

2016

INFORME ANUAL

SUMARIO

INTRODUCCIÓN

- MAGNITUDES BÁSICAS 4
- CARTA DEL PRESIDENTE 6

GOBIERNO CORPORATIVO

- GOBIERNO 11
- RESPONSABILIDAD CORPORATIVA 12
- GESTIÓN DE RIESGOS CORPORATIVOS 13
- PREVENCIÓN DE DELITOS PENALES 13

NEGOCIO

- FUTURO PRÓXIMO 16
- EXPANSIÓN 17
- CRECIMIENTO INORGÁNICO 20
- CALIDAD 24
- LA ATENCIÓN 36
- LA RED 40

CAPITAL HUMANO

- GESTIÓN Y TALENTO 45
- DESARROLLO 46
- SEGURIDAD Y PREVENCIÓN 47

GAS Y SOCIEDAD

- FRAUDE EN EL CONSUMO DE GAS 54
- MEDIO AMBIENTE 56
- GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL 60
- DESARROLLO SOSTENIBLE 62

RESULTADOS

- RESUMEN DE RESULTADOS 66
- RESULTADOS OPERATIVOS 67
- INGRESOS 67
- POSICIÓN FINANCIERA Y BALANCE 68
- CASH FLOW DE LAS OPERACIONES 69
- INVERSIONES 70

ANEXOS

- I. INFORME DE AUDITORÍA 74
- II. CERTIFICADOS 76

INTRODUCCIÓN

MAGNITUDES BÁSICAS

CARTA DEL PRESIDENTE

MAGNITUDES BÁSICAS

5.691 km

LONGITUD DE RED

Con un total de 5.691 km de red y 135.294 acometidas comprobadas, a lo largo de este ejercicio hemos finalizado la tercera vuelta de reseguimiento de nuestra red.

km/presión

311 km 16 bar
4.873 km 0,4–4 bar
195 km 0,04–0,4 bar
312 km 0,025 bar

MUNICIPIOS

Nuestro objetivo: la conexión de nuevos clientes y llegar a nuevos municipios. Por eso hemos adquirido más de 42.000 puntos de suministro de GLP para su transformación a gas natural.

59

853.056

USUARIOS

De los 1,73 millones de usuarios de gas que hay en la Comunidad de Madrid, más de 853.000 confían en nosotros. Contamos con el 48,7 % del total de puntos de suministro de la región.

ERM

Más del 77 % de las 206 estaciones de regulación y medida (ERM) de Madrileña Red de Gas, junto a otras instalaciones de nuestra red, están telemandadas de forma autónoma desde el centro de control.

206

149

EMPLEADOS

La baja tasa de rotación indica el buen momento por el que atraviesa el equipo de Madrileña Red de Gas, con una plantilla eficiente, bien dimensionada y con amplia experiencia en el sector.

INGRESOS

El importe neto de ingresos ha alcanzado en este ejercicio 165,4 M€. El 83 % proviene de la actividad de distribución y el 17 % restante de otros servicios.

165,4

103,1

EBIT

El resultado bruto de explotación ajustado (EBIT) ha sido de 103,1 M€, el 1,1 % más respecto a la cifra del año anterior.

102,1

CASH FLOW

El flujo de caja generado por las operaciones durante el ejercicio ha sido de 102,1 M€, lo que supone un incremento del 5 % sobre el ejercicio anterior.

CARTA DEL PRESIDENTE

En el ejercicio que concluye, Madrileña Red de Gas ha persistido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos con sus clientes, con los usuarios de la red y con la sociedad. Por una parte, mantenemos unos elevados niveles de calidad en el servicio y seguimos mejorándolos. Por otra, continuamos invirtiendo en el desarrollo de la red, facilitando el acceso al gas natural a un número creciente de familias y de industrias.

La inversión en la red se desarrolla en dos direcciones, ambas importantes. La primera es el crecimiento orgánico, ampliando el acceso al uso del gas natural a usuarios en zonas en las que ya estamos implantados y en nuevos municipios, en los que hemos obtenido la titularidad de las nuevas redes mediante procesos competitivos. La segunda es la adquisición de redes de clientes que se suministran de gas licuado del petróleo (GLP) y que estudiamos convertir pronto a gas natural, integrándolos así en la red nacional de distribución de gas.

El último hito en este sentido ha sido la adquisición de alrededor de 42.000 puntos de conexión de Repsol, que se transformarán progresivamente a gas natural a lo largo de los próximos cinco años. Las negociaciones para esta adquisición se iniciaron en el cuarto trimestre de 2015 y concluyeron satisfactoriamente en mayo de 2016. Ahora queda por delante el trabajo de conversión y actualización de las redes correspondientes.

Esta adquisición supone incrementar notablemente el número de puntos de conexión suministrados por Madrileña Red de Gas, que superará los 900.000 en 2020, sumando los puntos adquiridos y el crecimiento orgánico previsto.

En cuanto a los nuevos municipios, la alimentación de gas natural se hace generalmente desde la red de alta presión existente, aunque en algunos casos, por razones de distancia y coste, se recurre al montaje de plantas de gas

natural licuado (GNL). El caso de Valdetorres del Jarama, con la planta puesta en servicio en febrero de este año, es el último ejemplo en el que se ha adoptado esta solución.

Todo esto resume el compromiso de continuar invirtiendo en la Comunidad de Madrid que Madrileña Red de Gas expresó desde el primer momento de su andadura, hace ya seis años.

Además de la nueva inversión, la compañía ha proseguido con su política de mejora interna en todas las direcciones. En este sentido, hemos mantenido el nivel de resultados de años anteriores, a pesar del impacto que la reforma regulatoria de 2014 tuvo en los ingresos de las actividades reguladas. Y ello sin menoscabo de los indicadores de calidad de servicio, como puede verse en las páginas del informe anual.

Igualmente, hemos mantenido la preocupación por la seguridad de las operaciones. Los índices que reflejan nuestro desempeño en este terreno se mantienen en los mismos niveles elevados que hasta ahora. La seguridad ha sido en todo momento una prioridad de primer orden y un compromiso explícito con todos: clientes, proveedores y sociedad en general.

Nuestra actividad se desarrolla en un marco regulatorio que, como es bien sabido, necesita de la estabilidad suficiente a largo plazo para que las decisiones de todo tipo que las empresas necesitan tomar y, en especial, las decisiones estratégicas y de inversión, puedan llevarse a cabo en condiciones de seguridad.

Después de la reforma de la regulación del sector del gas realizada en 2014, ese marco se percibe como estable, lo que es una condición básica para las empresas que llevamos a cabo actividades reguladas. Es deseable, y en las condiciones actuales, previsible, mantener esa estabilidad a largo plazo. Sin embargo, es también cierto

que la regulación en sectores como el energético, necesita de un continuo y fino ajuste, que debe llevarse a cabo sobre la base de un diálogo continuo con los actores, quienes conocen al detalle las necesidades que suscita una realidad verdaderamente compleja y que, a partir de ese conocimiento y de su experiencia cotidiana, pueden contribuir notablemente a la mejora continua de las normas que regulan la operativa del sector.

Esperamos que el diálogo constructivo que ha existido en el pasado reciente pueda continuar y contribuir así al desarrollo de un sector vital para la economía española y madrileña, en beneficio de todos los interesados en ello: empresas, consumidores y autoridades reguladoras. Lo que está en juego es la estabilidad y la competitividad de las empresas, la economía de las familias y el atractivo de España y de este sector como objetivo de inversión.

Finalmente, deseo expresar el agradecimiento de la compañía a los accionistas que, en esta nueva etapa, continúan apoyándola en su desarrollo con una visión de largo plazo. Y también al equipo directivo y a todos los que dedican su actividad profesional a Madrileña Red de Gas, pues son la clave de los éxitos pasados y de los que aún nos esperan en un camino que debe deparar muchos éxitos y satisfacciones.

Pedro Mielgo
Presidente

GOBIERNO CORPORATIVO

GOBIERNO

RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

GESTIÓN DE RIESGOS CORPORATIVOS

PREVENCIÓN DE DELITOS PENALES

GOBIERNO CORPORATIVO

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Presidente	Consejeros	Secretario (no consejero)
Pedro Mielgo	Michael Andrew Bryan Dennis Van Alphen Martijn Verwoest Ruwantha Vidanaarachchi Samantha Shepherd Jérôme Sousselier Guillaume d’Engremont John Richard Tomlinson	Intertrust

COMITÉ DE DIRECCIÓN

Director general	Director de servicios jurídicos	Director financiero	Director de expansión	Director de sistemas y oper. domiciliarias	Director de recursos humanos	Director de operaciones de red
						
Alejandro Lafarga	Rafael Fuentes	Ignacio Gª de Alvear	Félix Gómez	Glen Lancaster	Ramón Rodríguez	Félix Blasco

GOBIERNO

Comprometidos con el objetivo de aumentar día a día el valor de nuestra compañía, en Madrileña Red de Gas valoramos a nuestros accionistas. Estos avalan la realidad de una organización que asegura la optimización del uso de los recursos disponibles, con el fin de garantizar el mayor rendimiento a su inversión dentro de un marco de transparencia, honestidad y ética corporativa.

En este sentido, Madrileña Red de Gas se asegura de que toda actividad sea ejecutada de manera eficaz, de acuerdo a los principios recogidos en el código ético y a las políticas y los procedimientos aprobados por la compañía.

Madrileña Red de Gas dispone de canales de comunicación abiertos y fluidos que favorecen el acceso a la información de una forma rápida y clara y permiten a nuestros accionistas conocer la gestión del negocio, desarrollada mediante un comportamiento prudente y acciones responsables a todos los niveles organizativos.

GOBIERNO CORPORATIVO

RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

Con el fin de salvaguardar los derechos de los usuarios y terceros en materia de protección de datos personales, MRG ha incrementado las acciones formativas para velar por el cumplimiento de la política de protección de datos personales.

Para ello, hemos impartido formación exhaustiva a todos los empleados de acuerdo al modelo de gestión de protección de datos de carácter personal implantado por Madrileña Red de Gas, cuyas características principales son:

- Política de seguridad de la información, donde se establece

el compromiso de la protección de la información y la implantación de acciones encaminadas a la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la misma.

- Documento de seguridad de protección de datos personales en el que se establecen las responsabilidades, obligaciones y funciones, el mantenimiento del sistema, las medidas y las normas y procedimientos de seguridad, así como los datos básicos de los distintos ficheros.
- Procedimientos enfocados a la gestión de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (ARCO), gestión de los soportes informáticos, administración de usuarios,

gestión de incidencias, identificación y autenticación de usuarios, gestión de copias de seguridad, redes de comunicaciones y control de acceso físico a los locales de los sistemas de información.

- Figura del responsable de seguridad de la información, responsable de seguridad técnica y responsables funcionales de los ficheros.
- Ficheros registrados en la Agencia de Protección de Datos; cinco de ellos son de nivel alto, dos de nivel medio y el resto de nivel básico.
- Un total de 85 encargados de tratamiento.

GESTIÓN DE RIESGOS CORPORATIVOS

Madrileña Red de Gas contempla un mapa de riesgos corporativos en el que se recogen siete categorías principales: estratégico, reputacional, financiero, de seguridad, de regulación y cumplimiento, de información y *reporting*, operativos, de estructura, de contratistas y proveedores.

De cara a posibles riesgos emergentes, en Madrileña Red de Gas hemos actualizado el mapa de riesgos corporativos, identificando 17 nuevos controles de alto nivel que se suman a los 158 controles existentes, así como ocho mejoras significativas realizadas en controles ya existentes que permiten mitigar los riesgos principales.

PREVENCIÓN DE DELITOS PENALES

En cumplimiento con la Ley Orgánica 1/2015, y en relación con la responsabilidad penal de las personas jurídicas, en Madrileña Red de Gas hemos actualizado el modelo de gestión referente a la prevención de los delitos penales de acuerdo con la siguiente estructura:

- Política de prevención de delitos penales, política anticorrupción y código ético.
- Protocolo de prevención de delitos penales.
- Mapa de riesgos penales.
- Oficial de cumplimiento penal.
- Canal de denuncias a través del cual se puede comunicar cualquier irregularidad o comportamiento contrario a la legalidad, al código ético o a los procedimientos establecidos por Madrileña Red de Gas.
- Sistema disciplinario.

Además, durante este ejercicio, se ha llevado a cabo la comunicación de las políticas de prevención de delitos de Madrileña Red de Gas a todos los trabajadores, junto con el desarrollo del programa de formación en prevención de delitos.

NEGOCIO

FUTURO PRÓXIMO

EXPANSIÓN

CRECIMIENTO INORGÁNICO

CALIDAD

LA ATENCIÓN

LA RED

NEGOCIO

FUTURO PRÓXIMO

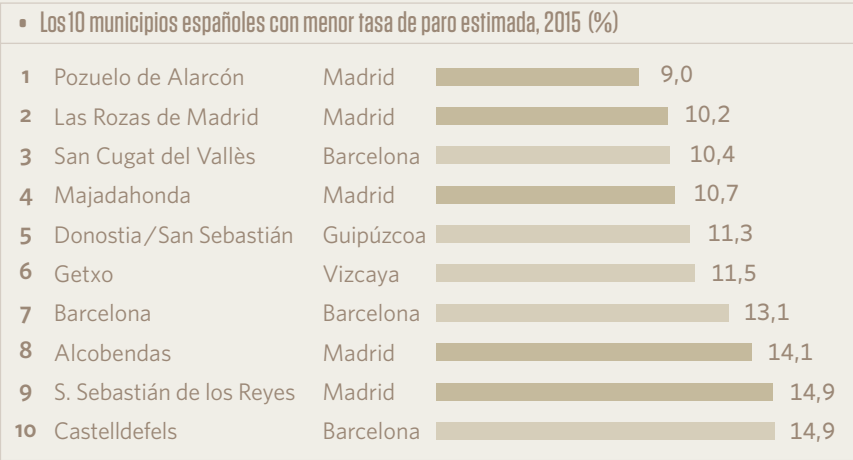
Del análisis del mercado residencial español se desprende que existe un repunte en nuevos desarrollos. Este hecho supone que la demanda potencial de vivienda en España alcanzará cerca de las 180.000 unidades en el período comprendido entre 2016 y 2025.

Una de cada siete viviendas se construirá en las zonas norte y centro de la Comunidad de Madrid (25.714 viviendas), donde opera Madrileña Red de Gas. La previsión de crecimiento en el territorio de MRG es de 12.000 viviendas por año en el mercado residencial de nueva construcción, con un ritmo sostenido hasta 2025. Actualmente, en municipios como Pozuelo de Alarcón y Alcobendas, se ha producido un incremento notable de la realización de estudios de viabilidad previos a la gestión y urbanización de nuevo suelo. En el caso de San Sebastián de los Reyes, Boadilla del Monte y Tres Cantos, ya existe suelo preparado para edificar.

Según los datos del Instituto Nacional de Estadística (INE), si consideramos la situación económico-social de los municipios en los que Madrileña Red de Gas desarrolla su actividad, somos la distribuidora de gas natural en nueve de los 20 municipios con mayor renta media neta anual de España, y en nueve de los diez municipios con mayor renta de la Comunidad de Madrid. Este dato incide positivamente en la tipología de las viviendas ya construidas, que se caracterizan por ser de gran tamaño, generalmente unifamiliares, habitadas por familias con un mayor número de miembros que conviven en el mismo domicilio y con mayores requerimientos de energía y confort.



Fuente: INE (Instituto Nacional de Estadística)
¹ Renta bruta por declarante. Localidades de más de 1.000 habitantes.
No incluye País Vasco ni Navarra.



Fuente: INE

Además, cuentan con uno de los mayores consumos unitarios de gas natural en España, ya que en las viviendas de estos municipios la penetración del gas natural es superior al 70 % y la climatología es de tipo continental (inviernos fríos).

Asimismo, y según los datos del INE en relación a la tasa de paro, Madrileña Red de Gas es la distribuidora de gas natural en cinco de los diez municipios en los que hay una menor tasa de paro.

De todo lo anterior —análisis del mercado residencial, municipios con mayor renta, menor tasa de paro, etc.— se desprende que en un horizonte cercano, en el territorio donde opera Madrileña Red de Gas, la reactivación de la construcción de nuevas viviendas es ya una realidad.

Actualmente, en nuestra zona de actuación hay en construcción un total de 4.350 viviendas, de las cuales el 45 % ya han sido vendidas y estarán disponibles para su ocupación en un plazo máximo de diez meses.

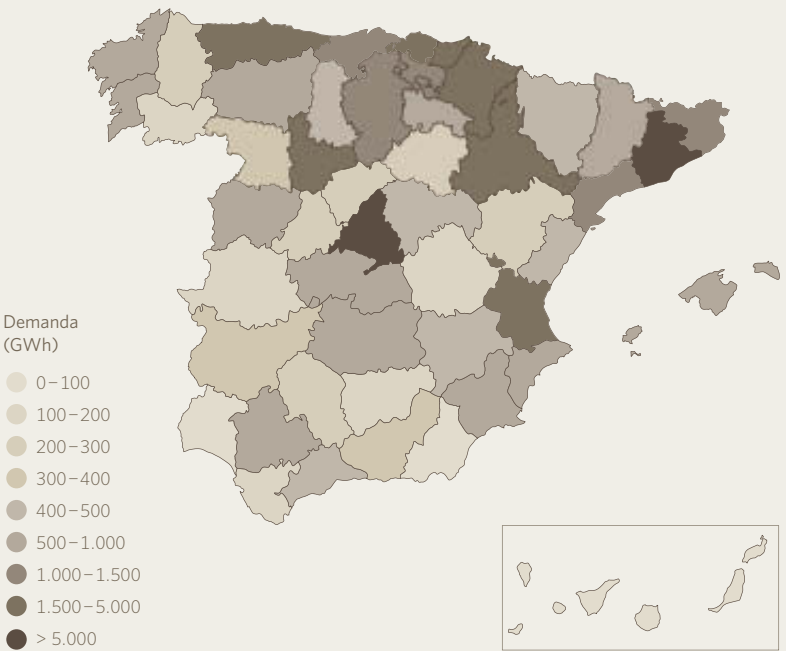
Es en estos municipios, de mayor renta y menor tasa de paro, donde se está acelerando el trabajo de preparación de suelo para nueva urbanización por parte de los agentes inmobiliarios. En la actualidad, se cuenta con suelo urbanizado para un total de 22.628 viviendas en los municipios citados; este se encontrará en disponibilidad para la edificación en un plazo máximo de 25 meses.

EXPANSIÓN

El estudio continuo de la evolución de la demanda de gas natural y del crecimiento anual del número de usuarios para el sector doméstico-comercial realizado por Madrileña Red de Gas avala el cumplimiento del objetivo de inversión para el desarrollo de nuestra red de distribución, ya que el consumo doméstico y comercial supone el 20 % del consumo total de gas en España. En el caso de la Comunidad de Madrid, ámbito de actuación de Madrileña Red de Gas, alcanza el 77 %.

Con más de 1,73 millones de usuarios y un consumo total de 16,4 TWh/año, Madrid es la comunidad autónoma de mayor crecimiento en número de consumidores. Del global de puntos de suministro en la

Distribución de la demanda de gas natural, sector doméstico-comercial por provincias, 2015



Fuente: CNMC (Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia)

NEGOCIO

región más del 48,7 % pertenecen a MRG. Prueba de este crecimiento han sido la construcción y la puesta en servicio, durante el actual ejercicio fiscal, de diversas instalaciones y plantas de GNL en varios municipios de la Comunidad de Madrid.

