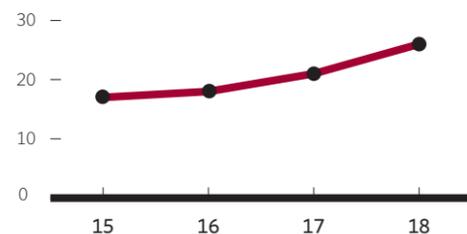
En Madrileña Red de Gas creemos en la sostenibilidad y para ello es necesario mantener una estrategia que nos permita ser competitivos y crecer como negocio. Por ello, apostamos por la diversidad tanto generacional, experiencial y también de género.

En un sector tradicionalmente ocupado por hombres como el gasístico, cada vez es mayor la presencia de mujeres. Es el caso de MRG, donde nos sentimos orgullosos de primar por encima de todo el talento y las capacidades a la hora de seleccionar a nuestros profesionales. Además, promovemos la igualdad de género, especialmente en los puestos ejecutivos, como lo demuestra la evolución de nuestra plantilla durante estos años.

La diversidad de género del Comité de dirección ha ido creciendo hasta alcanzar el actual 29% de mujeres frente al 71% de hombres, con un rango de edad comprendido entre los 40 y 59 años. Asimismo, el porcentaje total de mujeres en el conjunto de la plantilla de MRG se ha ido incrementando en 11 puntos durante los últimos cuatro años.

En MRG el colectivo de gestión conforma el grueso de la plantilla —el 46% del total—, seguido del equipo técnico (38%) y el equipo ejecutivo, que cuenta con el 16% de representación. Además, durante este año hemos cumplido nuestros compromisos de rejuvenecer progresivamente la plantilla y atraer a nuevos talentos al

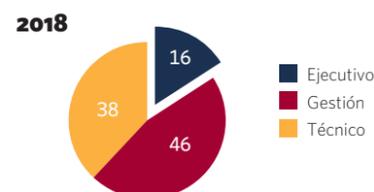
EVOLUCIÓN DEL N.º DE MUJERES EN LA PLANTILLA
(% en periodo 2015-2018)



COMPOSICIÓN DEL COMITÉ DE DIRECCIÓN
(Según el género)

	Hombres	Mujeres
2015	100 %	0%
2016	89%	11%
2017	89%	11%
2018	71%	29%

DISTRIBUCIÓN DE LOS EMPLEADOS POR COLECTIVO PROFESIONAL
(%)



equipo. Es destacable la calidad de los profesionales que se han incorporado a MRG: sus diferentes perfiles y su experiencia en otros sectores y negocios aportan un valor extra a la compañía.

Un año más fortalecemos el dinamismo de la compañía mediante el fomento de becas, ofreciendo oportunidades profesionales a los jóvenes y respondiendo a sus inquietudes y necesidades.

29%

Porcentaje de mujeres presentes en el actual Comité de dirección de Madrileña Red de Gas

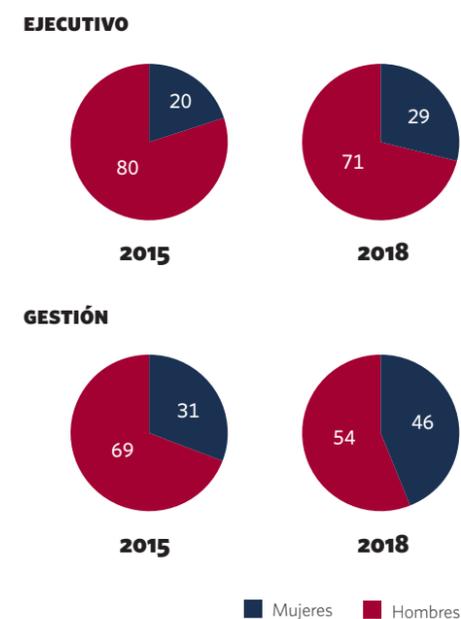
28%

Es el porcentaje de mujeres dentro del equipo de MRG. Esto supone un incremento de 11 puntos con respecto a 2014, cuando el porcentaje de mujeres en la plantilla se situaba en el 17%

PROPORCIÓN HOMBRES/MUJERES SOBRE PLANTILLA TOTAL. COMPARATIVA 2015-2018.
(%)



PROPORCIÓN DE HOMBRES Y MUJERES SEGÚN TIPO DE PUESTO. COMPARATIVA 2015-2018.
(%)



3.3

IMPULSO AL TALENTO

Como muchas otras empresas, en Madrileña Red de Gas hemos ido cambiando y adaptándonos a las exigencias del sector y del mercado durante estos años, porque sabemos que el éxito o fracaso dependen de nosotros. También que para lograr el éxito de la compañía se hace imprescindible conocernos e identificar cuáles son nuestras fortalezas y debilidades. Así seremos capaces de desarrollar nuestro proyecto como profesionales competitivos, preparados para asumir responsabilidades, cambios y desafíos y seguir creciendo como empresa.

El modelo de gestión de personas ha sido una de las cuestiones que nos ha distinguido durante este 2018. Se trata de un modelo basado en el progreso de la compañía a través del desarrollo de las personas que la integran.

Estamos realizando una serie de procesos de evaluación de nuestros empleados que les permiten trabajar posteriormente sus planes de desarrollo individuales (PDI). Se han llevado a cabo de forma gradual, en varias etapas y con distintos colectivos.

Estos procesos, cuyo objetivo principal es el alineamiento del crecimiento personal y la consecución de resultados de MRG en el corto plazo, seguirán implantándose hasta finales de 2019. Una vez finalizados, los datos obtenidos permitirán medir y analizar la eficacia del proceso e implementar las mejoras necesarias para que su-

×4

La inversión en formación se ha cuadruplicado en los últimos años

ponga un triunfo para todos. Hasta el momento, se ha invertido un total de 953 horas, incluyendo evaluación, comentarios y mejoras y formación sobre el proceso del PDI.

La implicación de los profesionales en el proceso está siendo clave y fundamental para el éxito del procedimiento, ya que, para la elaboración de su PDI, cada trabajador cuenta con el apoyo, la guía y la ayuda de sus responsables, compañeros, así como de la dirección de recursos humanos.

Asimismo, la iniciativa «Conversaciones de carrera», establecida en 2018, ha tenido una gran acogida por parte de directivos y colaboradores. Nuestros profesionales han podido trasladar sus expectativas y motivaciones profesionales, algo de vital importancia para la compañía, ya que, una vez contrastadas con lo que sus responsables directos consideran que puede ser más beneficioso para su desarrollo, nos permite establecer los cauces más adecuados para su materialización.

3.4

MOTOR DE CAMBIO

La formación de nuestros profesionales juega un papel muy importante en la evolución de Madrileña Red de Gas como motor de cambio que nos lleva a afrontar los retos a los que nos enfrentamos cada día.

Conocedores de ello, la inversión económica se ha ido incrementando anualmente hasta duplicar lo invertido en los primeros años. En 2018

hemos invertido más de 120.000 euros y 5.200 horas en formación, recibida por el 84% de los empleados con un promedio de 32 horas por empleado.

Evoluciona la empresa y con ella la formación, ya que esta no solo debe dar respuesta a las necesidades actuales sino que también debe ayudar a preparar a los profesionales que MRG va a necesitar en los próximos años. La experiencia nos ha permitido disponer de más información y recursos para cubrir de manera más satisfactoria esas necesidades; es así como hemos diseñado el Plan de Formación de 2018, haciendo hincapié en cuatro aspectos fundamentales de cara a ese futuro: talento, *Know How* del negocio, seguridad e idiomas.

Para lograrlo, Madrileña Red de Gas ha hecho una apuesta fuerte por la formación en habilidades, que ha crecido de manera exponencial hasta cuadruplicar en 2018 la inversión, si la comparamos con otros ejercicios.

En colaboración con la prestigiosa consultora Ackermann, hemos diseñado Planes de Desarrollo Individual (PDI) para que nuestros profesionales puedan trabajar en las competencias que se han identificado como necesarias, impartiendo 200 horas de formación en «Gestión del Aprendizaje», comenzando a recibir formación específica en diferentes competencias en enero de 2019.

Además, en línea con las necesidades de la compañía hemos reforzado la formación en atención

120.000

En 2018 hemos invertido más de 120.000 euros y 5.200 horas en formación

al cliente, implementando un nuevo concepto de formación a través de «Gamificación», lo que la ha convertido en algo lúdico que permite a nuestros profesionales disfrutar y consolidar el aprendizaje a través de videojuegos, despertando un mayor interés por parte de los empleados en todo lo relacionado con formación.

En 2018, una de cada tres horas de formación se ha destinado a la formación técnica. Dar un servicio de calidad a nuestros clientes es un objetivo primordial para Madrileña Red de Gas, por ello se han impartido cursos *ad hoc* para dar respuesta a necesidades concretas, apostando también por una formación transversal entre empleados, mediante nuestros profesionales más experimentados, de forma que nos permita asegurar el *Know How* de la compañía.