Construcción y puesta en servicio:

- Antena de Quijorna, con 378 puntos de suministro.
- Antena de El Vellón, con 67 puntos de suministro.

Puesta en servicio:

- Planta 22 del Hospital Gómez Ulla con un consumo estimado de 0,7 GWh/año.
- Hospital de Alcalá de Henares con un consumo estimado de 11,2 GWh/año.

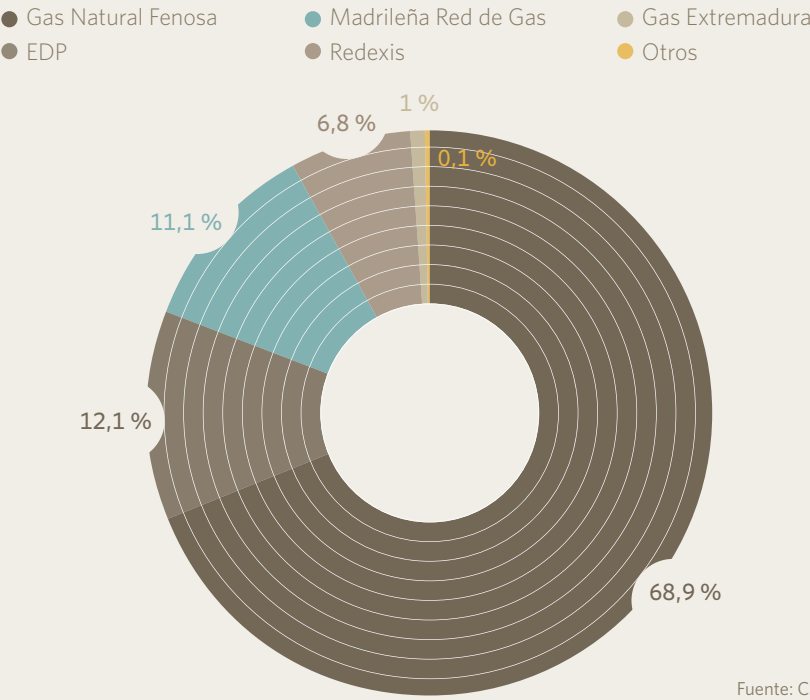
Puesta en servicio de plantas de GNL:

- Guadalix de la Sierra, con 374 puntos de suministro.
- Talamanca de Jarama, con 248 puntos de suministro.
- Torrelaguna, con 194 puntos de suministro.
- Valdetorres de Jarama, con 125 puntos de suministro.
- Zarzalejo, con 13 puntos de suministro.

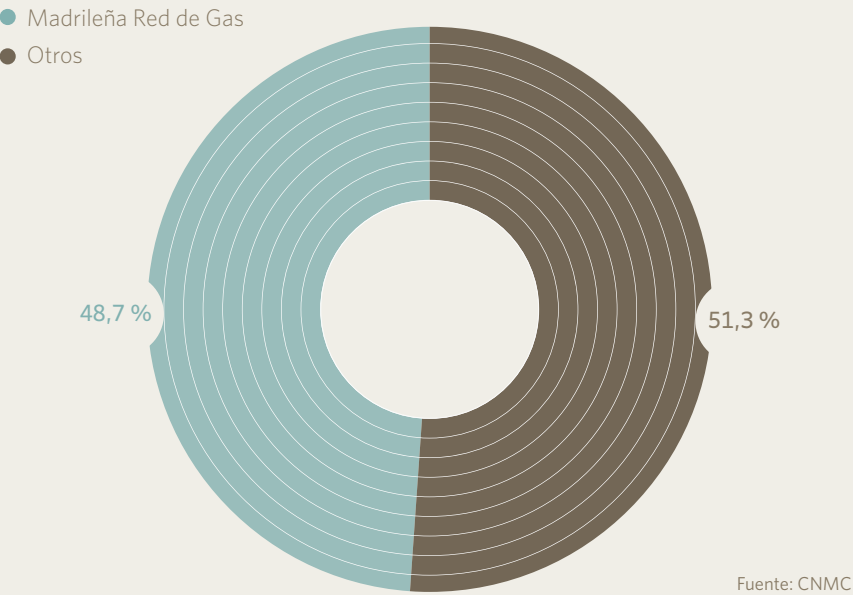
El cumplimiento de nuestros objetivos de desarrollo refuerza la posición de Madrileña Red de Gas como tercera compañía distribuidora de gas natural por puntos de suministro, como recoge el informe de la CNMC (Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia) correspondiente al cuarto trimestre de 2015.

Durante este ejercicio, MRG ha tenido un consumo medio superior a 9.150 kWh/año en clientes de las tarifas 3.1 a 3.4, en el 60 % de los municipios en los que opera la compañía.

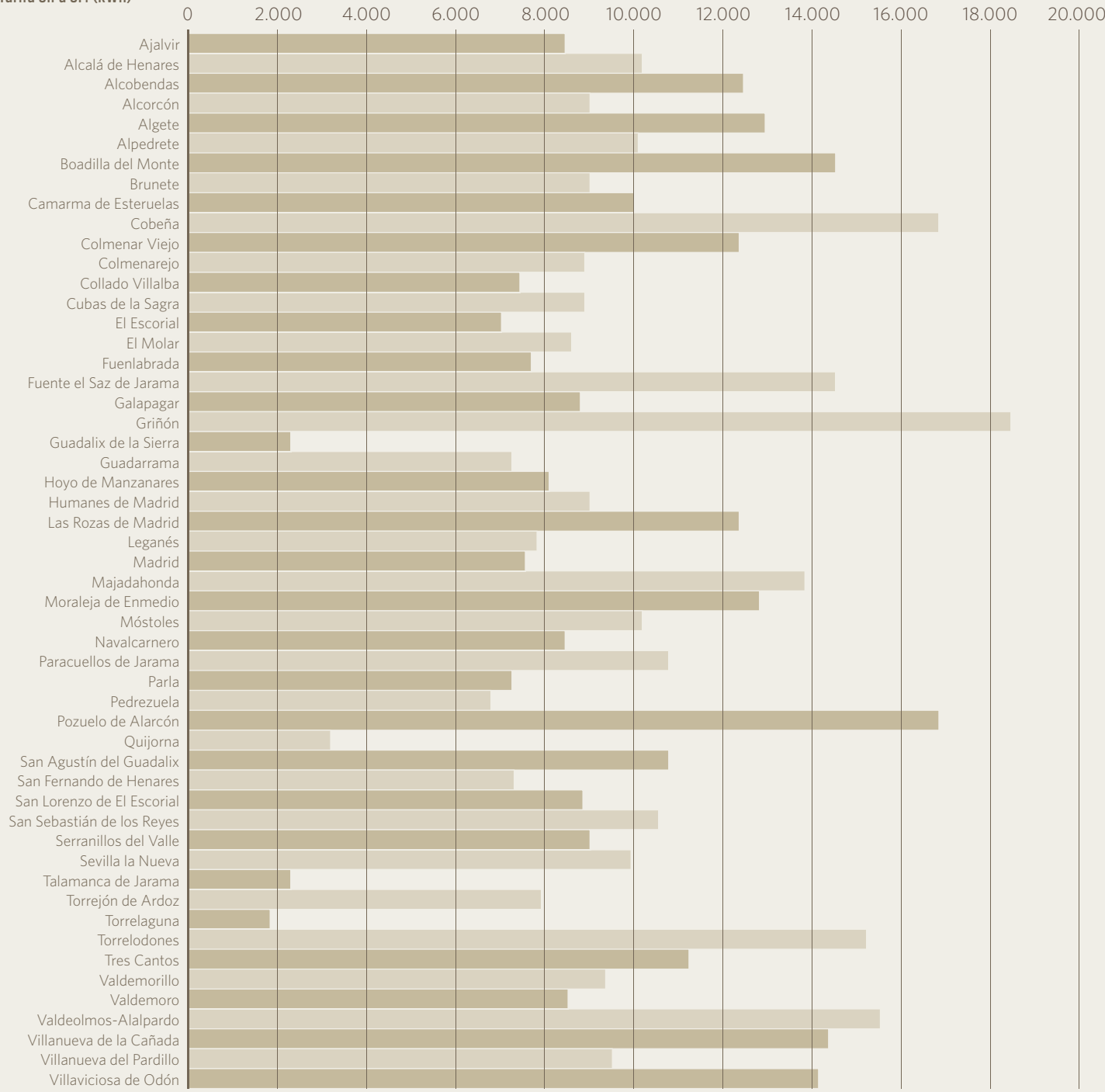
Puntos de suministro por titulares de redes, España, 2015 (%)



Puntos de suministro por titulares de redes, Comunidad de Madrid, 2015 (%)



Consumos medios de gas natural por municipios MRG, 2015
Tarifa 3.1 a 3.4 (kWh)



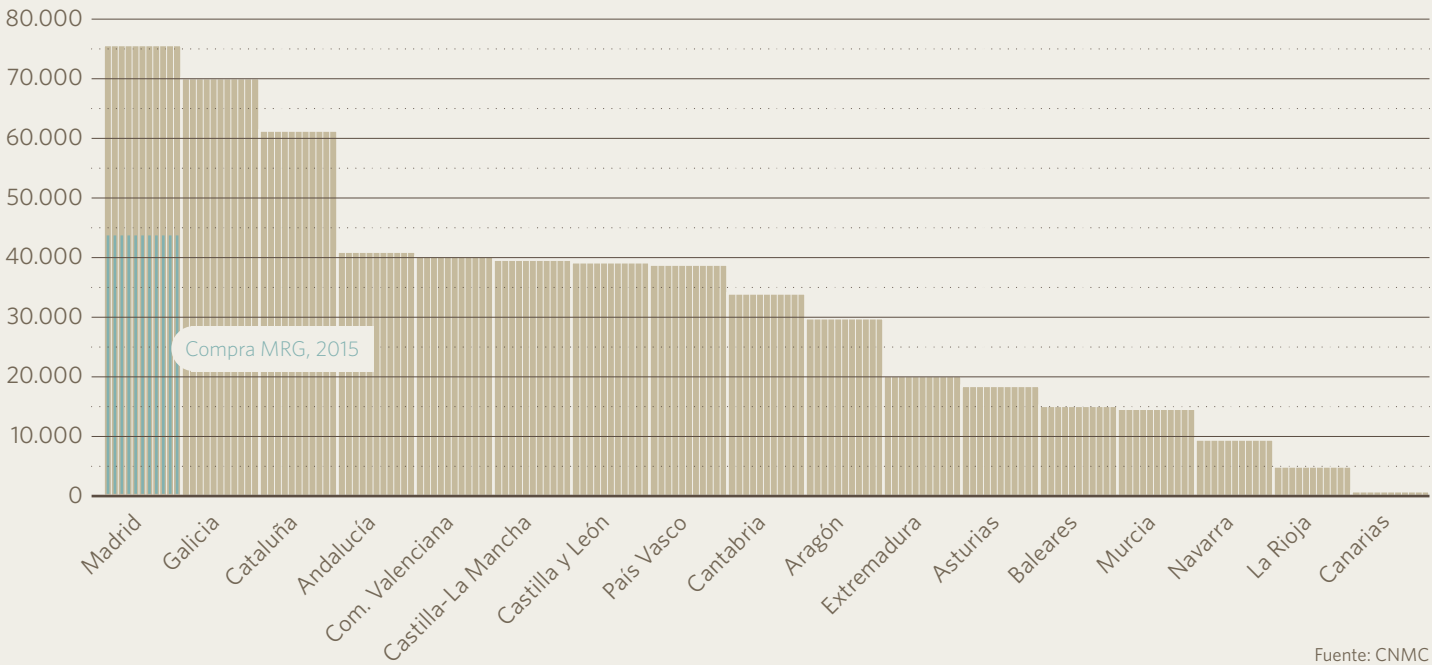
NEGOCIO

CRECIMIENTO INORGÁNICO

Siguiendo con nuestra apuesta por mantener un crecimiento inorgánico sostenido dentro de la Comunidad de Madrid, a lo largo de este ejercicio, Madrileña Red de Gas ha cerrado la adquisición de 548 instalaciones de GLP a diversos operadores (Repsol, Cepsa, Vitogas, Xucrogas...) para su transformación a gas natural. Esta cifra representa 43.817 nuevos puntos de suministro. La adquisición de mayor relevancia ha sido la compra a Repsol de 516 plantas, con 42.534 puntos de suministro.

Consumos más significativos de GLP por comunidades autónomas, 2015			
Región	Ventas GLP (kg)	Clientes	kg/cliente
Andalucía	10.326.341	44.820	230
Aragón	14.667.052	28.164	521
Asturias	6.505.685	18.363	354
Baleares	4.425.688	15.066	294
Cantabria	8.827.527	33.414	264
Castilla-La Mancha	20.997.377	42.835	490
Cataluña	36.272.757	62.659	579
Extremadura	8.025.297	42.503	189
Madrid	53.700.553	82.521	651

Total n.º de clientes de gas natural por comunidades autónomas, 2015



CAMBIO DE ESCENARIO: GLP POR GAS NATURAL

EL MERCADO

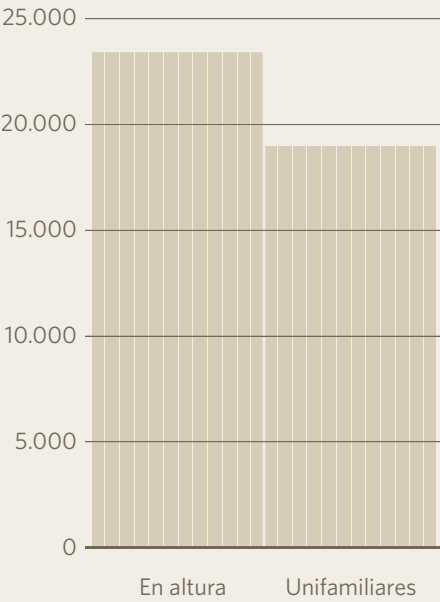
En España, el número de clientes en el suministro regulado de GLP canalizado era de 546.222 a finales de 2015.

La Comunidad de Madrid concentra el 20,62 % de la demanda total de GLP canalizado y es la comunidad autónoma con el mayor consumo por cliente, que se sitúa en torno a los 650,75 kg/año, equivalente a 9,01 MWh/año de gas natural.

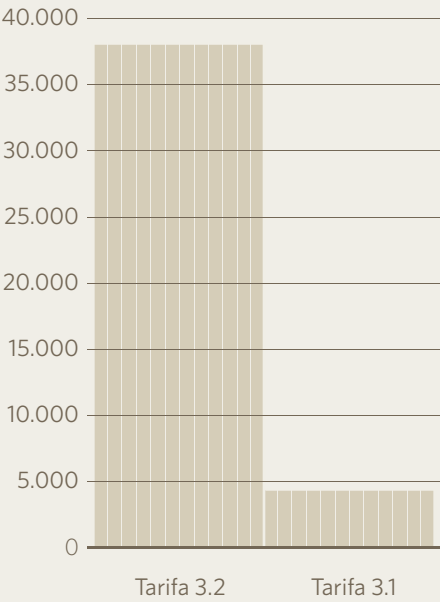
Las 516 plantas adquiridas a Repsol están ubicadas dentro de 55 municipios de la zona de distribución de Madrileña Red de Gas, y se concentran en el eje oeste de nuestro ámbito de actuación.

Dichas plantas suponen para Madrileña Red de Gas 42.534 nuevos puntos de suministro. De ellos, el 55,2 % (23.485) corresponden a viviendas en altura, y el 44,8 % (19.049) a viviendas unifamiliares. Clasificadas por tarifas, representarían el 22 % (9.357) en la tarifa 3.1 y el 78 % restante (33.177) en la tarifa 3.2, con unos consumos medios por tarifa de 3.100 kWh/año para la 3.1 y de 10.664 kWh/año para la 3.2.

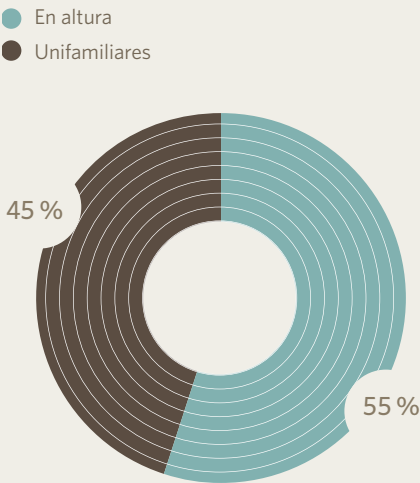
Puntos de suministro MRG por tipo de vivienda, 2016 (total)



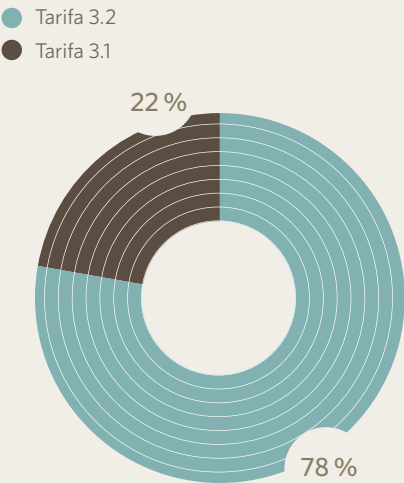
Puntos de suministro MRG por tipo de tarifa, 2016 (total)



Puntos de suministro MRG por tipo de vivienda, 2016 (%)



Puntos de suministro MRG por tipo de tarifa, 2016 (%)*



(*) Datos estimados

NEGOCIO

LA TRANSFORMACIÓN

La transformación de los nuevos puntos de suministro genera relevantes beneficios medioambientales, ya que reducen considerablemente las emisiones de CO₂. El total de emisiones para los 42.534 puntos adquiridos es de 16.874 t/año, lo que representa una disminución del 17 %. Esto equivale a una reducción de las emisiones de CO₂ de 397 kg/año por vivienda.

Asimismo, la facilitación del uso de gas natural como energía alternativa al GLP supone ventajas considerables en relación a costes, distribución, eficiencia energética, etc. Para ello, Madrileña Red de Gas ya ha puesto en marcha el proceso de transformación en varias de las 548 plantas de GLP. El proceso se irá completando a medida que se obtengan las autorizaciones necesarias.

En general, el proceso de transformación de las viviendas que se suministran de GLP desde un centro de almacenamiento lleva consigo una operación que entraña cierta complejidad y que Madrileña Red de Gas ya tiene estandarizada.

Como paso previo a la transformación, MRG comprueba las modificaciones necesarias para adaptar las instalaciones receptoras comunes al nuevo suministro con gas natural y a la normativa vigente. Asimismo, realiza la acometida necesaria a la red de distribución de gas natural y visita los puntos de suministro que se van a transformar, con objeto de inventariar los equipos y verificar las condiciones físicas de los locales, así como su adaptación a la normativa vigente. En el caso de que fuese necesario realizar alguna adaptación como, por ejemplo, las ventilaciones, se procede a su adecuación.

Posteriormente, unos días antes de completar la transformación, Madrileña Red de Gas informa a los usuarios de la fecha en la que se va a proceder a la ejecución de los trabajos, ya que es necesario acceder a los domicilios de los usuarios y también que ellos estén presentes a la hora de realizar la modificación de los aparatos.

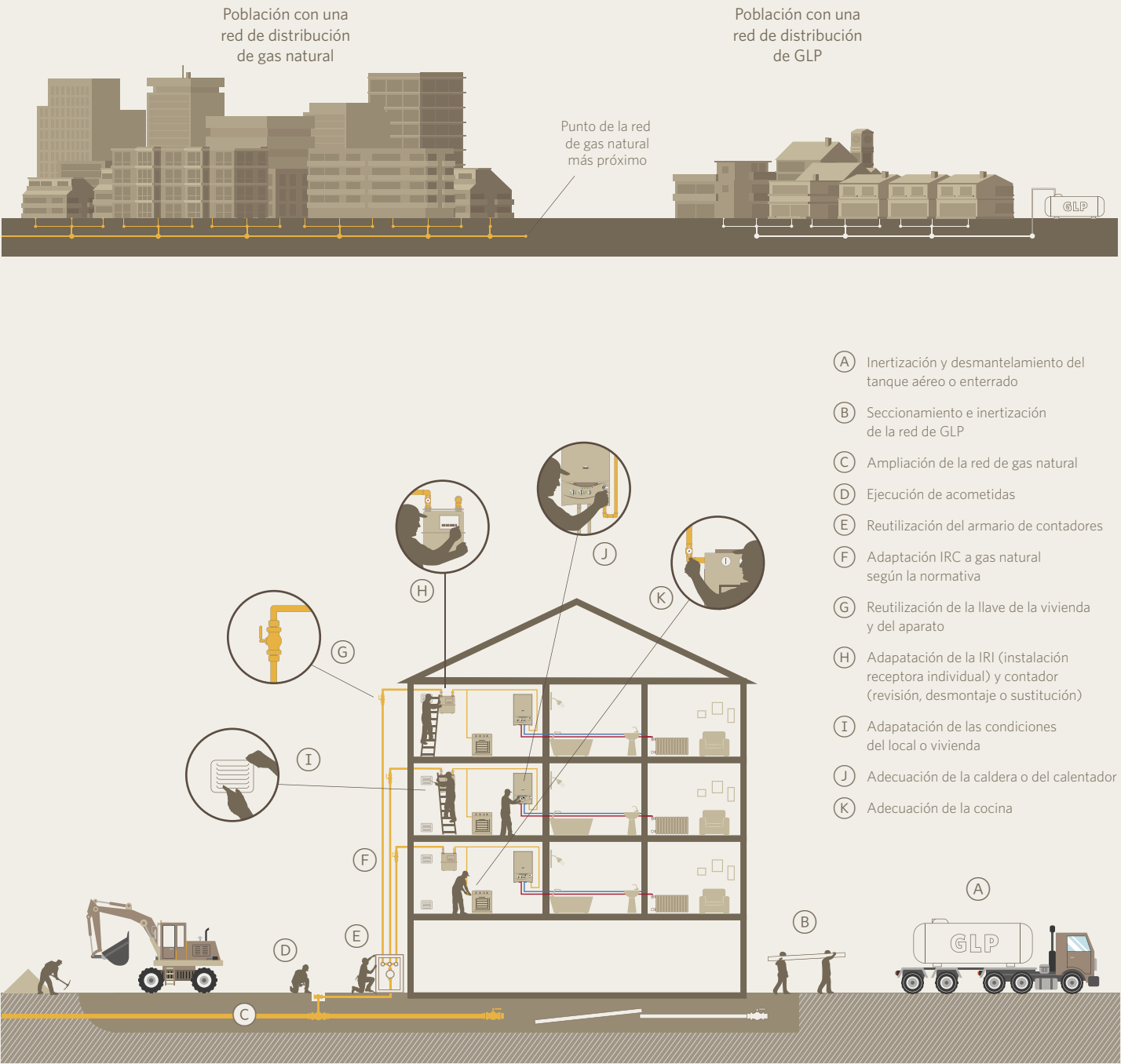
El día de la transformación, a primera hora de la mañana, los operarios de

MRG proceden a cortar el suministro de gas propano y a vaciar la red. El propano que esta contiene se quema, pues, al ser un gas más denso que el aire, no puede ser vertido a la atmósfera. A continuación se efectúa una prueba de presión para garantizar la estanqueidad de la instalación a transformar y, una vez finalizada, se inicia la conexión de la instalación a la red de gas natural.

Cuando el gas natural ya circula por la instalación, los operarios comienzan a realizar la conversión de los aparatos, ya sea de viviendas o de locales. Para ello se emplean kits oficiales de los fabricantes de los distintos equipos instalados, que se han acopiado previamente a partir del censo efectuado con anterioridad.

La operación depende del tamaño de la planta, y se ejecuta en el mismo día; su duración aproximada es de entre cinco y ocho horas. En el caso de que el usuario no pudiera estar presente en el domicilio mientras se realiza la conversión de los aparatos, su instalación queda precintada y se le facilita una nueva cita.

Proceso de transformación de una red de distribución de GLP en una red de gas natural



NEGOCIO

CALIDAD

En Madrileña Red de Gas creemos que los errores son oportunidades que nos conducen a una continua mejora profesional para la consecución de nuestros objetivos. Por ese motivo, la gestión de la calidad es una parte fundamental en nuestros procesos y nos permite anticiparnos de forma ágil a las expectativas de nuestros usuarios, conjugando de manera coordinada anticipación, productividad y rentabilidad. Alcanzar el éxito en cuanto a calidad, requiere de Madrileña Red de Gas un compromiso diario con nuestros usuarios, que implica darles más y mejores soluciones a sus necesidades, gestionando de forma eficaz los procedimientos. Somos conscientes de la necesidad de ser altamente competitivos para obtener el mayor grado de satisfacción de nuestros clientes.

CERTIFICADOS

Madrileña Red de Gas ha certificado su sistema de gestión de la calidad de acuerdo al estándar UNE-EN ISO 9001:2008 con Tüv Rheinland, cuyo alcance contempla los procesos críticos de nuestra actividad. Con esta medida se consolida la voluntad de la Dirección, recogida en la política de calidad de la compañía.

Para MRG la implantación del sistema de calidad supone numerosas ventajas, cuyo resultado a medio plazo conduce

- a un aumento de la productividad de la compañía. Esta actuación se concreta en lo siguiente:
- Estandarización de las actividades desarrolladas en la compañía por medios internos o externos a través de la definición de criterios en documentos de normativa interna que contribuyen a un mejor control de los procesos.
 - Promoción de la satisfacción de los receptores de nuestros servicios.
 - Medición y monitorización en el desempeño de los procesos.
 - Incremento de la eficacia y/o eficiencia de la compañía en el logro de sus objetivos.
 - Mejora continua en los procesos, productos, gestión, etcétera.
 - Minimización de las incidencias de producción o prestación de servicios.
 - Mejora en la capacitación y cualificación de los empleados propios y de contratistas; en el caso de estos últimos, realizamos procesos de homologación de su personal.

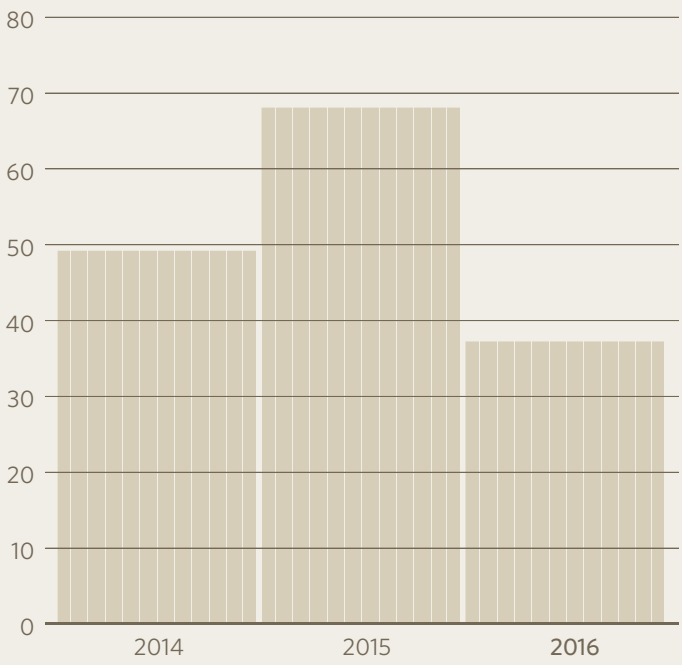
Así, la estructura básica de criterios de gestión de la calidad se enmarca dentro de la filosofía de aprovechamiento de las sinergias asociadas al sistema integrado de gestión de prevención, medio ambiente y calidad de Madrileña Red de Gas. Dicha estructura se completa con los procedimientos específicos de calidad que se han considerado necesarios, como son

la gestión de reclamaciones, las encuestas a clientes o la homologación del personal de los proveedores, entre otros.

El sistema de calidad de Madrileña Red de Gas establece objetivos para cada ejercicio fiscal. En el ejercicio actual, dichos objetivos están enfocados en la mejora de la documentación de los procesos internos, como los de inspección periódica, operaciones domiciliarias, verificación y medida, atención de urgencias y mantenimiento de red, así como la identificación e implementación de medidas que incidan en los niveles de satisfacción de los usuarios. Todo ello está sometido a la aplicación del ciclo de mejora continua. Asimismo, se ha definido un cuadro de seguimiento de más de 20 indicadores de calidad asociados a los procesos críticos que nos permiten realizar un seguimiento de su desempeño. Adicionalmente, la realización de auditorías periódicas facilita a la compañía la identificación de posibles desviaciones y de oportunidades de mejora.

De cara a un futuro próximo, está previsto evolucionar el sistema de calidad actual, en sintonía con los requisitos de la nueva norma UNE-EN ISO 9001:2015, introduciendo novedades como el enfoque de «gestión de riesgos».

Total n.º de reclamaciones por cada 1.000 inspecciones periódicas, 2016

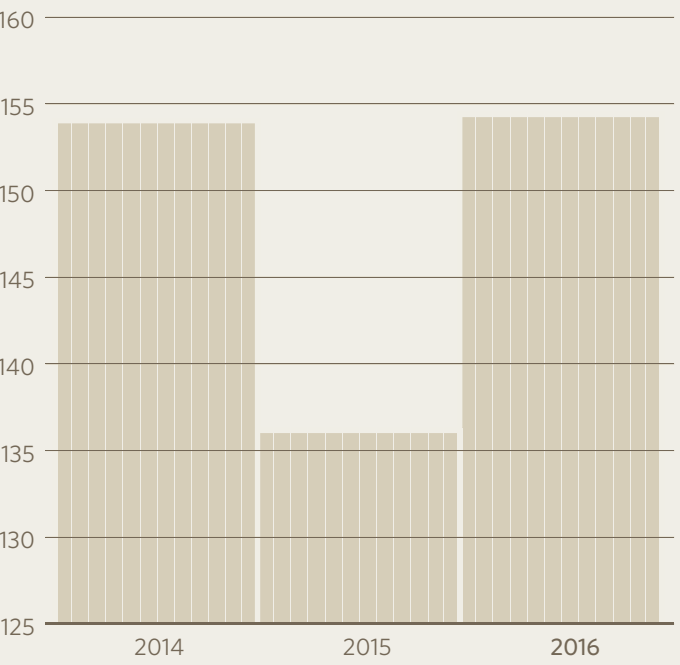


ADAPTACIÓN AL CAMBIO NORMATIVO

Hemos acometido todas las adaptaciones necesarias para dar un mayor grado de información al comercializador en materia de predicción de la demanda y provisión de información, como se estipula en la circular 2/2015 de la CNMC de 22 de julio y en la resolución de 23 de diciembre de 2015 por la que se aprobó el PD-17 «Provisión de información», así como las adecuaciones requeridas en el protocolo de detalle PD-02 «Procedimiento de reparto de puntos de conexión PCTD y PCDD» de la resolución de 4 de mayo de 2016 de la misma circular y los ajustes requeridos en materia de repartos, balances de gas y previsión de la demanda.

Cabe destacar que MRG ha cumplido con éxito todos los plazos de publicación y de calidad de datos exigidos en la disposición final tercera de la IET/2355/2014 de 12 de

Volumen de inspecciones periódicas realizadas por MRG, 2016 (miles)



diciembre, con entrada en vigor el 1 de marzo de 2015, en la que se establece un sistema de incentivos al cumplimiento de los plazos de publicación y calidad de información del proceso de repartos y balances diarios.

Por otro lado, en materia de información a clientes finales, la entrada en vigor del Real Decreto 1085/2015, de 4 de diciembre, sobre fomento de los biocarburantes, modifica algunos artículos del Real Decreto 1434/2002, de 27 de diciembre, con el fin de mejorar la información que las empresas distribuidoras y comercializadoras de gas natural ofrecen a sus clientes. También la factura detallada va a permitir a los usuarios disponer de mejor información para regular su consumo de energía.

La entrada en vigor del nuevo Real Decreto 984/2015, de 30 de octubre, por el cual se regula el proceso de inspección

NEGOCIO

periódica, ha supuesto un cambio para los usuarios. Ahora son ellos quienes tienen la facultad de escoger a la empresa que realizará la inspección periódica de su instalación. Dicha elección la deben realizar entre la empresa distribuidora de gas, que era quien la realizaba, y cualquiera de las empresas instaladoras (EEII) autorizadas. Ante este nuevo escenario, en Madrileña Red de Gas hemos elaborado nuevas comunicaciones destinadas a los usuarios, hemos adaptado nuestros sistemas para la gestión de plazos y visitas, y hemos creado herramientas telemáticas para la comunicación de las inspecciones periódicas (IIPP) realizadas por las empresas instaladoras; todo ello en un mínimo período de tiempo. Con estos avances en los procesos buscamos dar un mejor servicio al cliente, manteniéndolo informado en cada momento de las posibles incidencias y /o reprogramando nuevas visitas en el menor tiempo posible.

Durante este primer año de entrada en vigor del Real Decreto 984/2015, la adaptación realizada por parte de Madrileña

Red de Gas nos ha permitido ejecutar el mismo volumen de IIPP que en años anteriores, alcanzando el 90 % de éxito frente a la planificación.

Por otra parte, y gracias al proceso de IIPP, Madrileña Red de Gas detecta incidencias en instalaciones receptoras o contadores de gas que se encuentran en situación irregular, pudiendo así localizar manipulaciones de contadores (aquellos en los que el gas que transcurre por la instalación no es contabilizado de forma correcta y en su totalidad), incidencias y anomalías potencialmente peligrosas que pueden dar lugar al corte de suministro hasta que la anomalía sea corregida, evitando así consecuencias lamentables.

Concretamente, hemos realizado campañas de reseguimiento de IIPP no realizadas en el período reglamentario, lo que ha permitido que durante este ejercicio hayamos detectado el 4 % de anomalías principales, siendo estos casos extremadamente peligrosos.

OPERACIONES DOMICILIARIAS

La reorganización del servicio de operaciones domiciliarias emprendida por Madrileña Red de Gas en años anteriores, ha favorecido el éxito alcanzado en dichas actuaciones. Se deben distinguir dos grupos de actuación bien diferenciados: el generado a petición de las comercializadoras y el originado de manera proactiva desde la propia compañía para la verificación del estado de las instalaciones; el objetivo de esta última es garantizar un correcto funcionamiento.

En relación a todas aquellas operaciones originadas a petición de las comercializadoras o de los usuarios, cabe destacar el volumen de ceses, cortes y reaperturas solicitados, ya que, al depender de agentes externos a Madrileña Red de Gas, este fluctúa a lo largo del año. Por ello, se requiere de una organización eficaz, ágil y bien estructurada, que pueda asumir dicho volumen sin que se vean afectados otros trabajos programados, ejecutando todos ellos con éxito en el menor tiempo posible.

En términos generales, la evolución experimentada por Madrileña Red de Gas en los últimos años es muy positiva. Tanto en el caso de los ceses a petición de cliente, como en los cortes, el porcentaje de éxito obtenido durante este ejercicio ha sido el más alto de los últimos tres años.

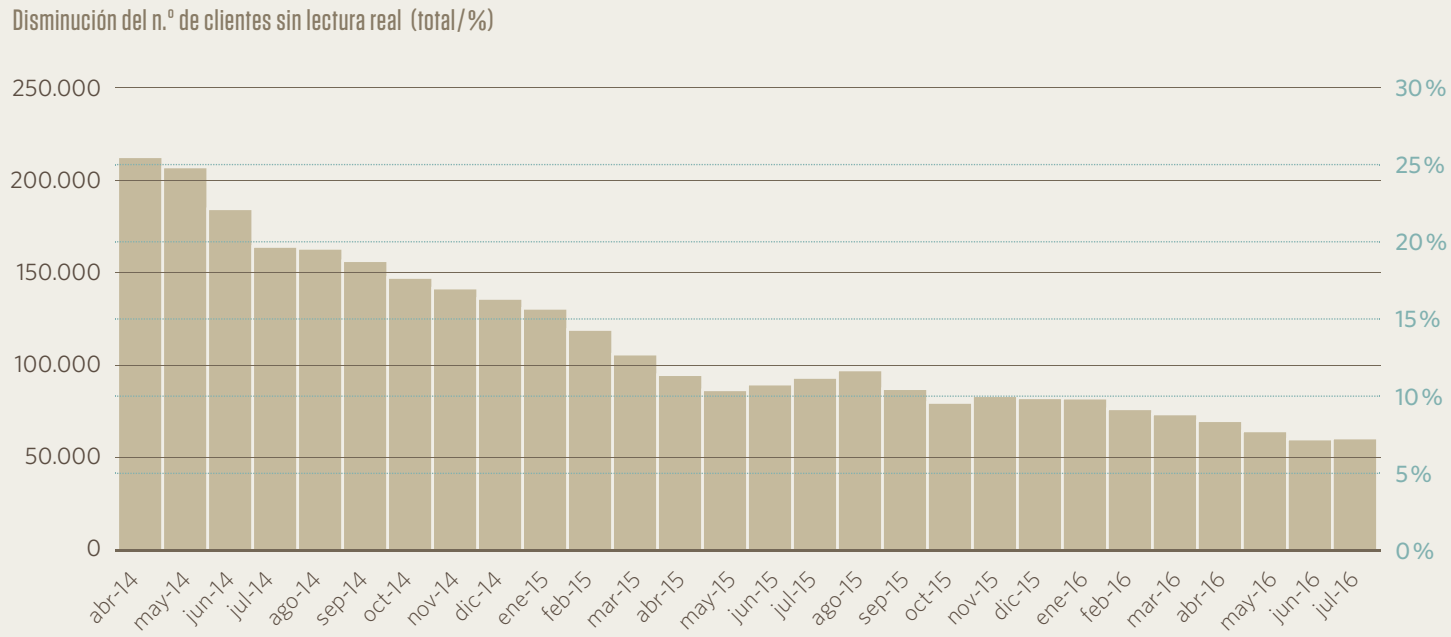
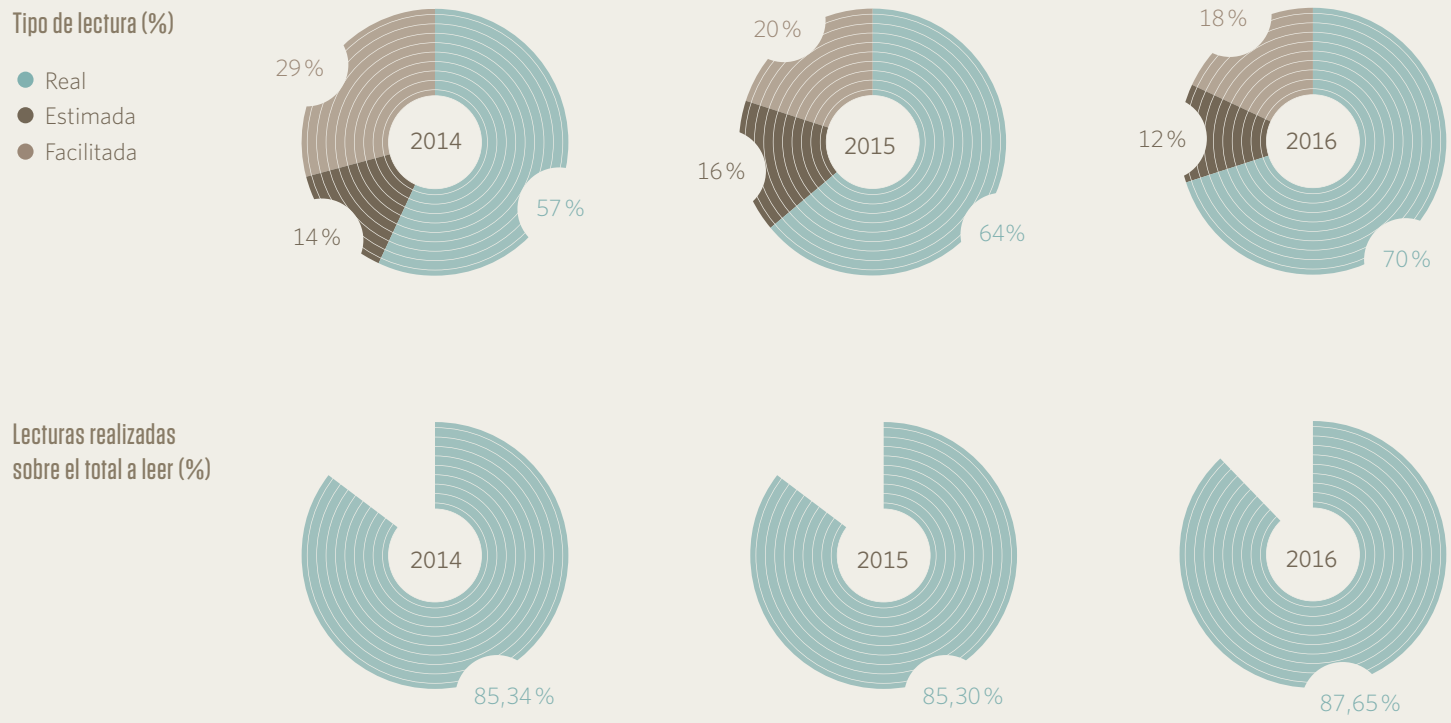
El aumento en el éxito alcanzado por Madrileña Red de Gas ha sido posible gracias a la incorporación de nuevos procedimientos y a la mejora de los ya existentes. Con ello se ha conseguido una mayor eficacia y un mayor dinamismo a la hora de gestionar los trabajos.