La baja siniestralidad por la que hemos sido reconocidos es un sello de identidad para Madrileña Red de Gas, y debe seguir siéndolo. Por esta razón, en el presente ejercicio se ha destinado más del 25% del presupuesto total de formación en cursos en materia de seguridad.

Por último, hemos dedicado un 10% del presupuesto a la formación en idiomas, ofreciendo a nuestros profesionales formación presencial dentro y fuera de la oficina, formación a través de plataformas *online* y también formación vía telefónica. Hemos superado las 1.200 horas lectivas de formación presencial, impartida dos días a la semana durante todo el año.

3.5

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Durante este ejercicio de 2018 nuestra política de gestión integral de riesgos ha destacado por la integración total del negocio de GLP. Se ha implantado de manera definitiva la normativa interna de prevención, la gestión de los requisitos legales de calidad y medioambientales, relacionados con el desmantelamiento de las plantas, y la consolidación del plan de mejora de condiciones de seguridad en plantas de GLP, así como el seguimiento de los aspectos de calidad, medio ambiente y prevención en el desarrollo de los proyectos de transformación y el mantenimiento del proyecto de supervisión de las empresas contratistas relacionadas con el negocio del GLP.

Por otro lado, hemos continuado con el 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. También se ha de destacar la puesta en marcha del nuevo repositorio de documentación destinado específicamente para el sistema integrado de gestión y, de manera muy especial, para las bases de datos de los diferentes proyectos gestionados desde aquí.

Otra de las actividades principales llevadas a cabo durante el presente ejercicio fiscal ha sido la mejora de los criterios de revisión de los contratos, en los que se han incorporado nuevos acuerdos de nivel de servicio particularizados para la gestión de la prevención y el medio

84%

El 84% de los empleados de la plantilla de MRG ha recibido al menos 32 horas de formación en 2018

ambiente. Se han revisado en profundidad las cláusulas de protección de datos personales para que se adecúen a la nueva reglamentación sobre protección de datos personales. También hemos perfeccionado la identificación de requisitos legales, diferenciando por ámbitos de actividad, medio ambiente, seguridad industrial y prevención de riesgos laborales.

3.6

SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS

Una buena actuación en materia de prevención de riesgos laborales implica evitar o minimizar las causas de accidentes o enfermedades profesionales en el entorno laboral, lo que revierte en un trabajo bien hecho y seguro.

Esta apuesta por la cultura preventiva se refleja en el «Plan de prevención». Hemos implantado una política de prevención de accidentes graves en los que intervienen sustancias peligrosas (R. D. 840/2015-Seveso III). Los criterios de gestión que han de aplicarse en estos casos se detallan en el «Manual de gestión de seguridad para la prevención de accidentes graves» y en el resto de procedimientos.

En este sentido, las actuaciones más significativas llevadas a cabo en 2018 se han materializado en la publicación y difusión de los planes de emergencia interior, previa verificación documental del organismo de control autorizado y la posterior implantación de los mismos, mediante

la impartición de formación y realización de simulacros. También se ha realizado la auditoría interna reglamentaria de prevención de accidentes graves y las inspecciones reglamentarias del artículo 21 del R. D. 840/2015, hechas por un organismo de control autorizado, a la totalidad de los activos afectados en los que, además de la preceptiva revisión documental del sistema de gestión, se han realizado simulacros de emergencia para la comprobación de idoneidad de los medios y recursos disponibles.

Asimismo, el negocio de GLP ha requerido de diversas actuaciones. Entre las más relevantes se cuenta la implantación de los planes de autoprotección en 35 plantas de GLP afectadas por el R. D. 393/2007, con capacidades de almacenamiento entre 30 y 50 toneladas. También se han realizado simulacros de emergencias con la participación activa del personal de las empresas mantenedoras y se han publicado y difundido los primeros documentos de protección contra explosiones de las plantas de GLP. Entre otros destacan de manera muy especial los de las instalaciones afectadas por el R. D. 840/2015-Seveso III, con capacidades de almacenamiento superiores a las 50 toneladas, así como los de las plantas donde el organismo de control autorizado del reglamento electrotécnico de baja tensión ha realizado las inspecciones correspondientes.

También se ha completado el plan de mejora de condiciones de seguridad en las plantas de GLP, como la instalación de sistemas de telegestión del tipo SCADA, la instalación de cámaras de videovigilancia, mejora de vallados, etcétera.

1.098

Horas de formación en materia de seguridad y prevención de riesgos laborales

Un año más, Madrileña Red de Gas mantiene su adhesión al sistema de «Bonus» establecido por el R. D. 404/2010, obteniendo una reducción de las cotizaciones por contingencias profesionales debido a la disminución y prevención de la siniestralidad laboral.

La disminución progresiva del número de accidentes de trabajo es un objetivo prioritario y, por segunda vez se ha registrado un periodo de doce meses consecutivos sin accidentes con baja no *in itinere*.

En relación al transporte de mercancías peligrosas por carretera (ADR), el consejero de seguridad ha efectuado las correspondientes visitas anuales a las plantas de GNL y GLP. De sus informes se han extraído las medidas preventivas y/o correctivas que debemos emprender. Asimismo, se han continuado regularizando periódicamente las designaciones de los consejeros ADR para los procesos de vaciado; el preceptivo informe anual se envía a la Consejería de Transportes.

Además, MRG ha elaborado y publicado una nueva norma interna «PRL-833 Gestión de la seguridad en el transporte de mercancías peligrosas por carretera», y revisado la normativa interna «PRL-829 Permisos de trabajo» con objeto de facilitar la identificación de las actividades en plantas de GNL y GLP en las que es necesario disponer de un permiso de trabajo.

Dentro de nuestra política de prevención de riesgos laborales se incluye la formación de los

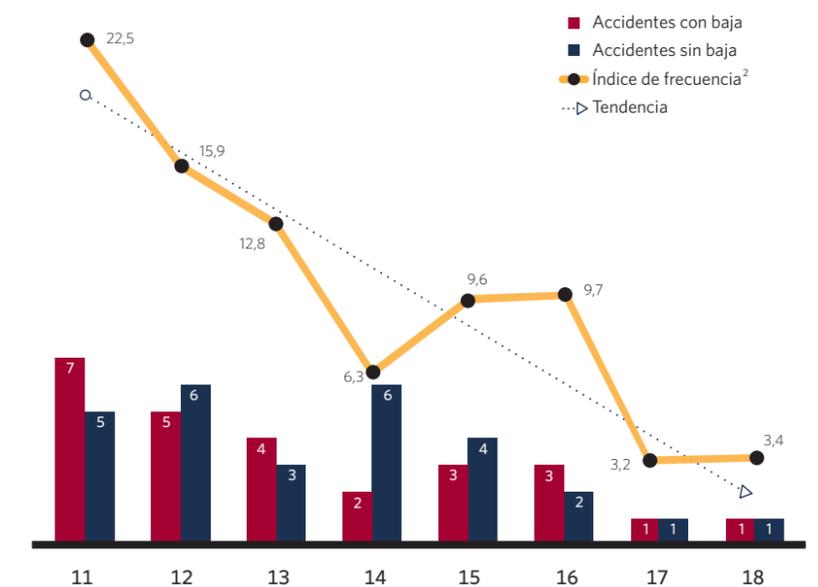
trabajadores en materia seguridad y prevención de riesgos. En este sentido, se han impartido un total de 1.098 horas lectivas dirigidas a un colectivo de 69 trabajadores, con un ratio de ocho horas de formación en prevención por empleado y año.

Igualmente, se han llevado a cabo 12 simulacros de emergencia en plantas de GLP. A partir de la información obtenida en dichos simulacros, se han identificado oportunidades de mejora, así como medidas preventivas y correctoras.

12

Meses sin accidentes laborales con baja no *in itinere*

EVOLUCIÓN DE LA SINIESTRALIDAD LABORAL, MRG 2011-2018¹



¹ Los datos indicados son de años naturales a diferencia de los mostrados en informes pasados que correspondían con años fiscales.
² Se define el índice de frecuencia como el número de accidentes con baja durante la jornada de trabajo por cada millón de horas trabajadas.

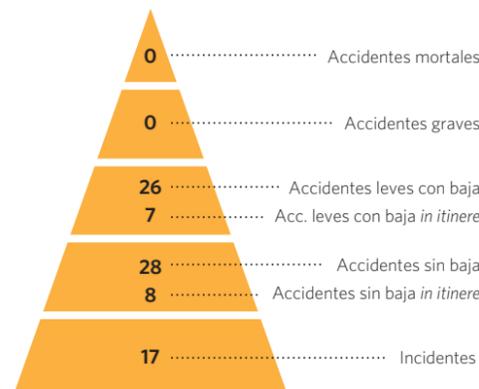
Por otro lado, ha aumentado la monitorización del control documental a 151 empresas contratistas y subcontratistas y a 1.110 trabajadores de estas; el volumen objeto de supervisión es superior a los 10.200 documentos.