También ha ayudado a la consecución de estos objetivos la incorporación de «trabajos verticales» en el día a día de nuestra actividad en campo. Esta iniciativa nos ha permitido contar con una mayor accesibilidad a las instalaciones de gas. Así mismo, han contribuido a ello los continuos avances realizados en nuestros sistemas de información, que posibilitan un rápido ajuste a las necesidades de la operativa diaria, y actualizar de manera permanente el diseño de los bloqueadores de corte utilizados para garantizar la seguridad y no manipulación de las instalaciones de gas.

Asimismo, se han de señalar las constantes campañas de verificación de contadores realizadas por MRG durante este ejercicio, que han supuesto un alto crecimiento en el número de operaciones realizadas. Se ha pasado de las 17.672 llevadas a cabo en 2015, a las 119.740 realizadas en 2016, lo que ha motivado un aumento en el número de contadores renovados. En este último año se ha realizado un total de 9.356 cambios.

Gracias a la actividad de verificación de contadores, hemos logrado un mayor control, a nivel informático y de campo, del precintado, elemento que garantiza la no manipulación y, por tanto, la seguridad del usuario y su instalación.

NEGOCIO



LECTURAS

Uno de los objetivos de Madrileña Red de Gas para 2016 era disponer del mayor número de consumos reales de nuestros usuarios, de forma que las comercializadoras dispusiesen de una mejor información para facturar a su cliente final.

Este propósito ha favorecido una línea de actuación encaminada a desarrollar nuevas acciones, como son:

- La toma de presión nominal del regulador de abonado. Durante dos ciclos, y mediante el proceso de lectura, se revisaron todos los reguladores de abonado verificándose que las presiones fuesen las mismas que se informaron en el sistema.
- La actualización de precintos. Se revisaron los números de precinto o, en su caso, la ausencia del mismo, registrándose el número de serie en nuestra base de datos.

Por otro lado, también durante este año hemos impulsado un nuevo modelo de reparto territorial de las contratas de lecturas, lo que ha supuesto una mejora en la calidad de las lecturas realizadas. Respecto al año anterior, hemos incrementado el 7% el número de lecturas reales, favoreciendo la disminución del ratio de ausentes, y se han aumentado el número total de lecturas por lector el 2,6% respecto a 2015.

Asimismo, y partiendo de una situación en la que 90.864 puntos de suministro no tenían lectura real a 30 de junio de 2015, a lo largo de este ejercicio fiscal hemos diseñado rutas especiales de recuperación de lectura real. Esto nos han permitido disminuir hasta el 4% el número de clientes en dicha situación. Actualmente disponemos de al menos una lectura real en el 93% de nuestros puntos de suministro, o lo que es lo mismo, solo el 7% de los puntos de suministro tiene lecturas estimadas.

NEGOCIO

SISTEMAS DE INFORMACIÓN

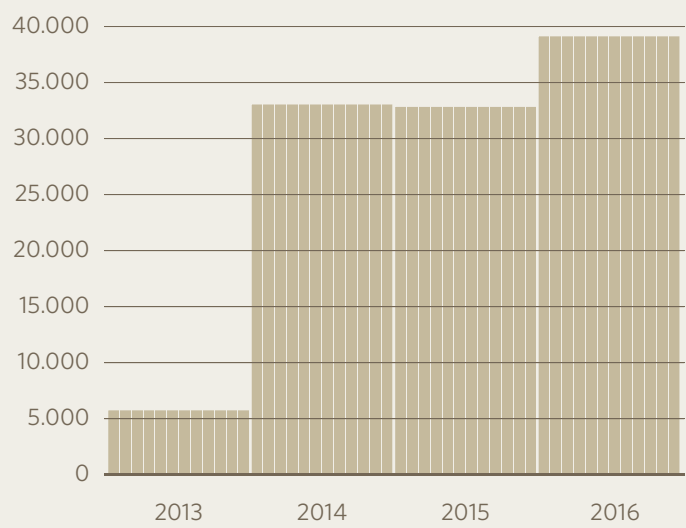
Estamos firmemente convencidos de que la función de los sistemas de información ha de ser la de maximizar el impacto y el beneficio de la compañía. Por eso, en Madrileña Red de Gas hemos integrado este departamento dentro de la unidad de negocio. Esta incorporación ha permitido que toda el área se mantenga alineada y sea más ágil a la hora de dar respuesta a las necesidades del negocio.

En Madrileña Red de Gas identificamos la cartera de proyectos que se abordan durante el ejercicio partiendo de la información obtenida a través de la demanda de sistemas, los cambios legislativos de obligado cumplimiento, los proyectos de mantenimiento continuo y la actualización del entorno y las capacidades existentes. Sobre cada uno de los diferentes proyectos se ha realizado un seguimiento continuo.

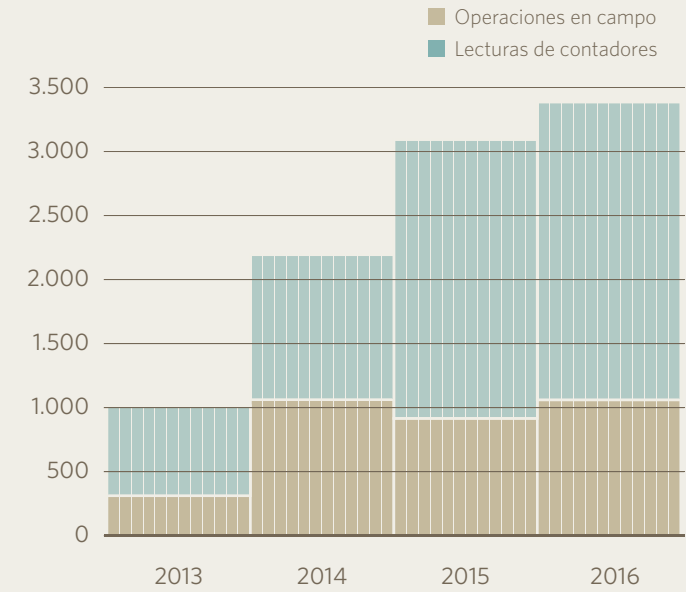
Este enfoque nos ha permitido el desarrollo de aplicaciones propias en períodos de tiempo muy cortos, como han sido:

- Desarrollo de las aplicaciones de gestión de operaciones en campo para la actividad de altas de contadores, operaciones domiciliarias e inspecciones periódicas (tres meses). Adicionalmente, las aplicaciones de gestión de operaciones en campo y de lecturas han permitido el envío de forma agregada de más de tres millones de documentos durante el último ejercicio.
- Desarrollo de la aplicación de consulta del estado de servicio de los contadores de una finca y registro de anomalías detectadas (dos meses).
- Desarrollo de la plataforma de registro de inspecciones periódicas por parte de las empresas instaladoras (1,5 meses).
- Gestor documental en la *cloud* donde residen todas las actas y fotografías realizadas tanto de operaciones en campo como de lecturas. En este ejercicio, se han transferido al gestor casi 40 GB de datos a través de dispositivos móviles (dos meses).

Volumen de datos transferidos en la aplicación de gestión de operaciones en campo (MB)



Volumen de documentos electrónicos gestionados en el gestor documental (miles)



SOSTENIBILIDAD

Desde nuestros inicios, en Madrileña Red de Gas hemos experimentado un incremento del esfuerzo en mantenimiento y evolución de los sistemas (AMS), destacando el trabajo dedicado a nuevos evolutivos.

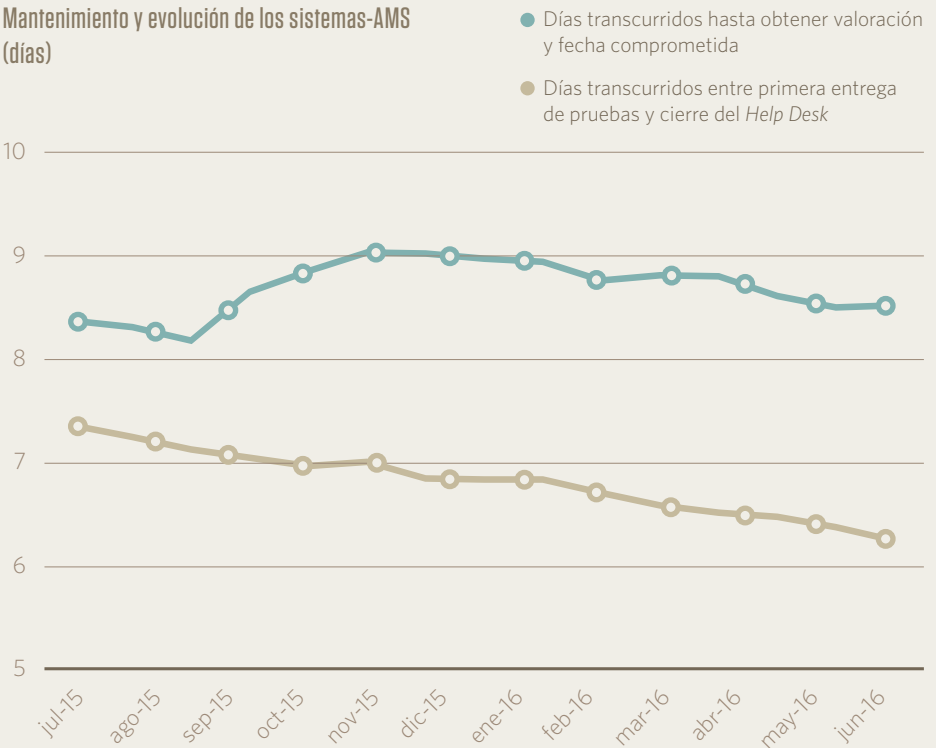
El total de horas que ha dedicado la compañía a AMS ha aumentado respecto al año anterior el 43%; el 65 % corresponde a horas dedicadas a evolutivos.

Con este aumento de la dedicación, MRG ha logrado una notable mejora en los tiempos de gestión de los trabajos realizados en los sistemas de información corporativos; el tiempo medio de validación y puesta en producción ha disminuido el 16 % respecto a 2015, y se ha establecido en 6,2 días.

La optimización de los recursos, gracias a la buena gestión realizada con nuestros proveedores, a una excelente renegociación y a unos procedimientos eficientes, ha permitido a Madrileña Red de Gas acometer todo lo anterior manteniendo los costes OPEX.

Por otra parte, y de acuerdo a *benchmarks* realizados en el sector *utilities*, el retorno de la inversión (ROI) ha sido muy favorable. En MRG ofrecemos el mismo servicio en todos los aspectos relacionados con las tecnologías de la información, y contando con menos recursos, que distribuidoras de mayor tamaño.

Mantenimiento y evolución de los sistemas-AMS (días)



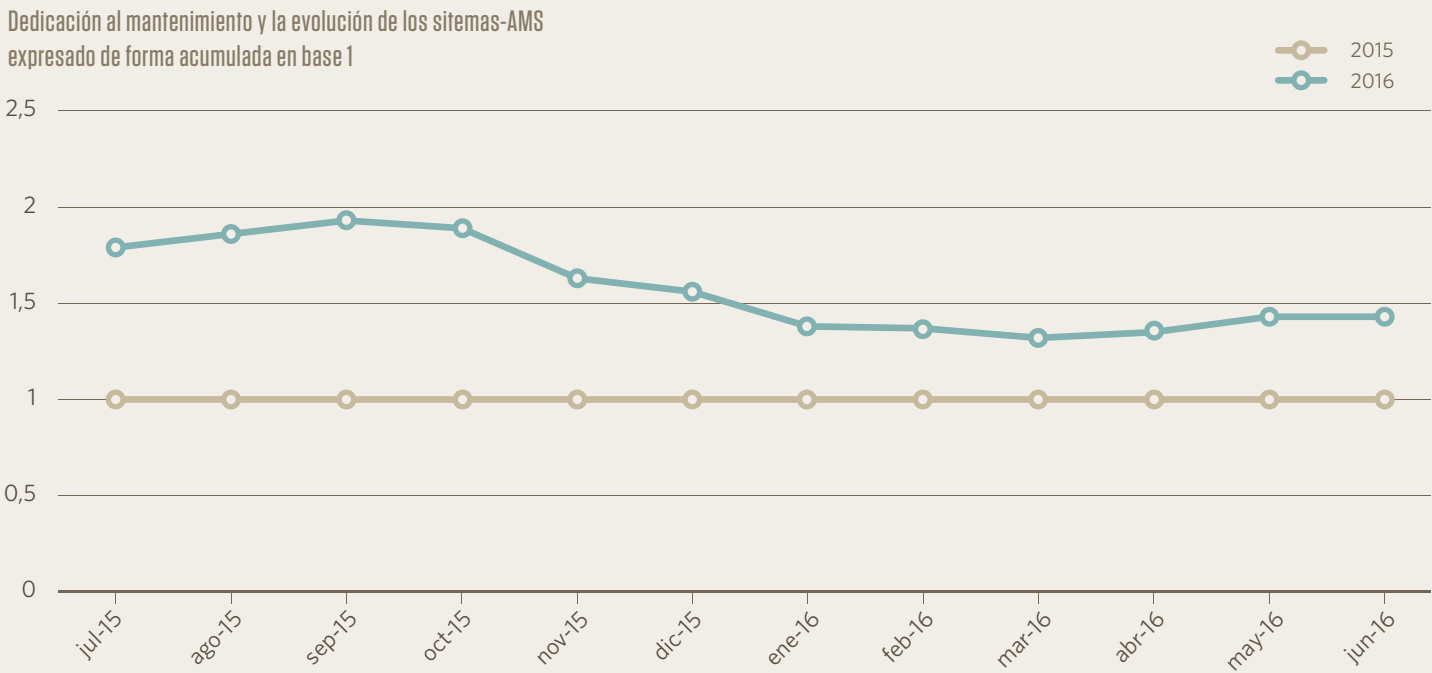
En Madrileña Red de Gas operamos con un alto nivel de automatización en los procesos gracias a una aplicación intensiva de tecnología. Muestra de ello son los volúmenes de datos generados en las comunicaciones entre las diferentes comercializadoras y nuestros sistemas de negocio para satisfacer todas las necesidades de los clientes.

Durante este año, el volumen de solicitudes con las comercializadoras se ha mantenido en cada uno de los procesos de gestión de acceso de terceros a las redes (ATR); se han procesado más de 354.000 peticiones.

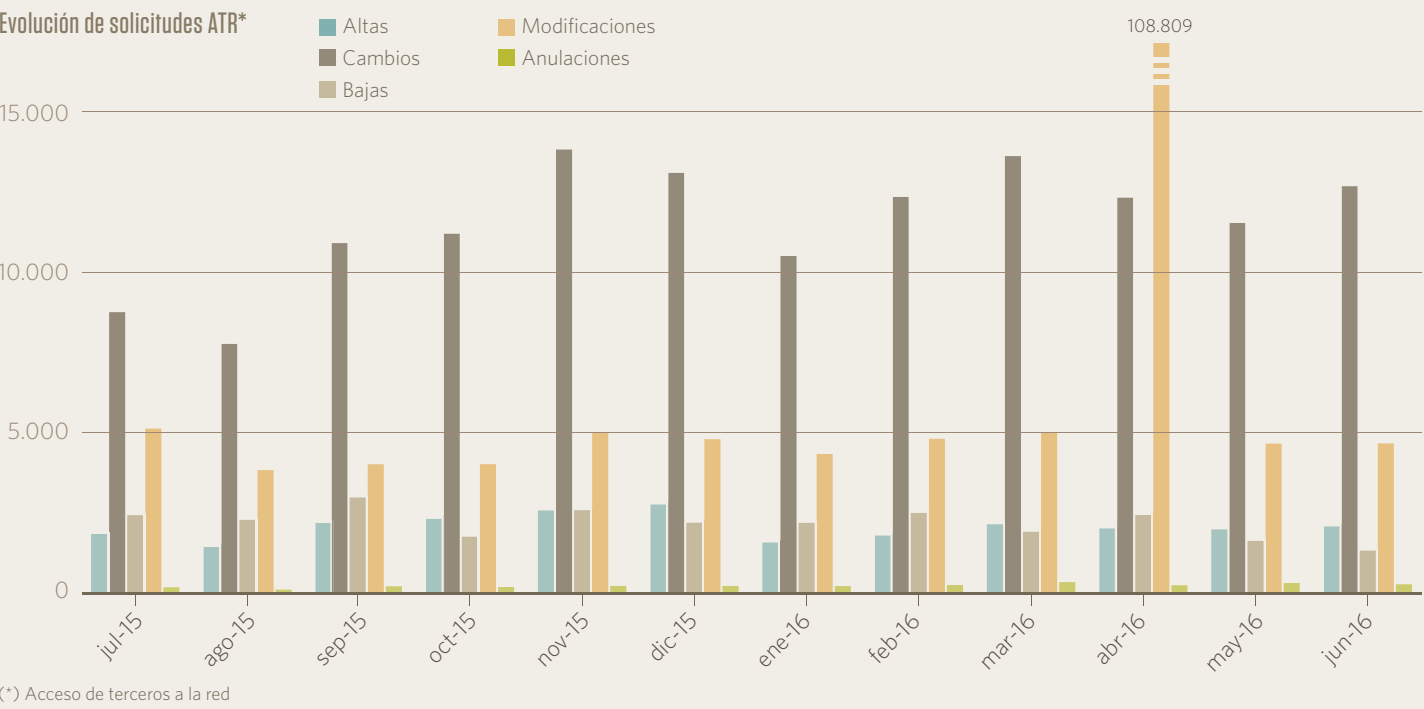
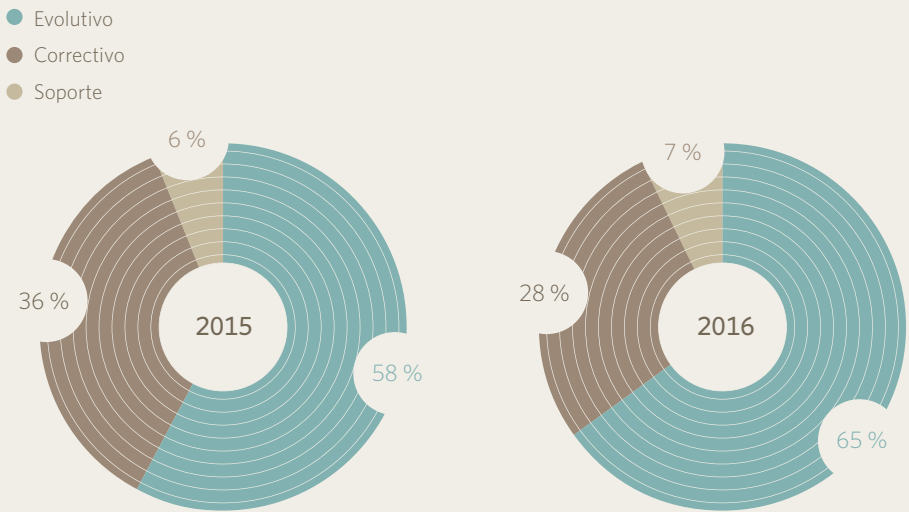
De entre estos procesos, la actividad que tiene más volumetría es la solicitud de cambio de comercializadora. Este año ha supuesto para Madrileña Red de Gas la tramitación de más de 139.000 peticiones de clientes. De ellas se han realizado con éxito más de 118.000.

Para MRG es extremadamente importante, no solo atender a todas las peticiones que se reciben de los clientes a través de las comercializadoras, sino hacerlo con la mayor calidad y en unos plazos de tiempo adecuados. Para ello, con el objetivo de reducir estos tiempos de respuesta, cada año optimizamos nuestra operativa.

NEGOCIO



Evolución esfuerzo AMS (%)



NEGOCIO

LAS OPINIONES

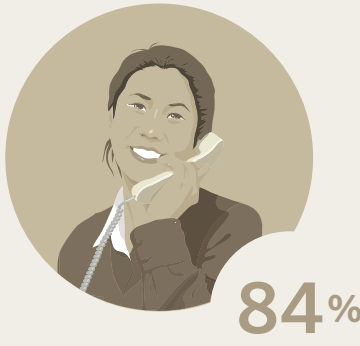
Con la firme voluntad de aumentar el grado de satisfacción de nuestros usuarios, por segundo año consecutivo, en Madrileña Red de Gas hemos continuado recabando la opinión de nuestros clientes y procedido a su análisis, con el objeto de lograr una mejor comprensión de sus necesidades. Esto nos facilita el establecimiento de objetivos alineados con las expectativas de los clientes.

Esta nueva ronda de encuestas, realizada entre enero y febrero de 2016, se ha llevado a cabo sobre ocho segmentos de servicio.

A modo de resumen, las tendencias de los resultados obtenidos de la primera y segunda rondas de encuestas son:

- Índice de satisfacción global del 78,8%, que es la medida global del éxito de MRG para satisfacer a sus clientes.
- El 44,6 % de los usuarios de MRG encuestados nos recomendarían a familiares y amigos. Así, la media global de recomendación es de 7,54 sobre 10.
- El nivel de fidelidad o lealtad entre los usuarios encuestados alcanza el 21,1%, también denominado NPS o *Net Promoter Score*.

Resultados de la encuesta de satisfacción.
Índice de satisfacción (Valoración %)



Atención al cliente

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



Atención de urgencias

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



Saturación vertical

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



Lectura

Mejora del proceso de lectura del contador.



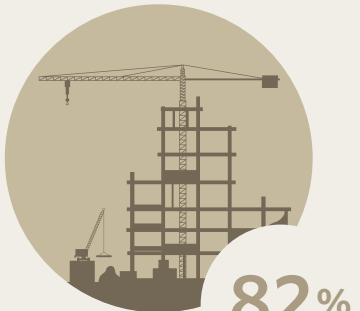
Inspección periódica

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



Saturación horizontal

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



Nueva edificación

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



Operaciones domiciliarias

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

NEGOCIO

LA ATENCIÓN

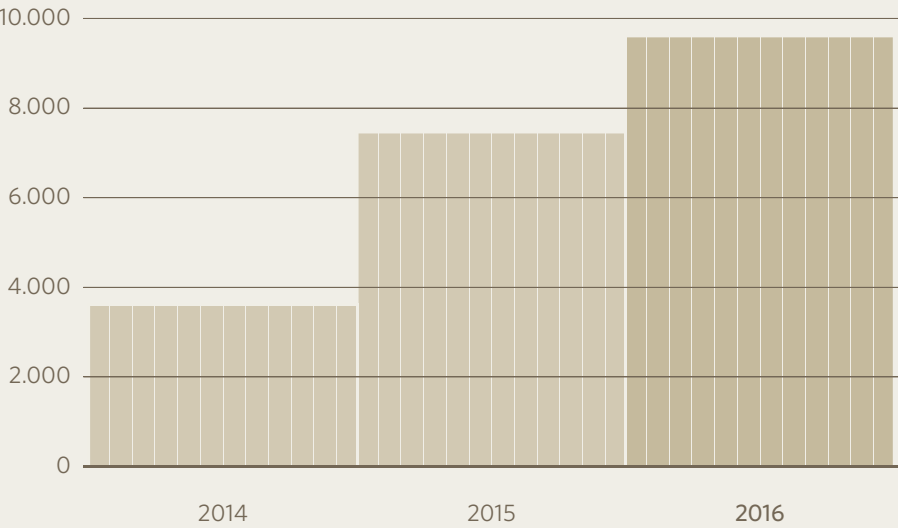
AL CLIENTE

La propuesta de la CNMC de publicar trimestralmente los datos relacionados con la tramitación de reclamaciones de clientes obligará a las empresas del sector a mostrar mayor transparencia en lo referente a la atención proporcionada a sus usuarios. Esta iniciativa está en línea con las *best practices* de las *utilities* europeas que recomiendan publicar los *benchmarks* de clientes.

Con este objetivo, Madrileña Red de Gas ha acometido un proyecto de carácter interno que, en primera instancia, contempla ya la publicación de las diferentes solicitudes enviadas por nuestros clientes, como son la petición de información, las reclamaciones, demandas de actuación, etcétera.

Junto a las prácticas de claridad y transparencia, en Madrileña Red de Gas hemos potenciado este año la capacidad de resolución de nuestro centro de atención al cliente, promoviendo su mejora continua a través del seguimiento diario con los agentes e interlocutores de las plataformas telefónicas o la implementación de mesas de calidad con escucha activa. También hemos incorporado a la actividad de la compañía los modelos de atención al usuario y la formación necesaria que se deriva de la implantación de nuevos procesos en Madrileña Red de Gas.

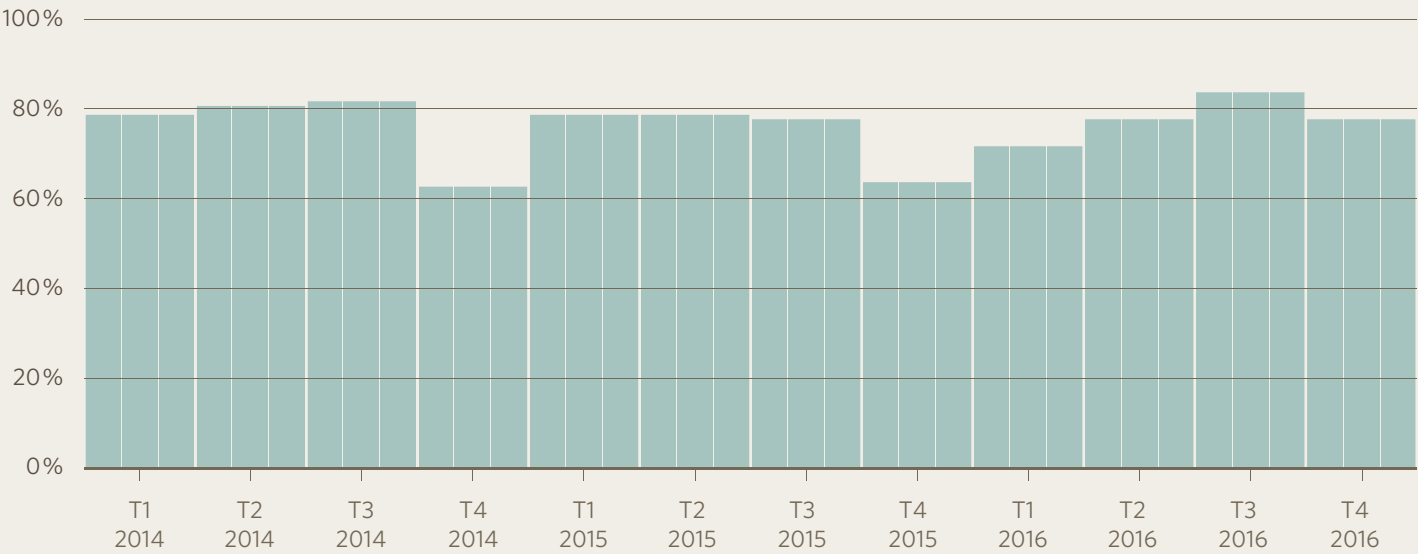
Usuarios registrados en la oficina virtual (acumulado)



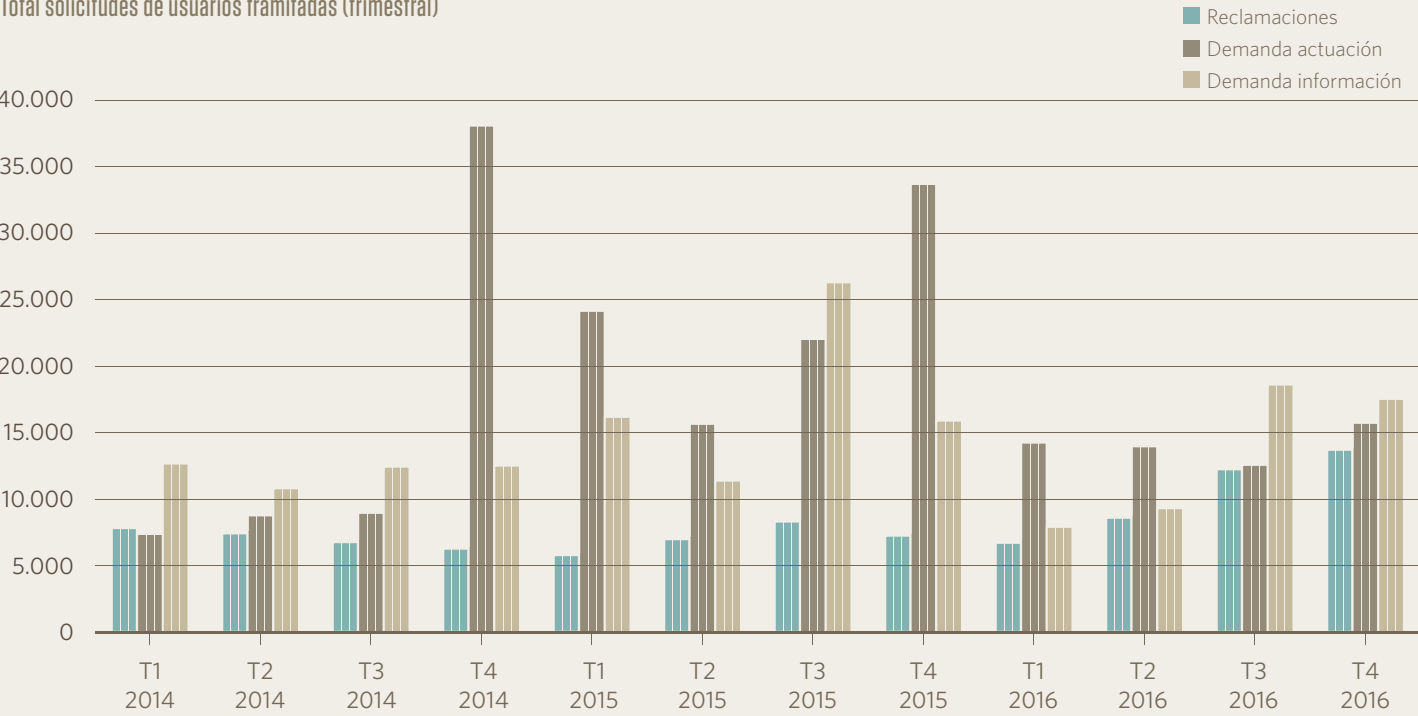
La mejora continua en la atención al cliente es imprescindible para Madrileña Red de Gas. Nuestros esfuerzos se han destinado a aumentar el grado de personalización en la resolución de reclamaciones. Para ello contamos con mejoras en los sistemas que mantienen constantemente actualizados los datos de nuestros usuarios, de forma que podemos dar una respuesta rápida, personal y satisfactoria a cualquier necesidad del cliente.

Asimismo, y para facilitar en todo momento la comunicación con nuestros clientes, contamos con una oficina virtual a través de la cual pueden pedirnos información, facilitar lecturas, gestionar y verificar el estado de sus solicitudes, etcétera.

Porcentaje de reclamaciones resueltas en la primera llamada (trimestral)



Total solicitudes de usuarios tramitadas (trimestral)



NEGOCIO

A LAS COMERCIALIZADORAS

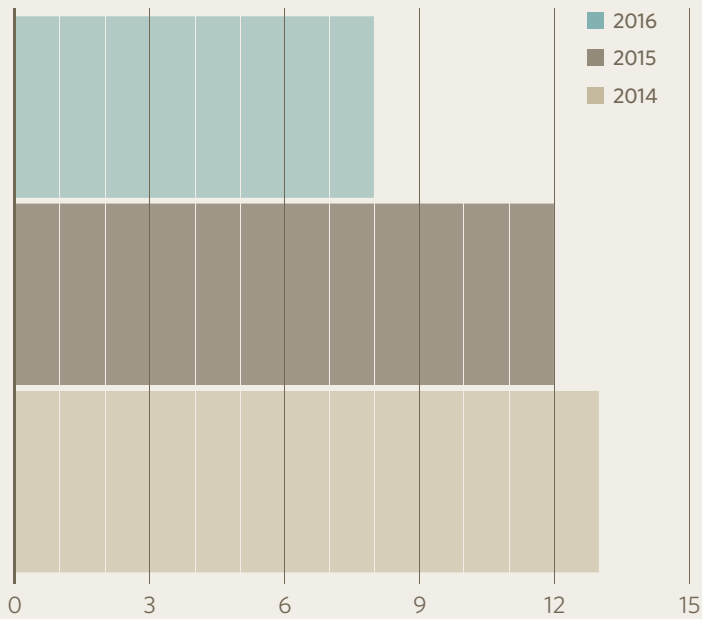
Para dar cumplimiento al requerimiento de la CNMC de homogeneizar la gestión y tramitación de solicitudes relacionadas con procesos propios de la distribución de gas natural, o actuaciones por parte de la empresa distribuidora en relación a reclamaciones de los clientes de las empresas comercializadoras, Madrileña Red de Gas ha implantado un nuevo módulo de reclamaciones asociado al Sistema de Comunicación Transporte-Distribución (SCTD). Mediante este sistema, tanto las empresas comercializadoras como las distribuidoras de gas natural pueden gestionar y dar solución a las peticiones realizadas.

El resultado de esta adaptación se traduce en una comunicación mucho más fluida y de mayor calidad entre los interlocutores del sector, con la que se acortan los plazos de respuesta y se aumenta la calidad de la gestión.

A LOS ORGANISMOS OFICIALES

Siguiendo nuestra política de mantener una interlocución constante con los distintos organismos oficiales de la Comunidad de Madrid, MRG continúa realizando reuniones periódicas con el fin de dar respuesta y agilizar la resolución adecuada a las peticiones de los clientes que se hayan canalizado a través de dichos organismos.

Tiempo medio de resolución de expedientes de organismos oficiales (días)



A LOS COLABORADORES

En Madrileña Red de Gas mantenemos que un mayor volumen de información en la actividad supone una mayor implicación, proactividad y eficacia en el servicio que se proporciona.

Esta información que facilitamos a nuestras empresas colaboradoras lleva asociada una consolidación de los planes comerciales firmados en el mercado de saturación horizontal por dichas empresas. Concretamente, en este ejercicio se ha producido un incremento del 65 % de las empresas fieles a Madrileña Red de Gas, y un aumento del 25 % de los agentes comerciales existentes en campo.

Especial mención merece el mercado de grandes consumos, en el que el 59 % de los GWh puestos en servicio han sido gestionados por empresas colaboradoras que han suscrito nuestros planes comerciales, lo que ha provocado un incremento de consumo del 5 % respecto al ejercicio anterior.

Asimismo, y con objeto de reforzar la acción comercial derivada de la oferta pública, MRG ha prorrogado el convenio de colaboración con la asociación de empresarios ASEFOSAM. Dicho convenio cuenta con la participación activa de 500 empresas instaladoras. Esta alta participación ha supuesto un incremento del 4 % del total de puestas en servicio en el mercado de saturación vertical que han sido gestionadas por empresas adheridas a dicho convenio.

Por otro lado, como compañía que precisa de una gran capacidad y calidad en la ejecución de las actividades en campo por parte de sus colaboradores, Madrileña Red de Gas ha centrado parte de sus objetivos en proporcionar en tiempo real la máxima información a los coordinadores de equipos, de forma que puedan reaccionar con rapidez a los posibles cambios y adaptar a ellos no solo los equipos necesarios sino también los procedimientos a seguir.

Por ello, en Madrileña Red de Gas seguimos desarrollando mejoras en las aplicaciones de captura de información en campo para dispositivos Android. Así podemos conocer con total

transparencia el potencial íntegro de todos nuestros puntos de suministro con estructura de finca, la captación de nuevas conexiones, o la consulta en tiempo real por parte del operario que realiza las visitas de la información del estado de punto de suministro, número de contadores, etcétera. En la actualidad, más de 200 colaboradores utilizan estas aplicaciones.