En 2018 MRG ha seguido ejecutando actuaciones de intercambio documental con nuevas contratas, 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. En este sentido, y ante el aumento significativo de la subcontratación, se ha realizado un amplio número de procesos de validación de la documentación de prevención de riesgos laborales de las subcontratas.

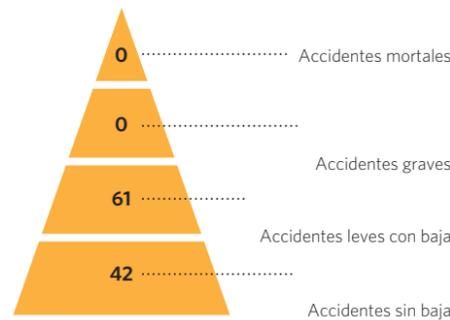
Dichos controles documentales se completan a través de las supervisiones directas en campo, que ya se iniciaron en ejercicios anteriores, mediante los cuales se comprueba la aplicación efectiva de un amplio número de medidas preventivas y que la documentación aportada sea correcta. El resultado de estas visitas de supervisión de la actividad se comunica a las empresas contratistas para su conocimiento e implantación de mejoras. De manera complementaria, se mantienen reuniones periódicas de seguimiento con los supervisores en campo con el fin de promover el diálogo habitual con los técnicos de prevención de los contratistas principales y establecer vías de comunicación efectivas.

En este ejercicio hemos realizado cerca de 235 visitas de control operacional, gran parte de

CARACTERIZACIÓN DE LA GRAVEDAD DE LOS ACCIDENTES DEL PERSONAL DE MRG DESDE 2011 A 2018



SINIESTRALIDAD EN EMPRESAS CONTRATISTAS ENTRE 2012 Y 2017



0

2018, un año más sin registrarse accidentes graves en Madrileña Red de Gas ni en sus contratistas

151

Empresas contratistas y subcontratistas a las que se ha monitorizado el control documental

ellas destinadas a los procesos relacionados con el negocio del GLP, atención de urgencias y resto de procesos de las áreas de operaciones de red, operaciones en clientes y expansión.

Adicionalmente, fieles a nuestra política de facilitar información de prevención de riesgos laborales a las partes interesadas, hemos continuado mejorando los contenidos disponibles en nuestro canal de información de prevención, habilitando el acceso tanto a nuestros trabajadores como a las principales empresas contratistas. De esta forma se garantiza el acceso a las ediciones actualizadas de la información de prevención de riesgos laborales.

Para las actividades que implican la ejecución de obras de construcción, se realizan seguimientos periódicos de las actuaciones de los coordinadores de seguridad y salud. Con el fin de mejorar el seguimiento y la supervisión de los requisitos documentales, hemos puesto en marcha iniciativas tecnológicas en varios entornos colaborativos donde las partes implicadas pueden hacer un seguimiento de la evolución de los proyectos. Esta iniciativa ha puesto de manifiesto la alta complejidad de ejecución de dichos controles de documentación.

En el ámbito de las obras de desmantelamiento de las plantas de GLP, ha sido necesario contemplar planes de izado de depósitos y planes de trabajos específicos con riesgo de amianto.

En materia de prevención de riesgos en actividades con potencial presencia de atmósferas

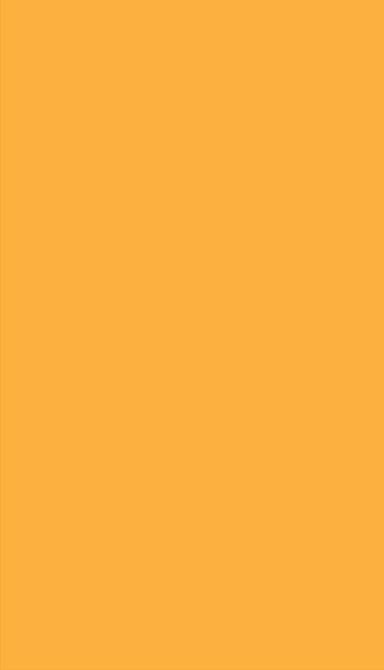
explosivas (ATEX), MRG se ha asesorado en relación a la aplicación de estas políticas a ERM's y plantas de GLP, también sobre inspecciones eléctricas en zonas clasificadas ATEX.

Asimismo, a través del organismo de control autorizado, hemos realizado las visitas preceptivas de inspección quinquenal a las plantas de GLP, de acuerdo con el reglamento electrotécnico de baja tensión.

Finalmente, han continuado realizándose campañas de reconocimientos médicos periódicos enfocadas a distintos colectivos para dar cobertura a un amplio número de trabajadores. A estas hay que añadir las campañas de prevención de patologías específicas (prevención del cáncer de colon, próstata, etcétera).

235

Visitas de control operacional realizadas, gran parte de ellas destinadas a los procesos relacionados con el negocio del GLP



4

GAS Y SOCIEDAD

El gas natural vehicular vive un momento de auge y desarrollo. Los gases renovables como el biometano permitirán a la UE cumplir los objetivos para 2050 en su lucha por el cambio climático. Esta es también una de las apuestas de MRG para hacer frente a este desafío. En 2018 hemos elaborado el primer informe de huella de carbono de la compañía, un paso más en nuestro compromiso con el planeta.



4.1 AVANCE DEL GAS NATURAL VEHICULAR (GNV)

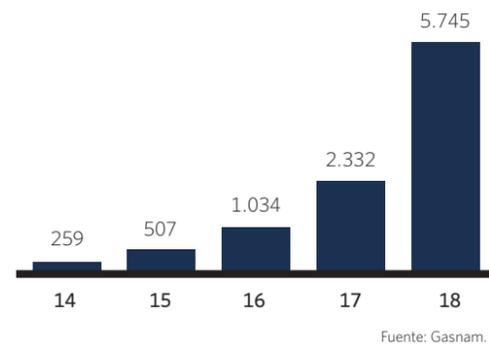
Como hemos ido anticipando en años anteriores, el GNV se encuentra en pleno desarrollo. Buena muestra de ello son las 5.745 matriculaciones de vehículos a GNV realizadas durante 2018; más de la mitad en la Comunidad de Madrid. Esta cifra se traduce en un incremento del 146% respecto a 2017, así como un incremento total del parque de vehículos a nivel nacional del 68%, con 14.216 vehículos de GNV matriculados.

Cabe recordar que los vehículos de GNV están catalogados con la etiqueta ECO de la Dirección General de Tráfico, por lo que tienen acceso a Madrid Central y pueden circular y estacionar en los días en los que se activa el protocolo por alta contaminación por NO_x en el municipio de Madrid, algo con especial relevancia para los habitantes de los municipios periféricos.

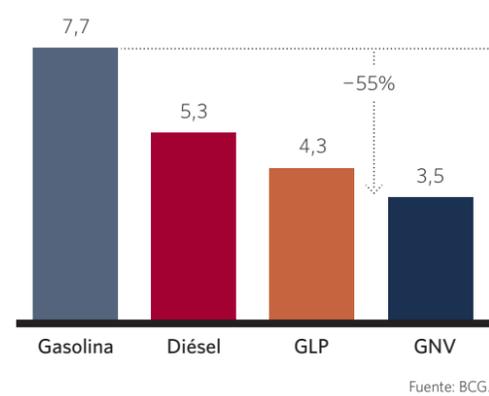
También se ha de señalar que en el presente ejercicio fiscal se han abierto tres nuevas estaciones públicas de repostaje de GNV dentro del ámbito de actuación de Madrileña Red de Gas, donde se ha incrementado su consumo el 31%. A día de hoy, la zona de actuación de MRG cuenta con un total de 14 estaciones de repostaje de GNV, de las cuales siete son de acceso público.

En 2018 se promovieron en la Comunidad de Madrid iniciativas como el Plan MUS (Movilidad Urbana Sostenible) destinado a la compra, por parte de particulares, de turismos que

MATRICULACIÓN DE VEHÍCULOS A GAS NATURAL
(Total/año)



COSTE SEGÚN TIPO COMBUSTIBLE
(€/100 km)



146%

Es el porcentaje en el que se ha incrementado la matriculación de vehículos a GNV en 2018; más de la mitad en la Comunidad de Madrid

31%

El incremento de los consumos asociados a las 3 nuevas estaciones de GNV en la zona de actuación de MRG

100%

Toda la flota de MRG utiliza energías alternativas desde el año 2015

ESTACIONES DE SERVICIO DE GAS NATURAL EN LA COMUNIDAD DE MADRID, 2018



Estaciones en servicio



Próximas aperturas



Fuente: GASNAM.