Igualmente, contamos con una aplicación que nos permite analizar el mercado potencial para su seguimiento comercial. Dicha aplicación facilita la creación de estudios y la obtención de informes de clientes captados y puestos en servicio. Así, los gestores comerciales que se encuentran en campo tienen acceso al seguimiento del potencial y a la gestión de cartera, y pueden visualizar todos los estudios de potencial residencial y comercial, así como actualizar la situación de las fincas *in situ*.

En la actualidad, el desarrollo de estas dos aplicaciones ha incrementado la productividad en la comercialización y puesta en servicio definitiva de los puntos de suministro.

Otro ejemplo es el control de geolocalización mediante el cual se visualiza la ruta del operador con resultados por orden de trabajo (OT) y código universal de punto de suministro (CUPS). Esto permite detectar posibles situaciones de incumplimiento, información de horario de ejecución y resultados por operador. Estos últimos facilitan la localización de patrones eficientes o ineficientes, ubicación y número de operarios en tiempo real, número de OT asignados frente horario/capacidad del operador, etcétera.

NEGOCIO

LA RED

En el segundo trimestre de 2016, se ha completado la sectorización de las interconexiones entre las redes de Madrileña Red de Gas y Gas Natural Fenosa. En la actualidad solo queda pendiente por parte de Gas Natural Fenosa la puesta en servicio del gasoducto de transporte Getafe-Usera, que se conectará mediante punto de entrega a la red de distribución de Madrileña Red de Gas, con un suministro a 16 bar.

Todo lo anterior ha impulsado la redefinición del modelo de nuestra red y su inmediata adaptación a los distintos requerimientos de información en materia de balances y repartos. Este modelo ha debido adecuarse a un entorno cambiante en las exigencias de información demandada por normativa.

La redefinición del modelo de red nos da una mejor visibilidad en materia de diferencias de medición en la totalidad de las redes de distribución operadas por Madrileña Red de Gas. Así, se posibilita el estudio y las acciones a emprender para la mejora del ratio de diferencias de medición en redes sectorizadas.

También nos permite hacer una división de la distribución a nivel de zona de ERM intermedia dentro de cada red, lo que crea sectores más pequeños que mejoran nuestro análisis y refuerzan el diagnóstico y la toma de decisiones en materia de mermas.

EL CENTRO DE CONTROL (CCD)

Desde noviembre de 2015, el centro de control de Madrileña Red de Gas opera de modo autónomo el total de las unidades de información remota de 159 estaciones de regulación y medida (ERM), con aproximadamente 7.000 señales, además de múltiples instalaciones de nuestra red que también disponen de control remoto y que ofrecen información de presiones, temperaturas, caudales, colmatación de filtros, control de acceso, etc., lo que nos permite mantener unos altos estándares de calidad y seguridad para el suministro a nuestros usuarios.

Por otro lado, el centro de control de MRG se ha diseñado para disponer de un registro total de las emisiones de gas que circulan a diario por nuestras redes y que se utilizan para la realización del balance de gas del sistema, de manera que se gestione la información procedente de los 11 puntos de conexión transporte-distribución (PCTD) y los 17 puntos de conexión distribución-distribución (PCDD) de Enagas y de Gas Natural Fenosa, contrastándola diariamente con la recibida a través del sistema SL-ATR.

Este sistema es capaz de ofrecer la información de los flujos de gas en media presión en 70 zonas aisladas, lo que nos permite elaborar balances energéticos internos de carácter mensual que facilitan la comparación respecto a los consumos obtenidos a través de telemedidas o lecturas físicas de los clientes, tanto industriales como domésticos, asociados a cada una de ellas.

El objetivo de estos balances es medir diferentes parámetros que posibiliten una adecuada gestión de nuestra red, evitando las pérdidas no técnicas; un indicador de la eficiencia técnica, comercial y administrativa de Madrileña Red de Gas para atender el servicio demandado por nuestros clientes, controlando y mejorando continuamente dicha eficiencia.

En este ejercicio, con motivo de la incorporación de nuevas instalaciones al sistema SCADA, como las plantas satélite de GNL que pusimos en servicio en 2015, hemos procedido a realizar numerosas mejoras en el diseño y en los equipos de telecomunicaciones de MRG con el objetivo de disponer de un sistema de calidad elevada.

LA ATENCIÓN DE AVISOS

Una vez más, el servicio de atención de urgencias de Madrileña Red de Gas ha dado una extraordinaria respuesta a los más de 13.000 avisos de urgencia recibidos. Ha sido nuestro objetivo primordial la mejora de los tiempos de atención para los asignados como máxima prioridad (olor a gas, incendio o explosión). Un año más hemos reducido nuestro tiempo medio de actuación, que ha sido de 27 minutos.

La gestión de las funciones de repartos de gas, establecida por la normativa vigente, y las nuevas funciones de gestión de las señales procedentes del centro de control, han sido asumidas con normalidad por el equipo de coordinación de emergencias para todos los períodos fuera de jornada normal.

Asimismo, se han compatibilizado las actividades propias de atención de urgencias con las de comprobación de contadores para la detección de manipulaciones, lo que supone incrementar la seguridad de las instalaciones de nuestros usuarios.

EL MANTENIMIENTO

Dentro del plan de mantenimiento de Madrileña Red de Gas para este año, se ha asumido con normalidad la gestión del transporte y las descargas de GNL, así como el mantenimiento preventivo de las cinco plantas satélites de los municipios de Torrelaguna, Guadalix de la Sierra, Talamanca de Jarama, Valdetorres de Jarama y Zarzalejo.

Hemos cumplido en su totalidad el programa de mantenimiento establecido por la normativa, así como nuestros parámetros de calidad en control de la red mediante vigilancia, control de estanqueidad y mantenimientos de ERM, protección catódica y válvulas de red.

Con un total de 5.691 km de red y 135.294 acometidas comprobadas, la tercera vuelta de reseguimiento de la red, finalizada este año, ha concluido con muy buenos resultados. Se han detectado 1.231 fugas, de las cuales 1.048 correspondieron a red y acometidas. Esta cifra se traduce en un ratio de detección de fugas de 0,224 fugas/km y se han corregido o reparado la totalidad de las fugas.

También se han ejecutado 745 metros de renovación de red, 263 de retranqueos, dos EPC y diez reformas de ERM, y se ha procedido a la sustitución por polietileno del único tramo existente en fibrocemento.

Todos estos datos avalan el excelente estado en el que se encuentran las redes de distribución de MRG.

De igual manera, Madrileña red de Gas ha consolidado el plan de supervisión de prevención de riesgos laborales (PRL) para contratistas y personal propio, con apoyo de actividades en campo. Con ello se ha mejorado la prevención de riesgo de accidentes en todas aquellas actividades asociadas al mantenimiento de nuestra red de distribución.

CAPITAL HUMANO

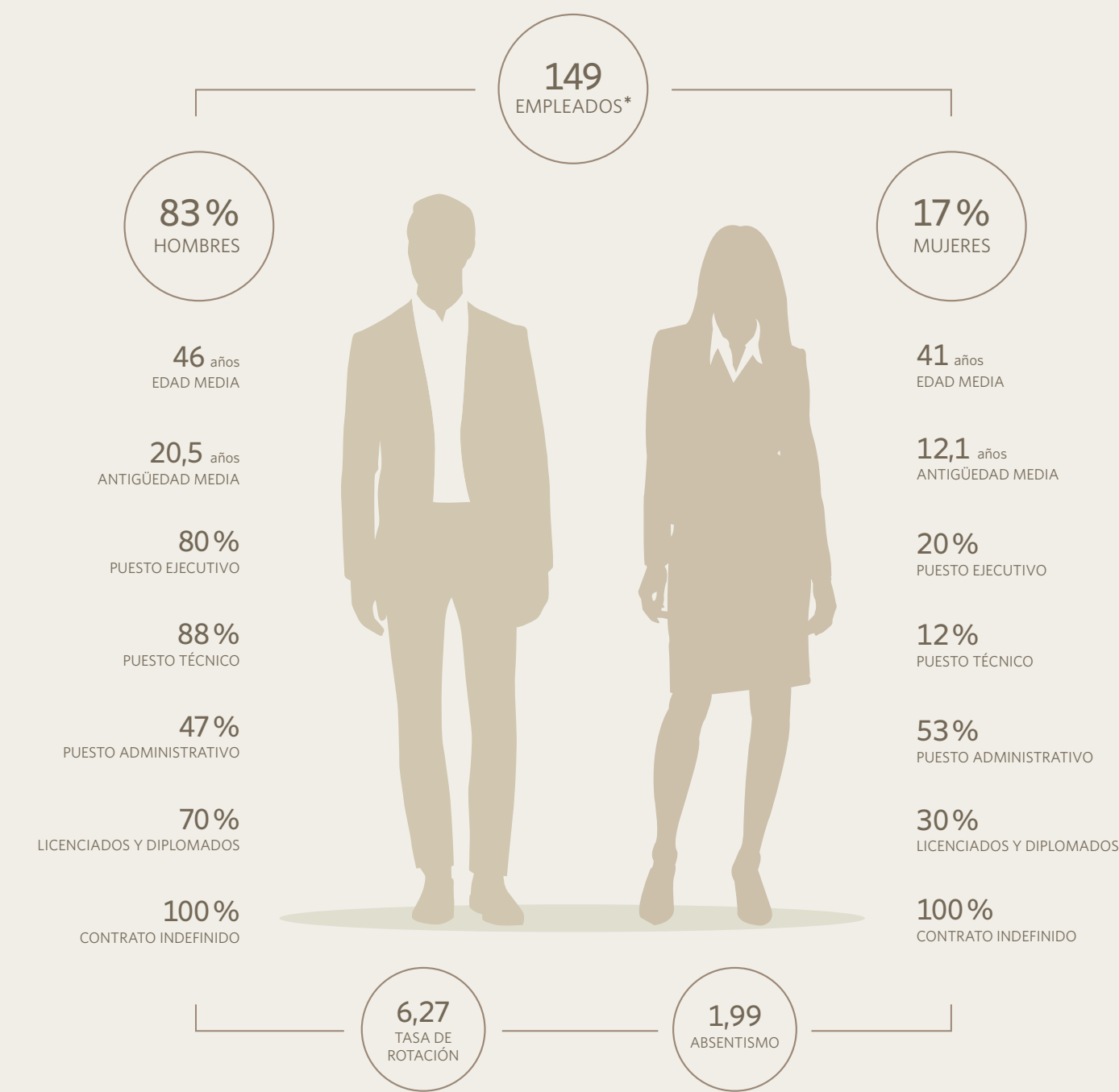
GESTIÓN Y TALENTO

DESARROLLO

SEGURIDAD Y PREVENCIÓN

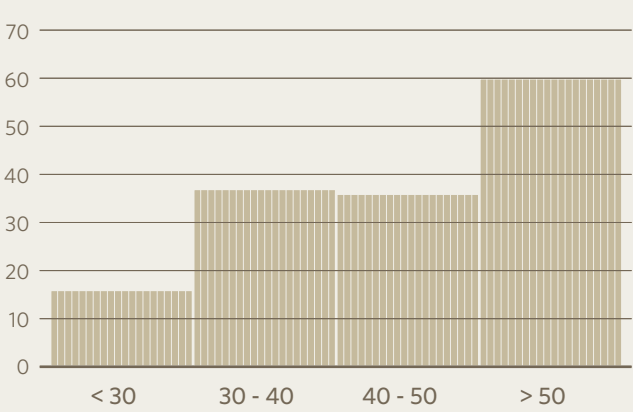
CAPITAL HUMANO

Diversidad de género en la plantilla de MRG, 2016

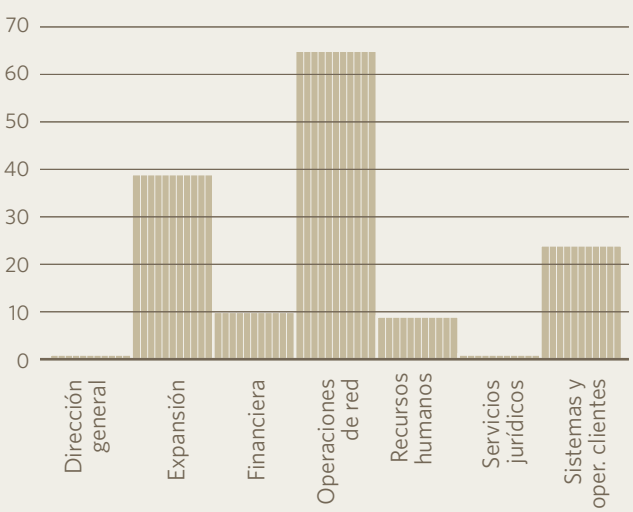


(*) No se contemplan empleados en régimen de jubilación parcial.

Plantilla, total n.º de empleados por edad



Plantilla, total n.º de empleados por dirección



GESTIÓN Y TALENTO

La baja tasa de rotación indica el buen momento por el que pasa el equipo de Madrileña Red de Gas, que cuenta con una plantilla eficiente y bien dimensionada, integrada por 149 empleados con una experiencia media en el sector de más de 19 años.

Las políticas aplicadas y una gestión dinámica del conocimiento orientada al desarrollo potencial de los trabajadores han sido claves para el buen dimensionamiento de la plantilla; el 88 % de los empleados ocupa puestos técnicos o de responsabilidad.

La apuesta clara de la compañía por el talento ha facilitado que las nuevas incorporaciones se hayan incrementado cuantitativa y cualitativamente en el 5 %, con una presencia cada vez mayor de trabajadores con formación universitaria.

Este año, y fruto del programa de *mentoring* realizado anteriormente con la dirección y mandos intermedios, Madrileña Red de Gas ha comenzado la planificación del programa de planes de sucesión. Ya se ha completado el trabajo previo para que en el próximo ejercicio se hagan efectivas las primeras sucesiones previstas en diferentes áreas de la compañía.

El compromiso adquirido por MRG de llevar a cabo una gestión responsable para con su equipo se sustenta en el establecimiento de relaciones de confianza en beneficio del bienestar del trabajador y el éxito de la compañía. Este compromiso ha posibilitado que aquellos trabajadores que, de mutuo acuerdo con la empresa, y habiendo cumplido los 61 años, quieran simultanear la continuación en su puesto de trabajo a tiempo parcial (15 % de la jornada laboral) con la percepción de una pensión de jubilación, puedan acogerse a la celebración de un contrato a tiempo parcial que posibilita a la empresa la renovación de la plantilla. La incorporación de nuevos trabajadores se realiza mediante la modalidad de contrato de relevo, con el consiguiente rejuvenecimiento del equipo, el aumento del nivel medio de formación de los trabajadores, la mejora del clima laboral, el crecimiento del nivel productivo y la disminución de bajas laborales.

CAPITAL HUMANO

DESARROLLO

En lo referente a la formación, Madrileña Red de Gas se marcó como objetivo fundamental para este año cubrir tres necesidades principales: la formación corporativa, la formación de negocio y la formación en idiomas, y se han destinado todos los recursos y esfuerzos necesarios para su consecución.

FORMACIÓN CORPORATIVA

En nuestro compromiso con la responsabilidad social corporativa, nos hemos involucrado de forma muy activa en los proyectos de protección de datos de carácter personal y prevención de delitos. Muestra de ello es la respuesta a las necesidades formativas que se derivan de ambos. Un tercio del coste total incurrido en este ejercicio corresponde a esta formación.

FORMACIÓN DE NEGOCIO

Debido a la evolución experimentada por la compañía, otro de los retos que debíamos afrontar era el de dar cobertura a las necesidades formativas surgidas como consecuencia de la gestión de los cambios.

En Madrileña Red de Gas creemos que las personas que mejor conocen el negocio son los propios trabajadores. De ahí que hayamos apostado por aprovechar la experiencia y el conocimiento de nuestro equipo, impulsando y favoreciendo su transmisión entre toda la plantilla.

De cara a dar respuesta a las necesidades de 118 trabajadores, hemos impartido cursos específicos de GLP y GNV a todos aquellos que requerían de un mayor conocimiento para afrontar los nuevos retos planteados por la compañía. También hemos realizado cursos de distribución de gas destinados a las nuevas incorporaciones.

FORMACIÓN EN IDIOMAS

Durante este año, en Madrileña Red de Gas hemos centrado los esfuerzos destinados a formación en los idiomas, tercer eje al que hemos querido dar respuesta. Al ser una compañía perteneciente a fondos de inversión extranjeros, con la finalidad de continuar mejorando la comunicación con nuestros inversores, hemos destinado alrededor de 1.000 horas lectivas a la mejora progresiva del inglés de todos aquellos trabajadores que, en función de la exigencia de su ocupación, así lo requerían.

SEGURIDAD Y PREVENCIÓN

La seguridad y la salud son valores fundamentales en nuestra cultura corporativa. Entendemos que son una responsabilidad de todos y cada uno de los trabajadores que formamos parte del equipo de Madrileña Red de Gas. Por eso, integramos ambas en la actividad diaria de la compañía, de forma que cada trabajador pueda, y deba, contribuir a mejorar la seguridad de sus compañeros. A modo de reafirmación del compromiso de Madrileña Red de Gas con sus trabajadores y demás partes interesadas, hemos renovado con TÜV Rheinland nuestra certificación como empresa certificada con el sello de excelencia empresarial en prevención OHSAS 18001.

Para nosotros el sistema de gestión de prevención constituye la más firme expresión de nuestra política de seguridad industrial y prevención de riesgos laborales. En ella se recogen todos aquellos procesos que conllevan la necesidad de integrar criterios de seguridad y prevención de riesgos laborales. Su puesta en práctica garantiza:

- Promoción y consolidación de la cultura de seguridad y prevención de riesgos, e integración de dicha cultura en los diferentes procesos.
- Compromiso de cumplimiento de los requisitos legales.
- Evaluación periódica de los riesgos y planificación de la seguridad y prevención de riesgos laborales.

- Medición y monitorización del desempeño de los procesos de prevención.
- Incremento de la eficacia y/o eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.
- Mejora continua de los procesos, productos, eficacia, etcétera.
- Prevención y minimización de accidentes e incidentes.
- Mejora de la sensibilización y capacitación en materia de seguridad de los empleados propios y de contratistas.

La estructura básica de criterios de gestión de seguridad y prevención de riesgos se enmarca dentro de la filosofía de aprovechamiento de las sinergias asociadas al sistema integrado de gestión de prevención, medio ambiente y calidad de Madrileña Red de Gas. Dicha estructura se completa con los procedimientos específicos de prevención que se han considerado necesarios, como son la evaluación de riesgos laborales, la prevención de riesgos en actividades con presencia potencial de atmósferas explosivas, medidas de seguridad en trabajos en recintos confinados, los permisos de trabajo o la prevención de riesgos en redes de propano de terceros, etcétera.

Asimismo, Madrileña Red de Gas actualiza anualmente su plan de prevención de riesgos laborales, dando continuidad a su cultura de gestión del cambio, con el objetivo de renovar

constantemente su compromiso con la seguridad y la prevención para hacer frente a los riesgos emergentes. El sistema de gestión de seguridad y salud de Madrileña Red de Gas establece objetivos específicos de prevención para cada ejercicio fiscal. En la actualidad, se destinan al mantenimiento de la vigencia del modelo de gestión, las actuaciones de control operacional, la implantación de acciones preventivas, la promoción de la información de riesgos, las medidas preventivas y de emergencia o la formación en seguridad y vigilancia de la salud, todo ello en aplicación del ciclo de mejora continua. Se define así un cuadro de seguimiento de más de 30 indicadores de prevención asociados a los procesos de gestión de la prevención que permite hacer un seguimiento del desempeño. Adicionalmente, la realización de auditorías periódicas facilita la identificación de posibles desviaciones y de oportunidades de mejora.

Madrileña Red de Gas continúa cooperando con las Administraciones públicas, manteniendo su adhesión al sistema de *bonus* establecido por el Real Decreto 404/2010 para empresas con baja siniestralidad laboral.

En este ejercicio fiscal hemos finalizado la revisión de la evaluación de riesgos laborales del centro y puestos de trabajo, de acuerdo con la metodología del servicio de prevención ajeno, mediante la aplicación de técnicas cuantitativas y cualitativas.

CAPITAL HUMANO

Dicha evaluación se ha llevado a cabo en varias fases. La primera se ha centrado en labores informativas de sensibilización acerca de estos riesgos. Hemos hecho encuestas basadas en la metodología FPSICO 3.0 del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) y en el método de análisis de las condiciones de trabajo de la agencia francesa ANACT (Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail) para la mejora de las condiciones del trabajo. En ellas ha participado el 69 % de los trabajadores, y se han realizado sondeos siguiendo el modelo de encuesta básica de turnos de trabajo y turno nocturno definida por el servicio de prevención ajeno. También hemos realizado entrevistas semiestructuradas individuales o de grupo sobre condiciones de trabajo, dirigidas o semidirigidas, en las que la participación ha alcanzado el 97 % de la plantilla.

Los resultados de esta evaluación nos han permitido implantar medidas preventivas destinadas a mejorar las condiciones laborales relacionadas con los factores de riesgo psicosocial.

Las actividades realizadas por Madrileña Red de Gas están contempladas en el Anexo I del Real Decreto 39/97 Reglamento de los Servicios de Prevención. Se ha establecido un nuevo concierto de servicio de prevención ajeno con Previlabor para las cuatro especialidades preventivas de seguridad en el trabajo, higiene industrial, ergonomía y psicología y vigilancia de la salud. Un acuerdo con dicha entidad da cobertura a todo el

ámbito de necesidades específicas en prevención.

Con el fin de facilitar el cumplimiento de los requisitos específicos derivados de la implantación de la norma OHSAS 18001, Madrileña Red de Gas cuenta con un servicio para la identificación y evaluación de los requisitos legales de seguridad y prevención de riesgos laborales.

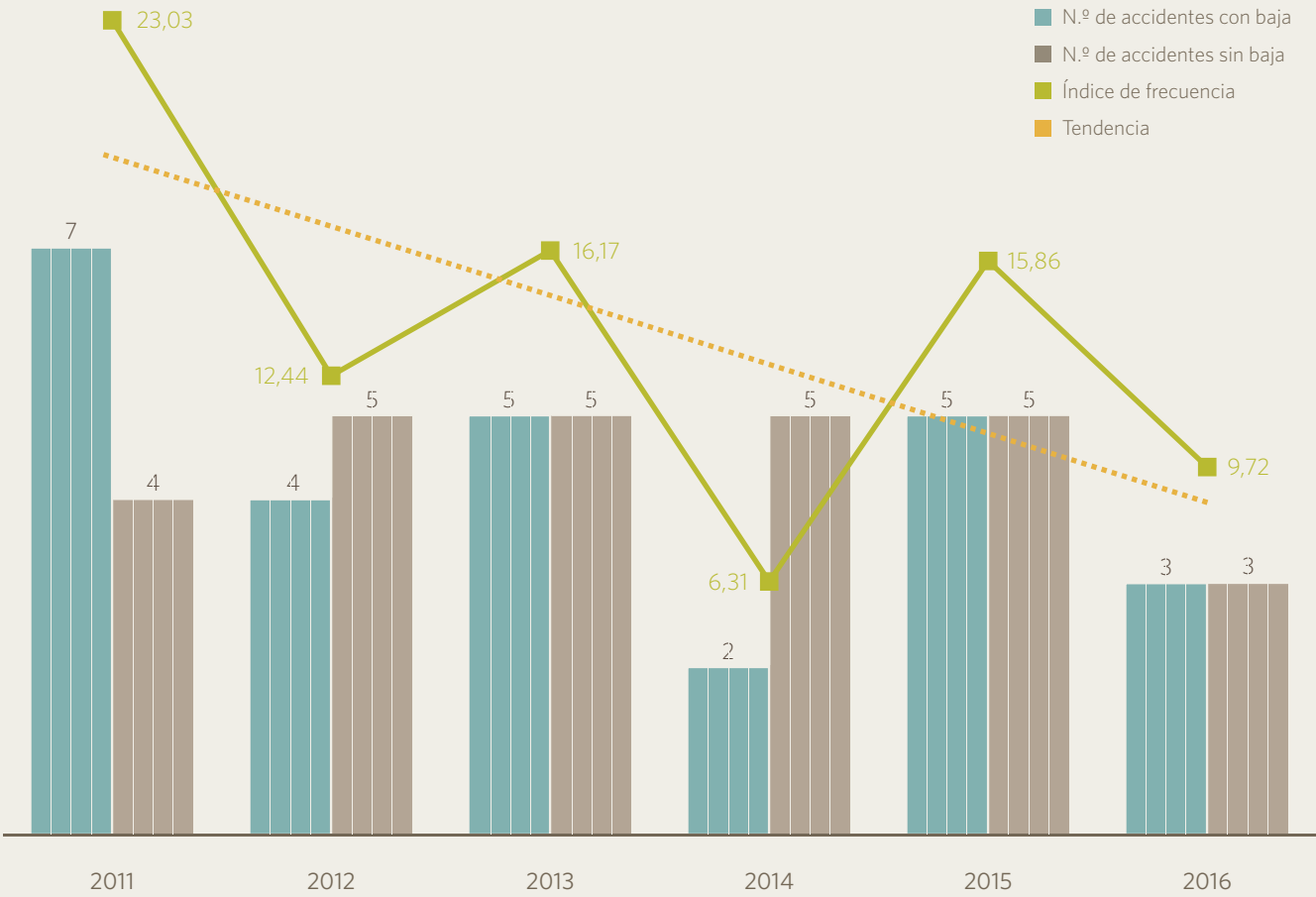
Por otro lado, la puesta en marcha de las plantas de GNL ha requerido de actuaciones específicas desde el ámbito de la seguridad, transporte de mercancías peligrosas por carretera (ADR) y prevención de riesgos laborales. Entre ellas, las más relevantes son:

- Documentos de protección contra explosiones de cada una de las instalaciones, con su correspondiente verificación de atmósferas explosivas.
- Planes de autoprotección de cada una de las instalaciones, formación a los trabajadores e implantación de dichos planes mediante simulacros de emergencia.
- Dotación extraordinaria de equipos de protección individual para la prevención del riesgo de contacto con sustancias criogénicas.
- Ficha informativa de riesgos, medidas preventivas y medidas de emergencia en las plantas de GNL, destinada a los contratistas que realizan el mantenimiento de las mismas.
- Implantación del requisito de homologación del personal de

proveedores de «Técnicos de planta satélite de GNL», promovida por el sector.

- Difusión entre los empleados de Madrileña Red de Gas de la guía de «Buenas prácticas de seguridad y medio ambiente en plantas satélite de GNL».
- Contratación de un nuevo servicio de consejero de seguridad de transporte de mercancías peligrosas por carretera (ADR). Por primera vez se ha presentado el informe anual reglamentario correspondiente a 2015 ante la Consejería de Transportes e Infraestructura de la Comunidad de Madrid.
- Procedimiento de descarga de cisternas de GNL específico para cada instalación. Definición de los contenidos de las «cartas de porte para descargas totales y parciales» reglamentarias, así como del listado de comprobaciones de seguridad durante las descargas.
- Informes reglamentarios del consejero de seguridad de las primeras descargas realizadas en las plantas.
- Desarrollo y publicación de los criterios de actuación en caso de accidente o incidente que puedan ocurrir durante el transporte, la carga o descarga de mercancías peligrosas.
- Publicación de las fichas de seguridad de los productos químicos del gas natural en sus distintas fases, incluso odorizado con THT.

Evolución de la siniestralidad laboral en MRG, 2011-2016



Nota: evolución de los accidentes y del índice de frecuencia de los accidentes con baja, así como su comparación con el índice de referencia del INSHT (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo). Se define el índice de frecuencia como el número de accidentes con baja durante la jornada de trabajo por cada millón de horas trabajadas.

CAPITAL HUMANO

Asimismo, y siguiendo con la política de Madrileña Red de Gas de facilitar información periódica de prevención de riesgos laborales a todas las partes interesadas, se ha revisado la ficha informativa sobre riesgos, medias preventivas y medidas de emergencia en las estaciones de regulación y medida (ERM), principalmente destinada a los trabajadores propios y de contratas. Hemos publicado también un boletín informativo de prevención en el que se difunden las noticias más relevantes en nuestro ámbito.

En relación con el intercambio de documentación sobre prevención, realizado a través del servicio externo de control de documentación de prevención, ha sido necesario definir nuevos criterios de homologación de personal de proveedores para los trabajadores extranjeros, trabajadores autónomos y el personal que realiza transformaciones GLP. También se ha ampliado el ámbito de supervisión documental a la maquinaria pesada de obra. En la actualidad, desde dicho servicio se está monitorizando el control documental de un total de 79 empresas contratistas y subcontratistas así como de 799 trabajadores; el volumen objeto de supervisión es superior a los 7.586 documentos.

Dichos controles documentales se completan a través de las supervisiones directas en campo, mediante las cuales se verifica la aplicación efectiva de un amplio número de medidas preventivas y también si la documentación aportada es correcta. Los resultados de estas

supervisiones se comunican a las empresas contratistas para su conocimiento e implantación de mejoras. Paralelamente, MRG mantiene reuniones periódicas de seguimiento con los supervisores en campo en las que se promueve el diálogo habitual con los técnicos de prevención de los contratistas principales, de forma que se establezcan vías de comunicación efectiva de la información.

Asimismo, seguimos mejorando los contenidos disponibles en el canal de información de prevención que, si bien nació para facilitar el acceso a la información al personal propio, en la actualidad se ha habilitado para que las principales empresas contratistas puedan acceder a las ediciones actualizadas de la información de prevención de riesgos laborales.

Se ha de destacar que entre los objetivos de MRG se cuenta la disminución progresiva del número de accidentes de trabajo; para ello, hemos renovado nuestros compromisos en dos direcciones:

- Apuesta firme y constante por la formación e información en prevención de riesgos laborales de los trabajadores de cara a una mayor concienciación de los trabajadores.
- Investigación de los accidentes laborales y, en el caso de que se produzcan, adopción de medidas preventivas adicionales.

En materia de protecciones colectivas, equipos de protección individual (EPI) y vestuario, Madrileña Red de Gas mantiene un canal directo de comunicación con nuestros proveedores de equipos y materiales. Esto nos facilita estar al día en lo que respecta a los nuevos materiales y equipos que salen al mercado, también sobre los cursos de formación que imparten los propios proveedores sobre nuevos equipos y su uso adecuado.

En Madrileña Red de Gas hemos cerrado un modelo, que ha sido negociado con la representación de los trabajadores, sobre la gestión de los recursos preventivos. Este contempla la realización de dichas funciones por un servicio de prevención ajeno para cubrir aquellas situaciones puntuales en las que no sea posible hacerlo con personal propio.

Por otro lado, hemos definido un sistema de permisos de trabajo de prevención diseñado para los trabajos de especial peligrosidad, y se ha difundido también entre nuestras contratas.

Asimismo, y en relación con las actividades de expansión de las redes de distribución de gas natural, en Madrileña Red de Gas hemos definido los criterios de prevención de riesgos laborales que se han de tener en cuenta durante las actuaciones en las redes de propano de terceros.

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

explosivas (ATEX), se ha alcanzado la implantación de dichas políticas en la totalidad de las instalaciones. El ámbito de este proyecto se ha extendido a las válvulas telemandadas, y al parque de las estaciones de regulación y medida (ERM) del semianillo, recientemente transferido a Madrileña Red de Gas.

Por otro lado, y con motivo de las novedades legislativas, se ha revisado el criterio sobre los contadores con marcado de atmósferas explosivas destinados a usos comerciales e industriales, y hemos iniciado el proceso de adecuación de nuestra normativa interna, manuales, etcétera.

Finalmente, Madrileña Red de Gas sigue participando en el comité sectorial, donde se ha establecido un vínculo de colaboración con el INSHT. El primer fruto de esta cooperación ha sido la publicación de la «Nota técnica de prevención NTP 1058 Sector gasista: riesgos laborales en instalaciones de almacenamiento, transporte y distribución de gas». Asimismo, hemos asistido a foros empresariales, como el congreso de seguridad de SEDIGAS donde se comparte la información sobre buenas prácticas relacionadas con la prevención de riesgos laborales.

GAS Y SOCIEDAD

FRAUDE EN EL CONSUMO DE GAS

MEDIO AMBIENTE

GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

DESARROLLO SOSTENIBLE

GAS Y SOCIEDAD

FRAUDE EN EL CONSUMO DE GAS

El fraude tiene un importante impacto en los ingresos del sector. Por ello, Madrileña Red de Gas continúa un año más con su lucha activa en la detección del fraude, con la colaboración de la Administración. Estamos a la vanguardia de las actuaciones de fraude en España, con el 12% de puntos de suministro inspeccionados.

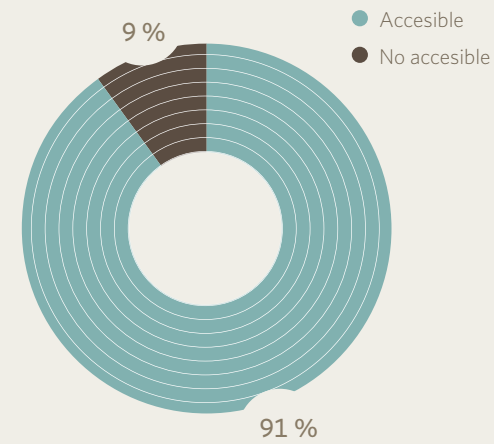
Pero ¿qué se entiende por fraude? El fraude es la manipulación de las instalaciones de gas, aparatos de medida, precintos, uso de pasos directos, perforaciones, etc., que pone en riesgo la seguridad de los propios usuarios y demás ciudadanos e imposibilita la contabilización del gas realmente consumido.

Por ello, Madriñeña Red de Gas ha intensificado este año la campaña de detección de fraudes con el objeto de garantizar la seguridad de los usuarios y asegurar un mejor rendimiento de nuestra red, minimizando el impacto en el sector y en los consumidores.

Los resultados de esta campaña han llevado asociados un aumento del cien por cien de las operaciones domiciliarias, que han permitido detectar 1.766 anomalías en las instalaciones y 5.126 fraudes a las que se vinculan 4.912 liquidaciones por consumo de gas natural (122,7 GWh).

Estos resultados han sido posibles gracias al acelerado crecimiento que ha experimentado la unidad de fraude de Madrileña Red de Gas; también a la introducción de herramientas informáticas que relacionan el concepto GIS (Google Earth) con SAP para la localización de clientes afectados de manera intuitiva por KMZ; de herramientas de movilidad que permiten el flujo de información en tiempo real de las operaciones realizadas en campo; la innovación y automatización de procesos; el desarrollo, tanto de algoritmos de predicción de casos de fraude (cuadruplican la eficacia en la detección) como de aplicaciones que posibilitan el disponer de información instantánea sobre las incidencias detectadas para su resolución inmediata; y al uso de últimas tecnologías en materiales de localización en campo, como

Accesibilidad en las operaciones de detección de anomalías y fraudes



Catalogación según tipo de fraude *

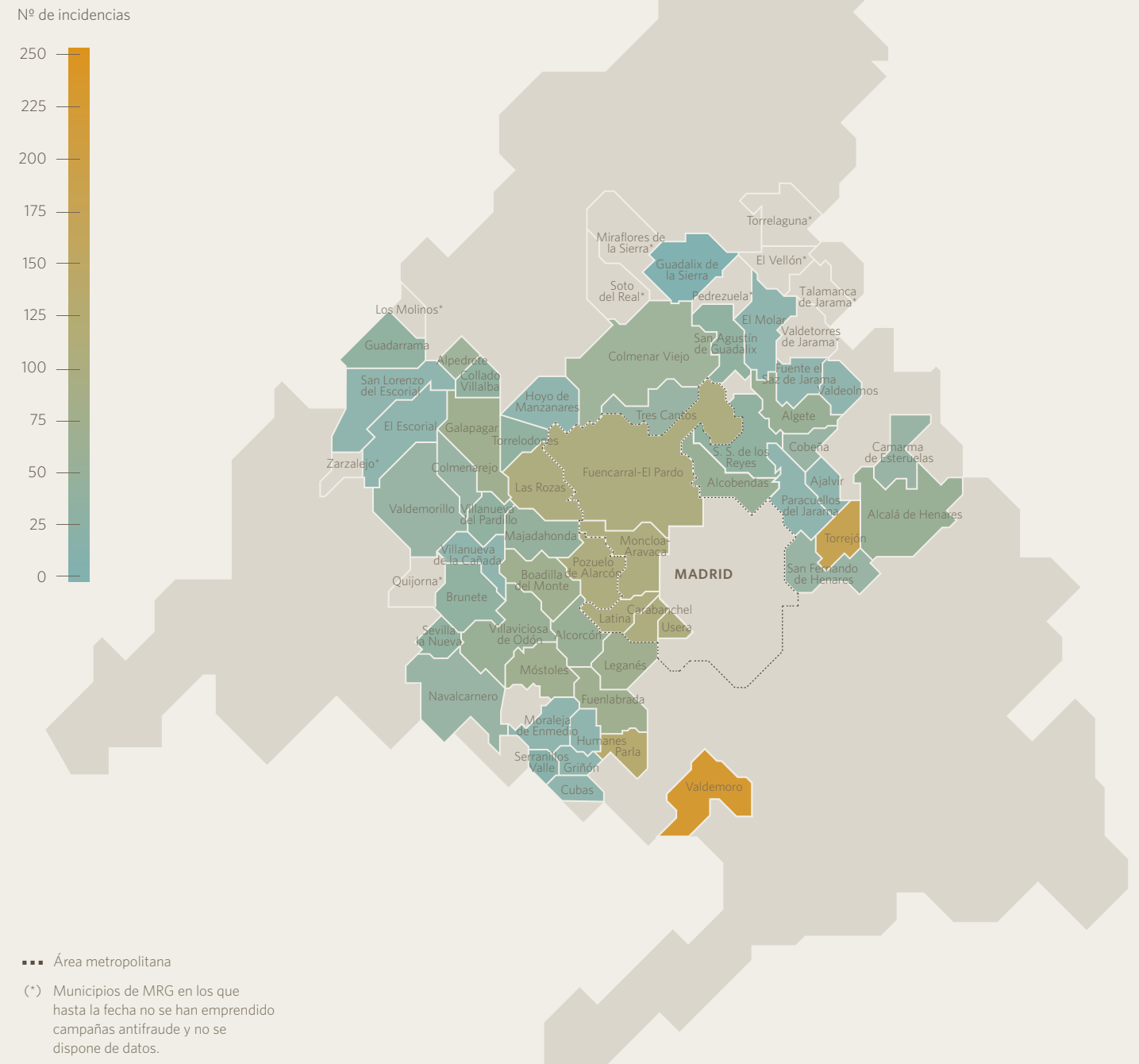
1. Contador perforado
2. Manipulación visible
3. Manipulación exterior contador no visible
4. Totalizador arrancado
5. Fraude sin confirmar
6. Precinto metrológico manipulado
7. Cristal totalizador roto
8. Otros

(*) Catalogación de los distintos tipos de fraude incluidos por la Dirección General de Industria de la Comunidad de Madrid.

puede ser el Wohler VE200 (cámara con mira telescópica flexible), etcétera.