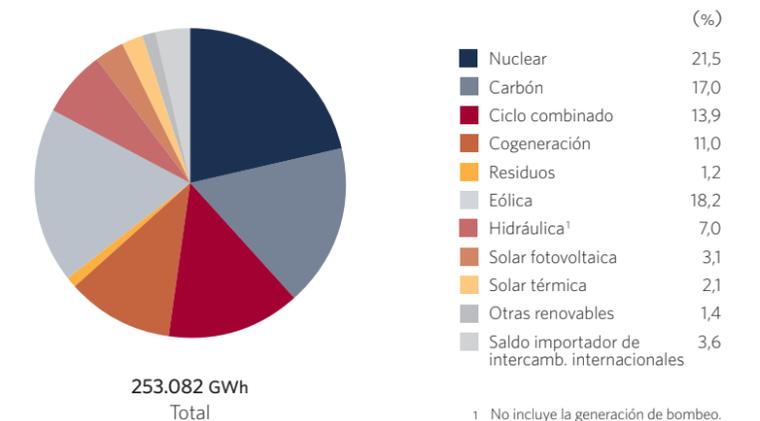
funcionen con energías eficientes entre las que se incluye el GNV. Iniciativas como esta, cuya reedición está prevista en 2019, avalan el uso de GNV como alternativa a los combustibles derivados del petróleo para una movilidad limpia y eficiente.

No hace falta recordar que las emisiones de contaminantes locales del coche de GNV son casi nulas. En cuanto a las emisiones de CO₂ responsables del efecto invernadero, son muy cercanas a los datos de emisiones de la producción eléctrica en España, donde apenas el 30% de la energía eléctrica producida es de origen no contaminante.

En materia económica, los testimonios no pueden ser más favorables. Los datos facilitados por diversas fuentes y diferentes sectores profesionales apuntan al GNV como la opción más económica, con un ahorro por encima del 50% respecto a la gasolina y del 30% respecto al diésel. Estos datos han sido refrendados por el informe 2018 de la OCU. Según este, si se tiene en cuenta el coste de adquisición, el consumo y los costes de mantenimiento, la opción más asequible es la de vehículos de GNV. De hecho, en MRG el 100% de la flota funciona con gas natural.

Por todo ello, desde Madrileña Red de Gas consideramos necesario realizar campañas informativas que difundan las innumerables ventajas del uso de gas natural para la movilidad y que se facilite la adquisición de este tipo de vehículos a usuarios particulares.

COBERTURA DE LA DEMANDA ELÉCTRICA PENINSULAR EN 2017



¹ No incluye la generación de bombeo.

Fuente: REE.

COSTE DE UN VEHÍCULO A LO LARGO DE SU VIDA ÚTIL SEGÚN EL COMBUSTIBLE (€)

Vehículos segmento C	Financiación e impuestos	Combustible	Mantenimiento y seguro	Total
Pila de combustible	57.571	8.085	8.937	74.593
Híbrido no enchufable de gasolina	33.176	14.278	10.661	58.115
Gasolina	29.811	15.851	10.661	56.323
Diésel	31.583	11.139	9.999	52.721
Eléctrico	39.958	1.928	8.937	50.823
GLP (gas licuado del petróleo)	30.459	10.306	10.661	51.426
GNV (gas natural vehicular)	30.716	6.288	10.661	47.665

Fuente: OCU.

BIOMETANO

Los objetivos marcados para 2050 por la Unión Europea para luchar contra el cambio climático son muy ambiciosos. Se centran en la eliminación de los gases efecto invernadero (CO₂), una mayor penetración de las energías renovables y mejoras en la eficiencia energética.

Esto implica una profunda transformación en todos los sectores de la economía, que requerirán de inversiones significativas para la mejora de la eficiencia energética y la penetración de energías renovables. Este nuevo escenario fomentará una economía circular asociada a nuevas oportunidades de empleo, más infraestructuras verdes, una movilidad limpia, etc. Pero no solo se obtendrán beneficios económicos, la descarbonización reducirá las muertes prematuras por la contaminación del aire relacionada con combustibles fósiles, procesos industriales, etcétera.

Los gases renovables (biogás, biometano, gas sintético e hidrógeno renovable) se presentan como una solución global para el cumplimiento de estos objetivos.

En España, el desarrollo del biometano es una de las líneas de acción más importantes para contribuir a que el gas natural mantenga su rol en el marco de la transición energética, ayudando a la consecución de los objetivos de descarbonización y garantizando la sostenibilidad del sistema gasista.

Pero ¿qué es el biometano? El biometano es gas metano (CH₄) de origen biológico, obtenido mediante biogás producido a partir de una gran variedad de sustratos biológicos, como residuos agrícolas (estiércol, paja, etc.), lodos en aguas residuales, desechos orgánicos domésticos e industriales y otros. Se estima que solo el ganado vacuno produce 80 millones de toneladas anuales que se liberan a la atmósfera.

El proceso de producción de biogás es el resultado de una digestión anaeróbica; es decir, de un proceso en el que ciertas bacterias descomponen material biodegradable en ausencia de oxígeno. A partir de este proceso surge un primer biogás, no tratado, compuesto entre el 50 y el 75% por metano (CH₄), entre el 25 y el 50% de dióxido de carbono (CO₂) y pequeñas cantidades de vapor de agua (H₂O), nitrógeno (N₂), oxígeno (O₂) y ácido sulfhídrico (SH₂).

Sin embargo, para su inyección en la red de gas natural y su posterior utilización para uso en calefacción, agua caliente o como combustible para vehículos, es necesario que se someta a un proceso de depuración conocido como *upgrading*. Una vez concluido, puede cumplir los estándares para ser utilizado como gas natural bajo el nombre de biometano.

A pesar de ser el menos conocido de los bio-combustibles, el biometano es el más limpio y el de menor impacto ecológico. Posee un gran potencial como solución para la gestión de residuos urbanos y agrícolas, la purificación del

15

Países europeos producen e inyectan biometano a su red de gas natural en la actualidad, con un total de más de 500 plantas en Europa

agua y la mejora de la calidad del aire. Asimismo, es muy viable desde el punto de vista comercial, ya que puede emplearse en las infraestructuras ya existentes para el gas natural.

Actualmente se produce en 15 países europeos y se inyecta en la red de gas natural de la mayoría de ellos. En total hay más de 500 plantas en la UE. Se utilizan principalmente para generar electricidad y calor aunque cada vez se está haciendo más popular su uso como combustible para transporte. España solo dispone de una planta de inyección de biometano en una red de transporte, la de Valdemingómez, con un total de 92 GWh anuales.

Con el fin de hacer el biogás más competitivo frente a otras energías renovables, hacen falta ayudas en materia de I+D+i y un marco regulatorio que lo ampare. La principal dificultad con la que se encuentra es la ausencia de un certificado que garantice su origen renovable y que permita su trazabilidad, reduciendo su valor de mercado por CO₂ evitado. De esta forma, se crearía un mercado de compraventa de certificados de reducción de emisiones similares a los que ya existen para la electricidad.

MadriLeña Red de Gas participa, junto a SEDIGAS, GASNAM y otras asociaciones, en la difusión y elaboración de información para conseguir romper estas barreras.

El acuerdo de colaboración firmado recientemente con ENAGAS, con el fin de intercambiar información y conocimientos en esta materia,

es un claro exponente de la importancia que tiene para nuestra compañía continuar trabajando conjuntamente por el objetivo común de obtener ese marco regulatorio que ampare al biometano y le otorgue visibilidad como energía limpia y libre de carbono, clave en la transición energética y claro aliado en las políticas de economía circular.

92

GWh de biometano se inyectan anualmente en la red de transporte de Valdemingómez por la única planta de la que dispone España

OPTIMIZACIÓN DEL TRATAMIENTO DE RESIDUOS PARA LA PRODUCCIÓN DE BIOMETANO

Sistema lineal tradicional para el tratamiento de residuos



Propuesta circular y ecosostenible



HUELLA DE CARBONO

Hoy en día casi todas las actividades que realizamos y los bienes que poseemos o utilizamos implican un consumo de energía y un aumento de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) a la atmósfera.

De ahí nace el concepto de huella de carbono, como el conjunto de GEI producidos, directa o indirectamente, por personas, productos, eventos o empresas.

La huella de carbono corporativa puede ser abordada desde distintos enfoques y con alcances específicos, aplicando varias metodologías o estándares para su cálculo, como el estándar corporativo de contabilidad y reporte (GHG Protocol) del Instituto de Recurso Mundiales (WRI, por sus siglas en inglés), el Consejo Mundial Empresarial para el Desarrollo Sostenible (WBCSD, por sus siglas en inglés) o la norma ISO 14064. Estos estándares establecen tres alcances para ayudar a delinear las fuentes de emisiones de GEI directas e indirectas, mejorar la transparencia y ser útiles para distintos tipos de organizaciones y metas empresariales.

Aunque el certificado de la huella de carbono todavía no es obligatorio, en Madrileña Red de Gas seguimos su enfoque corporativo, que evalúa la huella de carbono de la compañía durante un periodo de tiempo establecido —suele ser de un año— y agrupa las emisiones de gases de efecto invernadero en tres tipologías con distintos alcances:

1. Emisiones directas de GEI que provienen de fuentes que son propiedad o están controladas por la empresa (alcance 1).

2. Emisiones indirectas por consumo y distribución de energía (alcance 2), aquellas asociadas al consumo de electricidad, etc., generadas por terceros.

3. Otras emisiones indirectas, aquellas que no son de propiedad ni están controladas por la empresa (alcance 3).

Durante 2018 MRG ha realizado el informe de huella de carbono de alcances 1 y 2. Asimismo, ha 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 de dióxido de carbono, creado por el R. D. 163/2014, de 14 de marzo. El alcance y los límites contemplados por el cálculo de la huella de carbono ha sido el siguiente:

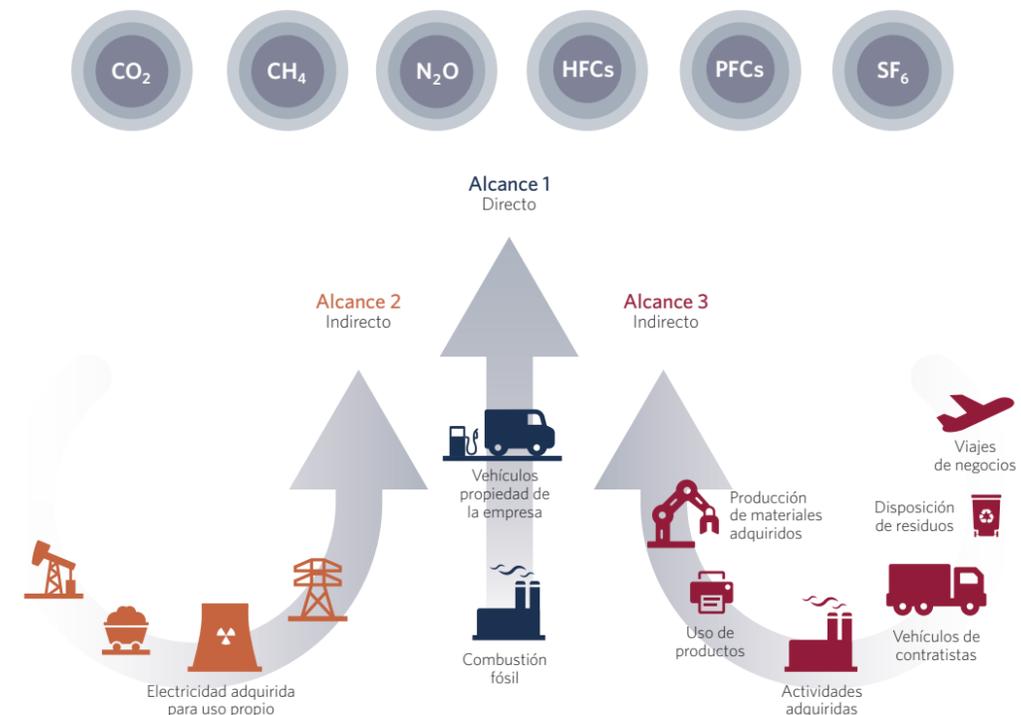
- Oficinas centrales de Madrileña Red de Gas.
- Red de distribución de gas natural y GLP.
- Plantas de GNL y GLP pertenecientes a la red de distribución de Madrileña.
- Vehículos de flota.

Los GEI incluidos en la huella de carbono son los siguientes: CO₂, CH₄, N₂O, HFCs, PFCs y otros gases fluorados de efecto invernadero. Todos los resultados están reportados en CO₂, aplicando los potenciales de calentamiento indicados en

2018

Primer informe de huella de carbono de Madrileña Red de Gas de alcances 1 y 2

EMISIONES POR TIPO DE ALCANCE



el IPCC Fourth Assessment Report y en el Reglamento (UE) 517/2014, de 16 de abril de 2014, sobre gases fluorados de efecto invernadero y por el que se deroga el Reglamento (CE) 842/2006.

A continuación se detallan las fuentes de emisión consideradas, la metodología de cálculo y los factores de emisión aplicados.

Alcance 1

Emisiones directas de GEI. Son aquellas que proceden de fuentes que son propiedad o están controladas por la empresa.

- 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 y ERMs de la red y fugas de gas por daños a terceros).
- Emisiones fugitivas de GFEI (gases fluorados de efecto invernadero) en climatización.
- Combustión en fuentes móviles (vehículos en propiedad u operados).

3

Tipologías de emisiones de gases de efecto invernadero con distintos alcances es lo que mide la huella de carbono

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

Las emisiones fugitivas por mermas de la red se corresponden con las fugas de CH₄ que se producen en la red en función de los materiales de los gaseoductos utilizados para vehicular el gas, fugas en conexiones, válvulas y otros elementos asociados a las acometidas y ERMs, y a las fugas ocasionadas por daños producidos por terceros en la red.

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 GEI, considerando el potencial de calentamiento de las mezclas.

En cuanto a las emisiones de combustión en fuentes móviles, se considera una aproximación metodológica detallada que permite el cálculo de las emisiones de CO₂ a partir del consumo de carburante. En caso de solo disponer de datos de kilómetros recorridos, se realiza el cálculo a partir de los factores de consumo específicos (gcomb/km) por tipología de vehículo (turismo, camión, furgoneta) y norma EURO aplicable por tipo de conducción (urbana o carretera) aportados por COPERT. Las emisiones de CO₂ derivadas de la parte «bio» de los carburantes se descuentan. Al contrario que el CO₂, el resto de GEI (CH₄ y N₂O) se calculan prioritariamente a partir de los factores de emisión por kilómetros recorridos (GEI/km) de COPERT (considerando igualmente el tipo de vehículo, la norma EURO

aplicable y el tipo de conducción) o, en su defecto, a partir del consumo de combustible, siguiendo las recomendaciones indicadas en las Directrices del IPCC del 2006 para los inventarios nacionales de GEI. En el caso de los GEI diferentes al CO₂ no se aplica descuento por biocarburante.

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 fuentes de referencia, como las Directrices del IPCC de 2006 para los inventarios nacionales de gases de efecto invernadero, el Inventario nacional (España) de emisiones a la atmósfera y el documento de factores de emisión del registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción.

Otros factores aplicados, como es el caso de datos de combustibles relativos a PCI, PCS, densidad, porcentaje de descuento en biocarburantes) se obtienen de referencias como:

- PCI/PCS: inventario nacional de emisiones de España, directrices del IPCC de 2006 para los inventarios nacionales de gases de efecto invernadero y documento de factores de emisión del registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción.

- Densidades: R. D. 1088/2010, de 3 de septiembre, por el que se modifica el R. D. 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 biocarburantes: R. D. 1085/2015, de 4 de diciembre, de fomento de los biocarburantes y el documento de factores de emisión del registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción.

Alcance 2

Emisiones indirectas de GEI debidas a la generación de la energía que es adquirida por la empresa para su propio consumo y no es autogenerada. Incluyen la electricidad adquirida y consumida. El cálculo de las emisiones se realiza aplicando al consumo (kWh) el factor de emisión (KgCO₂e/kWh) correspondiente a la comercializadora utilizada, facilitado por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) o, el correspondiente al «mix» de comercializadoras sin garantía de origen, de cada año de cálculo.

No se excluye ninguna emisión asociada a las fuentes incluidas en la huella de carbono.

Respecto al enfoque de la consolidación de los datos de emisiones de GEI, Madrileña Red de Gas ha considerado el cien por cien de las emi-

siones de GEI de las operaciones sobre las que tiene control operacional o control financiero.

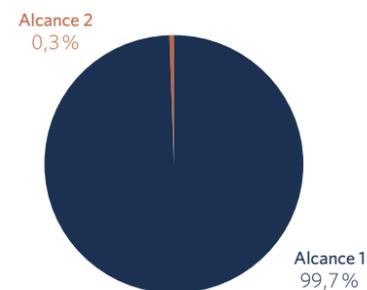
La incertidumbre asociada a la huella de carbono viene determinada por los siguientes componentes:

- Incertidumbre científica de los procesos de emisión. Propia de los factores utilizados (factores de emisión, potenciales de calentamiento y otros factores de conversión como densidad o PCI). Esta componente está controlada en la huella de carbono 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 están disponibles factores publicados en el Inventario nacional de emisiones atmosféricas. 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. Por ejemplo, facturación eléctrica y/o de instrumentos de medida sometidos a control metrológico, como pueden ser los caudalímetros, de manera que se asegure un rango de incertidumbre controlado.

Esta evaluación cualitativa de la incertidumbre no debe entenderse con fines de cuantificación, sino como un medio para su control.

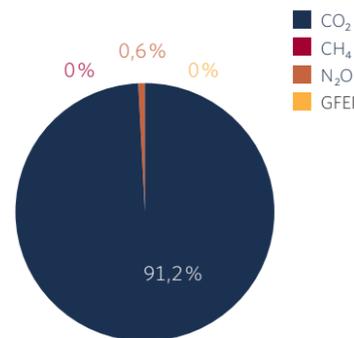
HUELLA DE CARBONO

Distribución de emisiones por alcances, MRG (%)



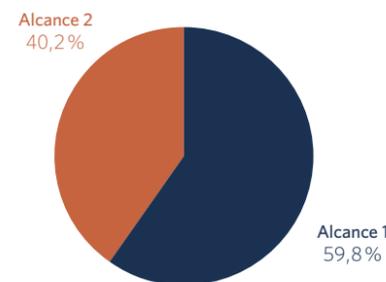
HUELLA DE CARBONO

Distribución de emisiones por tipo de GEI, MRG (%)



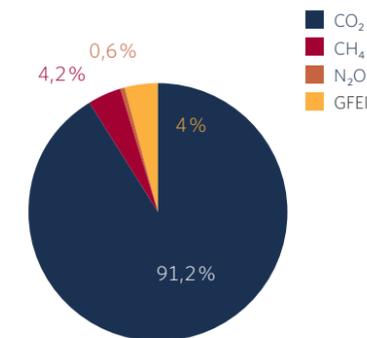
HUELLA DE CARBONO (SIN MERMAS GAS)

Distribución de emisiones por alcances, MRG (%)



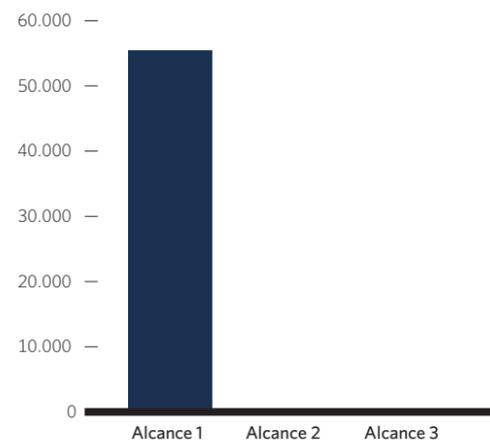
HUELLA DE CARBONO (SIN MERMAS GAS)

Distribución de emisiones por tipo de GEI, MRG (%)



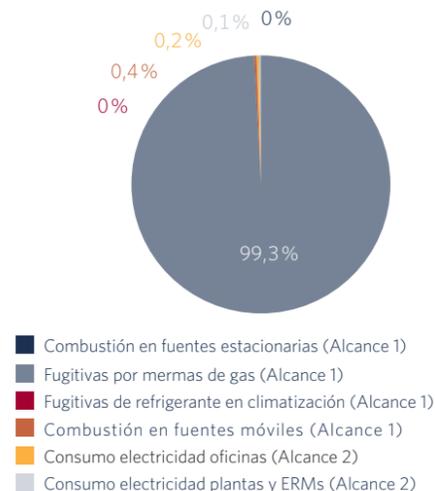
HUELLA DE CARBONO

Emisiones por alcances, MRG (tCO₂e)



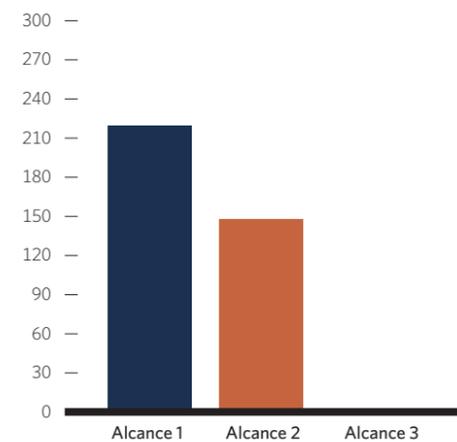
HUELLA DE CARBONO

Distribución de emisiones por tipo de fuente, MRG (%)



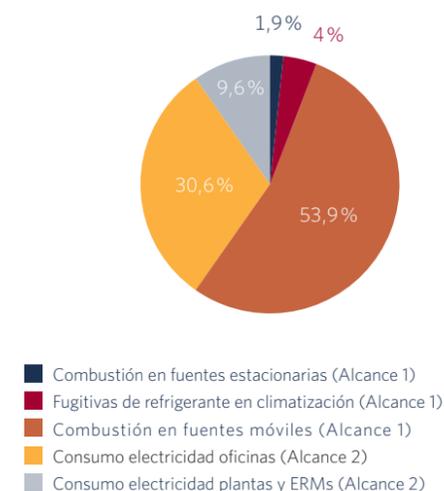
HUELLA DE CARBONO (SIN MERMAS GAS)

Emisiones por alcances, MRG (tCO₂e)



HUELLA DE CARBONO (SIN MERMAS GAS)

Distribución de emisiones por tipo de fuente, MRG (%)



4.4 IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES

Madrileña Red de Gas establece, por normativa interna, una metodología para la identificación y evaluación de los aspectos ambientales asociados a los procesos, actividades, servicios, centros de trabajo y parque móvil para determinar cuáles tienen o pueden tener un impacto significativo sobre el medio ambiente. De esa manera, se establece un control operacional sobre los mismos.

De cara a establecer los objetivos en materia medioambiental, MRG tiene en cuenta los aspectos ambientales más significativos que se han identificado en 2018, lo que ha permitido la mejora de los procesos durante este año y la

configuración de una nueva matriz basada en los siguientes aspectos:

- Identificación de impactos y aspectos medioambientales directos, indirectos y potenciales que 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.
- Evaluación de la importancia del aspecto medioambiental considerando la normativa aplicable, las consecuencias, la probabilidad y el impacto ambiental residual para determinar el grado de significancia del aspecto ambiental.
- Gestión ambiental que contempla los controles operacionales existentes.

815

Es el total de m³ de agua en los que han reducido el consumo las plantas de GNL de MRG desde 2015 hasta hoy

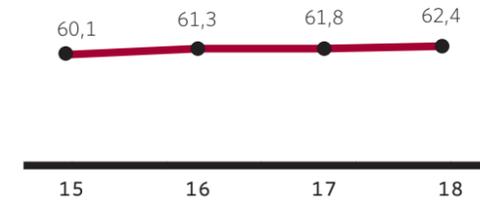
CONSUMOS ENERGÉTICOS: INSTALACIONES Y VEHÍCULOS¹

	2015	2016	2017	2018
Electricidad en oficinas (kWh)	363.000	301.897	319.396	312.069
Electricidad en red y plantas GNL (kWh)	95.987	53.024 ²	114.016	153.413
Gas natural en oficinas (kWh)	18.397	17.320	19.144	18.812
GNV (kg)	18.730	37.843	32.838	29.762
Gasolina (l)	9.253	2.855	2.267	1.468
Diésel (l)	11.855	1.417	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.

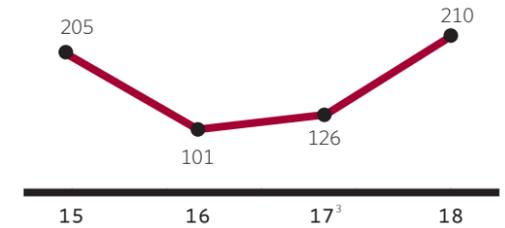
² El dato de consumo de electricidad de las plantas de GNL y ERMs de está incompleto, por no disponer de las facturas correspondientes a algunas plantas y estaciones.

EMISIONES FUGITIVAS DE METANO EN LA RED DE DISTRIBUCIÓN¹ (miles de t CO₂)



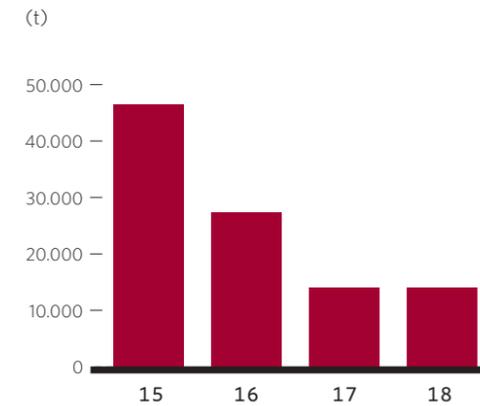
¹ La estimación de las emisiones fugitivas depende de los materiales de la red, de su longitud y de los factores de conversión.

EMISIONES ATMOSFÉRICAS¹ DE INSTALACIONES Y VEHÍCULOS² (miles de kg CO₂)

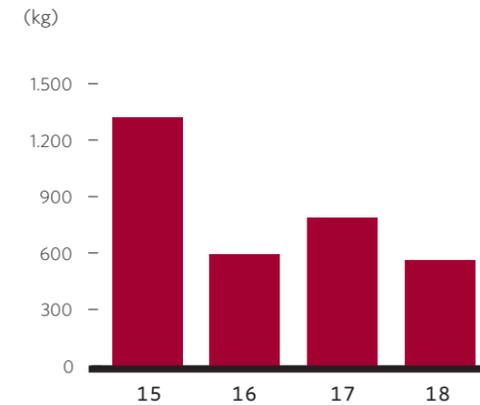


¹ Se han considerado las emisiones directas e indirectas del edificio.
² No se incluyen en esta estadística los consumos de los vehículos del personal comercial ni de los vehículos particulares de los empleados, puestos de manera puntual a disposición de la empresa.
³ Dato de 2017 incompleto por la indisponibilidad de un determinado número de facturas.

GESTIÓN DE RESIDUOS RCD (t)

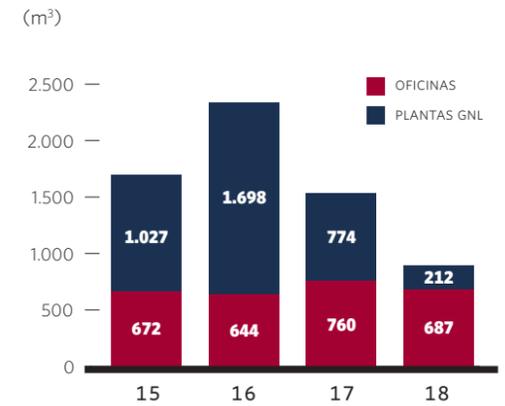


GESTIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS (kg)

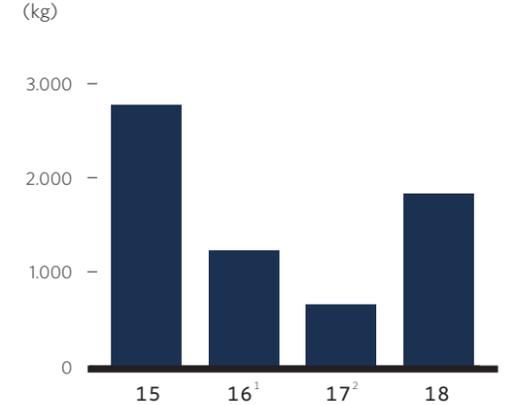


Categorías de los residuos peligrosos gestionados: envases plásticos y metálicos contaminados, trapos contaminados, aerosoles, filtros, baterías, aparatos informáticos y electrónicos, pilas de botón y alcalinas.

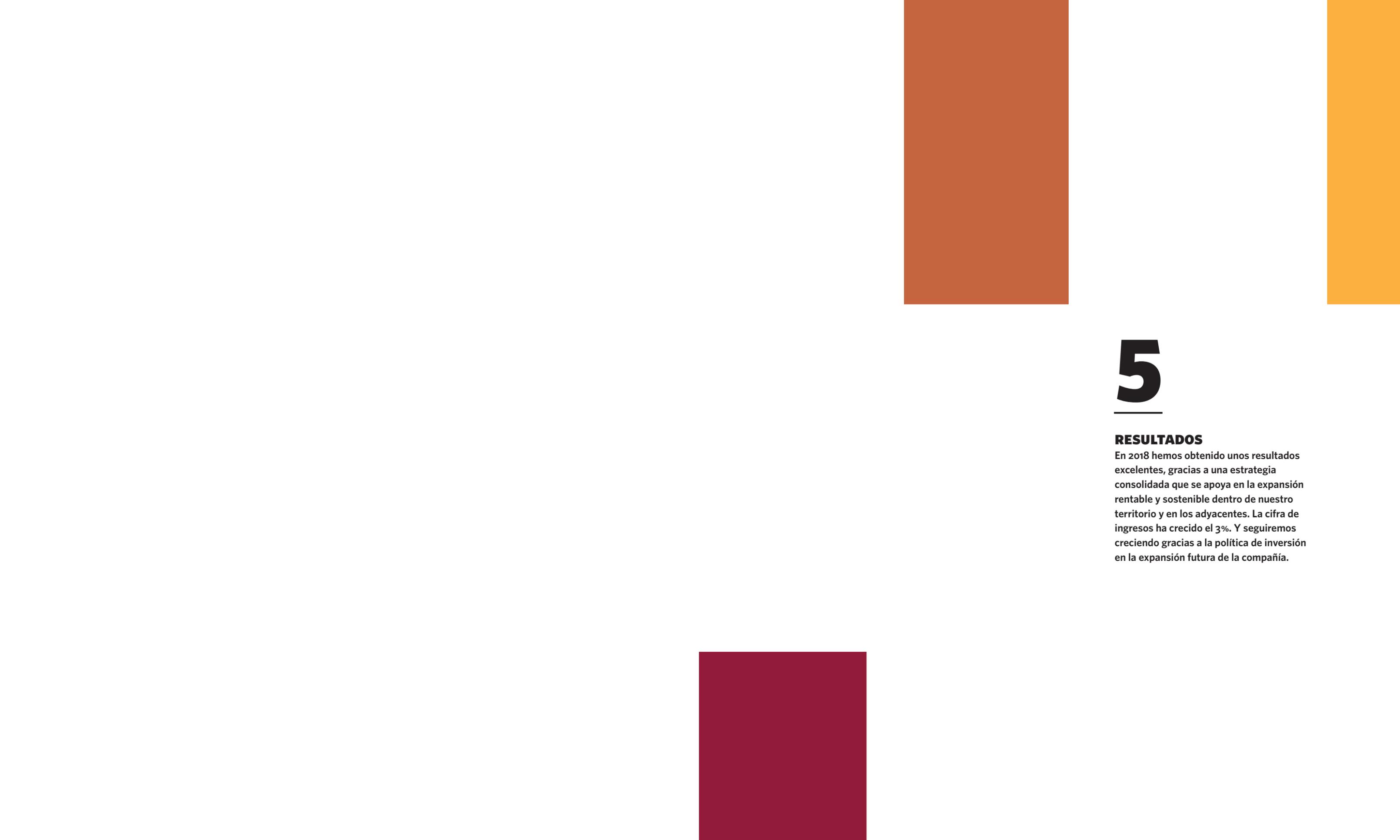
CONSUMO DE AGUA (m³)



HISTÓRICO CONSUMO DE PAPEL (kg)



¹ Datos correspondientes al primer semestre.
² Datos de junio, octubre, noviembre y diciembre.



5

RESULTADOS

En 2018 hemos obtenido unos resultados excelentes, gracias a una estrategia consolidada que se apoya en la expansión rentable y sostenible dentro de nuestro territorio y en los adyacentes. La cifra de ingresos ha crecido el 3%. Y seguiremos creciendo gracias a la política de inversión en la expansión futura de la compañía.

5.1

RESUMEN DE RESULTADOS

El ejercicio financiero 2018 es el primero para la compañía que transcurre coincidiendo con el año natural. Comenzó el 1 de enero y ha terminado el pasado 31 de diciembre.

El ejercicio anterior fue un periodo breve de transición de seis meses, comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2017. Para facilitar la comparación del ejercicio financiero de 2018, se han tomado figuras proforma de los 12 meses correspondientes al año calendario 2017.

El año 2018, con 11 TWh de gas natural vehiculada por nuestra red, ha sido un año de récord en la historia de MRG. Las bajas temperaturas durante los meses de invierno en la región madrileña han sido la principal causa del aumento en la demanda de nuestros clientes domésticos. Asimismo, el esfuerzo inversor y comercial por ofrecer esta alternativa como fuente de energía eficiente y sostenible en el sector terciario e industrial ha dado su fruto, pues ha aumentado la demanda en ambos sectores dentro de nuestra área de influencia.

La estrategia de crecimiento de la compañía sigue siendo la expansión rentable y sostenible en nuestro territorio y en los territorios adyacentes. De esta forma, se han sobrepasado ya los 903.000 puntos de suministro totales, de los cuales más de 879.000 son de gas natural.

De los puntos de GLP que adquirimos a Repsol Butano en 2016, se han convertido ya a gas

CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS (M€)

	2017 ¹	2018
Retribución regulada	132,2	147,0
Otros ingresos	49,7	41,0
EBITDA ²	131,8	141,4
EBIT	97,3	110,6
Beneficio neto	38,6	51,0

¹ Los datos correspondientes al año 2017 no están auditados; se han calculado a partir del año calendario (enero-diciembre) al objeto de hacerlos comparables con el año 2018.

² Excluyendo gastos no recurrentes.

natural cerca de 16.500. En los puntos pendientes de convertir, MRG distribuye y comercializa de forma exitosa GLP.

MRG sigue destacando por su eficiencia en las operaciones. En este sentido, cabe señalar el esfuerzo que está realizando la compañía en combatir el fraude, lo que permitirá minimizar pérdidas de gas en la red. Al mismo tiempo, se está prestando especial atención a la mejora de los servicios a nuestros clientes, aprovechando las ventajas que nos ofrece la digitalización y las herramientas de inteligencia artificial.

Otro pilar básico de la compañía es la fortaleza financiera, ya que permite aprovechar las oportunidades de crecimiento del mercado, realizar las inversiones necesarias para conseguir mayores eficiencias operativas y mejorar los niveles de servicio, y mantener un firme compromiso social de creación de valor en todos nuestros grupos de interés.

16.500

Puntos de GLP de los adquiridos a Repsol en 2016 se han convertido a gas natural

7%

En 2018 el EBITDA aumentó el 7% gracias a la eficiencia operativa que hizo posible el aumento de los ingresos y la reducción de los costes

El consorcio de accionistas de la compañía no ha variado durante el año. Para ellos, MRG 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. La confianza de nuestros accionistas en la compañía es clave ya que nos permite contar con los recursos necesarios para desarrollar nuestro proyecto

La principal actividad de MRG es la distribución de gas natural, que es una actividad regulada. Por ello, la estabilidad en el marco regulatorio a largo plazo es importante, de manera que se atraigan las inversiones necesarias para garantizar y expandir la distribución del gas natural. En este sentido, la compañía opera en un marco estable, transparente y sostenible. Los datos publicados sobre el cierre del déficit de tarifa del sistema gasista de 2017, así como las previsiones para el año 2018, muestran la sostenibilidad y el control alcanzado por el sistema en los últimos años.

5.2

RESULTADOS OPERATIVOS

El año 2018 ha tenido unos resultados excelentes. Nuestra cifra de ingresos ha crecido un 3%. La remuneración por la actividad de distribución ha aumentado por crecimiento en demanda y en puntos de conexión. Sin embargo, este crecimiento ha sido parcialmente compensado por la pérdida en el alquiler de contadores de uso doméstico que ha supuesto la bajada de tarifas que entró en vigor a comienzos del año.

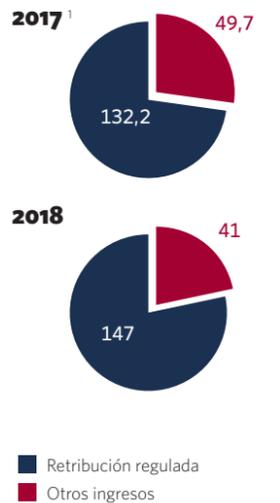
El aumento en ingresos y los menores costes, fruto de eficiencias operativas, explican el aumento de EBITDA en un 7%.

5.3

INGRESOS

El importe neto de la cifra de negocios en el ejercicio 2018 fue de 188 M€, un 3% más que el año anterior. Del total de ingresos, excluyendo los ingresos por ventas de GLP de 18,3 millones de euros, el 87% proviene de la remuneración reconocida a la actividad de distribución, fijada en virtud de la Orden del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital 1283/2017, publicada en el Boletín Oficial del Estado n.º 314, de 27 de diciembre de 2017 que fija la retribución para las actividades reguladas del año 2018 y la Orden del Ministerio para la Transición Ecológica 1367/2018, publicada en el Boletín Oficial del Estado n.º 308, de 20 de diciembre de 2017 que incluye ajustes para 2018 y años anteriores. El 13% restante corresponde a prestaciones de otros servicios relacionados con la actividad de distribución de gas natural. Entre ellos, destacan los ingresos provenientes del alquiler de contadores, los ingresos por las inspecciones periódicas y los ingresos por la prestación de otros servicios a usuarios.

INGRESOS (Millones €)



¹ Los datos correspondientes al año 2017 no están auditados; se han calculado basándonos en el año calendario (enero-diciembre) al objeto de hacerlos comparables con el año 2018.

188

Los ingresos totales en este ejercicio 2018 han sido de 188 M€, un 3% más que el ejercicio anterior

5.4

POSICIÓN FINANCIERA Y BALANCE

Durante el año 2018 se han amortizado 500 m€ en bonos a fecha de vencimiento. La amortización se llevó a cabo con los fondos obtenidos en 2017 por la emisión de obligaciones por un importe de 600 m€ por parte de Madrileña Red de Gas Finance BV, sociedad domiciliada en Holanda y participada al cien por cien por el accionista único de Madrileña Red de Gas.

Después de esta operación, la deuda resultante es menor y ha mejorado su coste medio, que ha pasado del 3,1% al 2,7%. También ha incrementado su vida media, actualmente es de 7,1 años, y cuenta con una dispersión en los vencimientos que reduce el riesgo de refinanciación.

MRG cuenta además con una línea de crédito contingente por un total de 200 m€, con vencimiento en 2022, que permite incrementar nuestra posición de liquidez con absoluta flexibilidad.

A finales de 2017, Madrileña, al igual que otros operadores del sector, tituló el déficit de tarifa, 45 m€ proveniente del año 2014. Asimismo, durante 2018, se ha procedido a la titulización de los déficits de tarifa correspondientes a los años 2015 y 2016.

La fortaleza financiera es un pilar esencial en MRG. La compañía tiene y persigue fuertes niveles de solvencia y liquidez consistentes con un *investment grade rating*. La estructura financiera es eficiente y a largo plazo. La flexibilidad en dividendos es otra característica que dota a la compañía de una mejor posición financiera.

Tanto la compañía como todas las emisiones de deuda han sido calificadas por las agencias de *rating* Standard & Poor's y Fitch con el grado de inversión. Ambas agencias han reafirmado su calificación recientemente.

500

Millones de euros en bonos han sido amortizados durante 2018 a fecha de vencimiento

2,7%

El coste medio de la deuda ha mejorado en 2018 al reducirse del 3,1% al 2,7%

7,1

La vida media de la deuda en 2018

BALANCE ¹ (M€)	2017 ²	2018
Autorizaciones administrativas	740,3	748,4
Inmovilizado material	379,3	358,5
Total inmovilizado red de distribución	1.119,6	1.106,9
Fondo de comercio	57,4	57,4
Activos por impuesto diferido	27,2	24,9
Otros activos no corrientes	6,0	1,9
Activos corrientes	62,1	55,8
Caja y bancos	616,0	63,0
Total activos	1.888,4	1.309,9
Patrimonio neto	304,8	233,3
Deudas a largo plazo	1.459,1	942,6
Pasivos por impuesto diferido	40,4	50,2
Otros pasivos no corrientes	25,7	24,1
Pasivo corriente	58,5	59,7
Total patrimonio neto y pasivo	1.888,4	1.309,9

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

² Los datos correspondientes al año 2017 no están auditados; se han calculado basándonos en el año calendario (enero-diciembre) al objeto de hacerlos comparables con el año 2018.

5.5

CASH FLOW DE LAS OPERACIONES

El flujo de caja de las operaciones ordinarias ha sido de 116 m€, un 13% mayor que el generado en el año anterior debido principalmente al crecimiento en EBITDA.

Se han excluido de la cifra partidas no recurrentes relacionadas con la adquisición de puntos de GLP a Repsol y con la titulización del déficit de 2014 en el año 2017, así como con la titulización de los déficits del 2015 y 2016 en el año 2018.

FLUJO LIBRE DE CAJA¹ (M€)

	2017 ²	2018
EBITDA	131,8	141,4
Impuesto sobre sociedades	(7,5)	(5,9)
Capital circulante ³	(2,4)	(3,9)
Capex	(19,2)	(15,1)
Cash flow libre ³	102,7	116,5

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

² Los datos correspondientes al año 2017 no están auditados; se han calculado basándonos en el año calendario (enero-diciembre) al objeto de hacerlos comparables con el año 2018.

³ Excluyendo operaciones puntuales (monetización del déficit en 2017 y 2018 más el cobro de IVA de los puntos de suministro de GLP adquiridos en 2017).

13%

Es el porcentaje en el que ha aumentado el flujo de caja de las operaciones ordinarias de la compañía

5.6

INVERSIONES

Madrileña Red de Gas ha continuado ejecutando su plan de inversión, con el objetivo de expandir la distribución del gas natural al mayor número de consumidores en su territorio. La inversión en inmovilizado durante el ejercicio ha alcanzado una cifra de 15,1 m€. En atención a sus características esenciales, las inversiones o los compromisos de inversión en 2018 pueden agruparse en tres grandes áreas:

EXPANSIÓN

MRG ha invertido un total de 9,3 m€ en la expansión de sus redes de distribución. La estrategia de la sociedad sigue enfocada en el crecimiento rentable y sostenible en nuestra red de distribución, tanto mediante la conexión de nuevos clientes dentro de nuestro territorio como a través de su ampliación a nuevos términos municipales adyacentes.

El hecho de que una parte importante del crecimiento orgánico de 2018 provenga de la conversión a gas natural de puntos de GLP, que requiere una inversión menor por punto de suministro, es la causa del menor capex en expansión en comparación a otros años.

OTROS PROYECTOS

Durante los años 2017 y 2018 la compañía ha realizado inversiones en herramientas de inteligencia artificial, digitalización, automatización de procesos y de desarrollo de los sistemas de información, así como de la lucha contra el fraude.

A través de dichas inversiones, seguiremos mejorando la eficiencia operativa, los niveles de servicio y persiguiendo el fraude.

NO RECURRENTE

En el año 2017 hubo inversiones no recurrentes destinadas a la sectorización de redes de la compañía. En el año 2018 no se acometieron inversiones significativas en este apartado.

Publica
Madrileña Red de Gas

Edición
Nuria Martínez Deaño

Diseño
Francisco Dorado

Producción editorial
Global Media Comunicaciones

© Madrileña Red de Gas, S.A.U., 2019



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