En esta línea, MRG seguirá apostando por su lucha contra la impunidad de conductas que pudieran llegar a ser constitutivas de delito, y con un importante impacto en la sociedad y en el sector, tanto a niveles de seguridad de los usuarios y las redes e instalaciones de las compañías distribuidoras como en lo referente a aspectos económicos: mermas en el caso de las distribuidoras, repercusiones en la economía doméstica del usuario, etcétera.

Municipios y distritos de Madrid operados por MRG
según número de anomalías y fraudes (de menor a mayor)



GAS Y SOCIEDAD

MEDIO AMBIENTE

El cuidado del medio ambiente es esencial para garantizar una vida mejor a las generaciones actuales y futuras. Por ello, constituye un objetivo básico dentro de las políticas de Madrileña Red de Gas. En MRG buscamos la excelencia y la calidad en todos los procesos implicados en aquellos servicios que mejoran la vida de nuestros usuarios. De ahí que planifiquemos con método y responsabilidad todas nuestras actuaciones, de forma que nos permitan reducir cualquier impacto medioambiental en nuestro entorno sin que ello afecte al crecimiento económico de la compañía. Con ello se busca alcanzar un equilibrio entre la protección del medio ambiente y la necesidad de seguir siendo competitivos y sostenibles en el largo plazo.

Este objetivo nos lleva no solo a ejercer un control exhaustivo del tipo de materiales o elementos necesarios para nuestro trabajo, sino a estimular el uso de alternativas más limpias como es el gas natural vehicular (GNV), que mejora el impacto de la huella de carbono.

¿POR QUÉ GNV ?

En 2014, y con motivo de los planes de renovación de la flota de Madrileña al gas natural vehicular/gas natural comprimido (GNC), entendimos que uno de los principales problemas de la Comunidad de Madrid, zona de actuación de nuestra compañía, era el medioambiental, como así se ha

demostrado este último invierno, cuando se han registrado los episodios más altos de contaminación en NO_x.

Como distribuidores de gas natural, llevamos años trabajando por la sustitución de energías contaminantes por otras más limpias, pero en el transporte, que supone el 50 % de la energía consumida en Madrid, no se ha dado el salto tecnológico que sí se ha realizado en los sectores industrial, comercial y doméstico. En Madrileña Red de Gas teníamos claro que, al igual que en estos sectores las energías más contaminantes (carbón, fuel y diésel) se encontraban ya en proceso de sustitución, también era posible acometer dicha transformación en el sector transporte.

El GNV/GNC es la energía alternativa que cubre todas las necesidades del transporte, desde el turismo hasta el camión pesado. Con esta energía se suman a los beneficios ambientales los económicos, obteniendo ahorros superiores al 30 % en el coste de explotación de los vehículos respecto a soluciones como el diésel, y con una cuantía de adquisición equivalente.

Con la renovación total de nuestro parque móvil al GNV/GNC —50 vehículos entre turismos, furgonetas y furgones—, Madrileña Red de Gas contribuye a la mejora de la calidad del aire: nuestra flota emite alrededor del 20 % menos de CO₂ y, lo que es más importante, respecto a la contaminación local (lo que respiramos directamente) el 80 % menos de NO_x, el 95 % menos de

partículas (dos de los contaminantes de mayor emisión por los vehículos diésel) y el 0 % de SO₂.

Por otro lado, nuestros vehículos no tienen restricciones de acceso a la ciudad, ni tan siquiera cuando se producen los temidos episodios de alta contaminación por NO_x en Madrid, algo que para MRG, dada su actividad, es un valor añadido fundamental.

GNV Y MADRID

El parque de vehículos propulsados por GNC está experimentando un crecimiento importante en la Comunidad de Madrid. Cabe destacar que el cien por cien de los vehículos RSU (residuos sólidos urbanos) del municipio de Madrid funcionan con GNC, y ya son muchos los municipios que han optado por esta solución: Pozuelo de Alarcón, Boadilla del Monte, Alcobendas, Alcorcón y Leganés, entre otros.

Desde Madrileña Red de Gas hemos mantenido reuniones con diversos municipios de nuestra zona de implantación para dar a conocer las ventajas del uso del gas natural como combustible en el transporte. Como fruto de estas reuniones, un número cada vez mayor de ayuntamientos está estudiando la implantación de esta solución, medioambientalmente más limpia para los ciudadanos.

La EMT, pionera en Madrid en el uso de autobuses de GNC, con 800 vehículos propulsados con este combustible,

Emisiones según tipo de vehículo y combustible



Vehículos ligeros

Combustible	GEI (g/km)*	Emisiones contaminantes (g/km)				
	CO ₂	CO	NO _x	NMHC	Partículas	SO ₂
Gas natural	148	0,602	0,248	0,031	0,010	0,000
Gasoil	157	0,799	0,770	0,560	0,107	0,230
Gasolina	217	1,939	0,240	0,580	0,013	0,140



Vehículos pesados

Combustible	GEI (g/km)*	Emisiones contaminantes (g/km)				
	CO ₂	CO	NO _x	NMHC	Partículas	SO ₂
Gas natural	1.074	2,105	3,459	0,353	0,053	0,000
Gasoil	1.291	2,819	12,874	0,950	0,536	1,457

(*) Gases efecto invernadero

Fuente: Fundación de la Energía de la Comunidad de Madrid

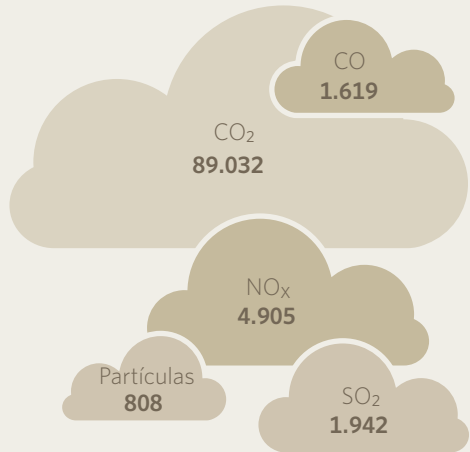
ha anunciado recientemente la incorporación de otros 80 autobuses más, así como su decisión de que todos los autobuses estándar que se sigan incorporando a su flota lo hagan con gas natural. Frente a los motores diésel están apostando por el GNC como la energía alternativa y más competitiva en coste y protección medioambiental.

En este momento, la EMT cuenta con una estación propia de repostaje de GNC, sita en Carabanchel, que se suministra desde la red de MRG.

Madrileña Red de Gas continúa colaborando activamente con ayuntamientos, como el de Madrid o el de Pozuelo de Alarcón, en el impulso del uso del gas natural como alternativa de combustible en el transporte. Ya hemos logrado que se introduzcan distintas medidas que favorezcan su crecimiento y que están en vigor en el Ayuntamiento de Madrid.

- Reducción del Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica, con una bonificación actual del 75 %.

Estimación del ahorro de emisiones anuales en Madrid con el uso de GNV (toneladas)



Nota: cálculos realizados a partir del total de emisiones liberadas a la atmósfera en la ciudad de Madrid por los más de 3.830.200 de vehículos (turismos, furgonetas y autobuses) que conforman su parque móvil, así como de la media de km anuales. La estimación del ahorro ha sido calculado en el supuesto de que el 10% de ese parque móvil utilizara la energía del gas natural.

- Bonificación de la tasa de aparcamiento en la zona de ORA (20 %) para los vehículos propulsados por GNC.
- Ampliación del tiempo de acceso a las áreas de prioridad de residentes (APR) en dos horas suplementarias.
- Acceso a la zona central de la ciudad, sin estacionar, durante los episodios de alta contaminación en NO_x.

GAS Y SOCIEDAD

Estaciones de servicio GNV en la Comunidad de Madrid, 2016



Prueba de ello son las diez estaciones públicas de servicio de GNC con las que cuenta la Comunidad de Madrid, o la adjudicación por parte del Ayuntamiento de Madrid de seis parcelas más para implantación de otras tantas estaciones públicas de GNC, cuatro en la zona de actuación de Madrileña Red de Gas. Ya se encuentra en fase de construcción la primera, situada en la Avenida de los Poblados.

Asimismo, en los distintos municipios en los que actúa Madrileña Red de Gas existen diez estaciones de GNC, tres de ellas públicas. Las siete restantes suministran a distintas flotas, municipales y privadas de camiones de recogida de RSU y autobuses de pasajeros. Un dato a tener en cuenta es el incremento del 39% del consumo de estas estaciones de servicio en 2015, respecto a 2013.

Por otro lado, durante este año se ha autorizado el acceso de vehículos propulsados por GNC al intercambiador de transportes en Avenida de América, lo que representa un gran logro. Esperamos que esta autorización se extienda al resto de intercambiadores. Esto posibilitaría que más empresas que realizan el servicio de transporte interurbano en Madrid puedan beneficiarse del uso de autobuses de GNC.

En Madrileña Red de Gas seguimos trabajando para favorecer estas incorporaciones. Como ejemplo de éxito, el Grupo Ruiz, cuya estación se encuentra en Leganés, aumenta cada

año su flota de autobuses de GNC y prevé aumentar el número de este tipo de vehículos. Madrileña Red de Gas le facilitará llevarlo a cabo, incrementando la capacidad de la infraestructura de suministro de gas natural.

Siguiendo la línea de colaboraciones con los distintos organismos para la mejora de la calidad ambiental de Madrid, Madrileña Red de Gas participa, junto con la Dirección General de Industria de la Comunidad de Madrid, en un programa de transformación de taxis a GNC. A partir de esta iniciativa, el sector del taxi ha comprobado las bondades económicas y medioambientales del uso del GNC como combustible sustituto del diésel; entre otras, un ahorro del 30% respecto al diésel. Inicialmente, se han realizado 20 transformaciones; solo estos 20 vehículos transformados ya han evitado la emisión de 14 toneladas de CO₂, casi una tonelada de NO_x y 0,2 toneladas de partículas.

De la mano de las asociaciones de taxis, estamos trabajando con los fabricantes para disponer de más modelos de serie homologados para funcionar como taxi. En esta línea, se ha conseguido recientemente incluir entre ellos la Volkswagen Caddy.

Dentro del convenio de colaboración firmado con SEAT y Volkswagen-Audi España, Madrileña Red de Gas participa, desde la experiencia como usuarios intensivos de vehículos de GNC, en la formación de su red de ventas en Madrid para dar a conocer las ventajas del uso de estos vehículos.

En el sector del reparto o transporte ligero en Madrid, cada vez existe mayor concienciación respecto al problema de acceso al centro de la ciudad que ya se está produciendo con los vehículos diésel. Operadores logísticos y asociaciones de transportistas están viendo en el GNV la solución. Empresas como Seur han incorporado furgonetas de GNC y están analizando extender su implantación dentro de su flota.

En este campo, y aunque de entrada el empeño es que existan más estaciones y que estas se vayan saturando, existen soluciones «a medida». Dependiendo del número de vehículos y necesidades, ya se está estudiando la implantación de pequeños compresores para la recarga de las flotas en sus propias instalaciones.

También hemos conseguido la homologación de la transformación de furgonetas pesadas diésel, prácticamente en la totalidad de las existentes. Esta medida abre la posibilidad de que empresas que decidan optar por la alternativa GNV no tengan que renovar necesariamente su flota.

Por otro lado, Madrileña Red de Gas forma parte de GASNAM (Asociación Ibérica de Gas Natural para la Movilidad) dentro de la cual participa en el grupo de trabajo de promoción y en jornadas de difusión.

GAS Y SOCIEDAD

GESTIÓN MEDIAMBIENTAL

Uno de los hitos de este año es la renovación con Tüv Rheinland de nuestra certificación como empresa certificada con el sello de excelencia empresarial en gestión ambiental UNE-EN ISO 14001:2004.

Nuestro compromiso en el cumplimiento de los requisitos legales en materia de medio ambiente, derivados de la implantación de la norma UNE-EN ISO 14001, centran la política medio ambiental de Madrileña Red de Gas con un sistema de gestión ambiental que alcanza todos aquellos procesos que conllevan la necesidad de integrar criterios de identificación y evaluación que incrementen la eficacia de la organización en el logro de nuestros objetivos. Entre estos se cuentan la prevención del riesgo de accidentes ambientales, la sensibilización de nuestros empleados y de las contratas, el control eficiente y la gestión de los recursos, con el fin de reducir la cantidad de residuos generados en el centro de trabajo, o controles ambientales en las obras de construcción, de derrames, ruido, consumo de recursos, emisiones atmosféricas o las emisiones de metano de la red de distribución.

Asimismo, cabe destacar que la filosofía de gestión ambiental de Madrileña Red de Gas es compartida por nuestros contratistas, que disponen de la correspondiente certificación de sus sistemas de gestión medioambiental.

Por otro lado, en MRG hemos definido fichas de emergencia ambiental para derrames de GNL y THT, inundaciones, mala combustión de la calderas, pérdidas de gas refrigerante, pérdida del gas del sistema de lucha contra incendios, etcétera.

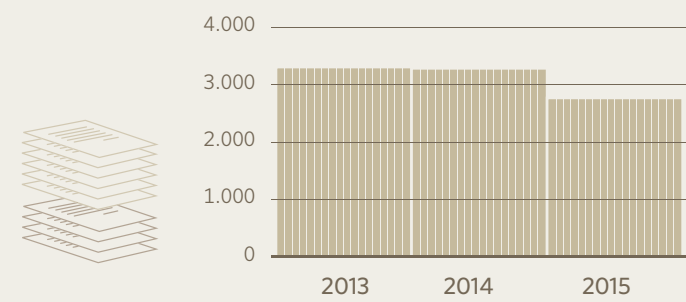
Dentro de las actuaciones realizadas este año por Madrileña Red de Gas que han contribuido a mitigar el impacto ambiental de nuestras actividades, puede mencionarse la renovación de nuestra flota de vehículos por otros impulsados por GNV, mucho más respetuosos con el medio ambiente, así como la implantación de

políticas de reducción del consumo de recursos como tinta y papel, la implantación de criterios de impresión a doble cara en blanco y negro o la extensión del uso de aplicaciones de movilidad que están reemplazando a los formularios autocopiables en formato papel por la captación de la información digitalizada desde el origen.

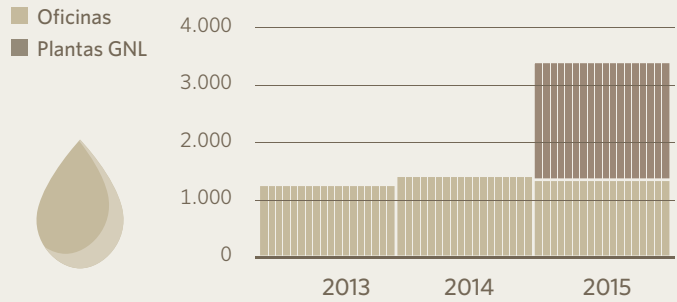
Como resultado de la monitorización de los aspectos ambientales relacionados con las actividades de Madrileña Red de Gas, se desprende la siguiente información:

Consumos energéticos: instalaciones y vehículos				
	2013	2014	2015	
Electricidad en oficinas (kwh)	367.402	334.472	363.000	
Electricidad en red y plantas GNL (kwh)	–	–	95.987	
Gas natural en oficinas (kwh)	5.805	14.429	–	
Diésel (l)	23.142	18.944	11.855	
Gasolina (l)	51.272	34.093	9.253	
Gas natural vehicular (kg)	–	5.619	18.730	

Consumo de papel (kg)

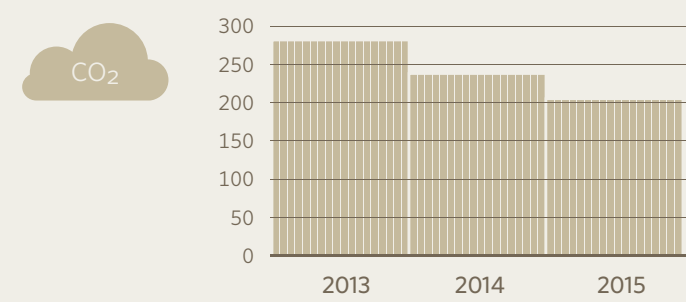


Consumo de agua (m³)*



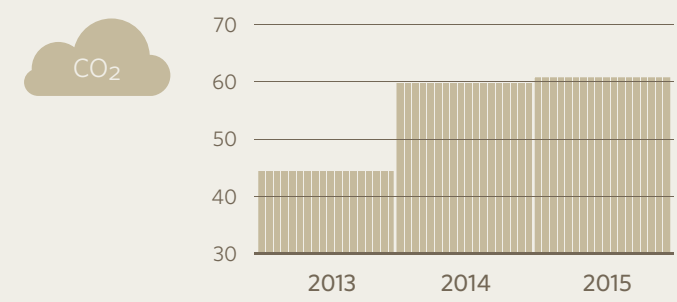
(*) Se han comenzado a monitorizar los datos de consumo de agua de las plantas de GNL a partir de su puesta en marcha en el año 2015.

Emisiones atmosféricas de instalaciones y vehículos (miles/kg CO₂)*



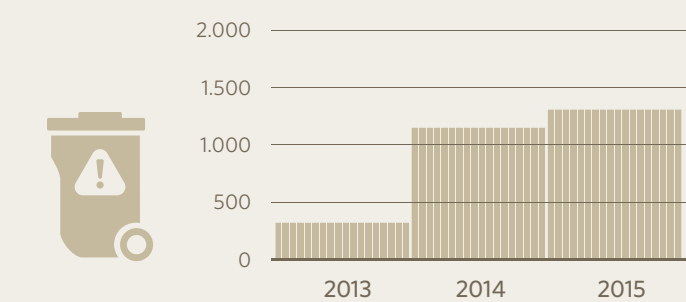
(*) En estos datos se consideran las emisiones directas e indirectas del edificio, así como de los vehículos de flota. No se contemplan las emisiones de los vehículos del personal comercial ni de los vehículos particulares de los empleados.

Emisiones fugitivas de metano en la red de distribución (miles/t CO₂)*



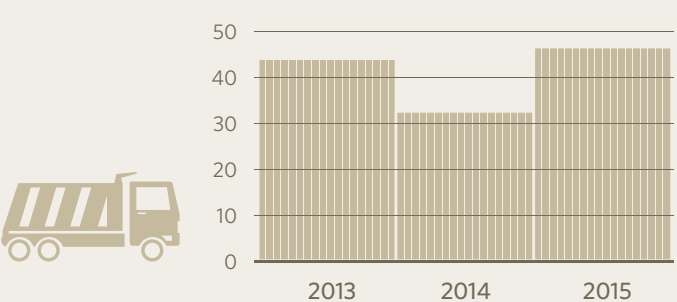
(*) La estimación de las emisiones fugitivas depende de los materiales de la red, de su longitud y de los factores de conversión, estos últimos cambiaron en 2014.

Gestión de residuos peligrosos (miles 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.

Gestión de residuos de construcción y demolición (miles t)



GAS Y SOCIEDAD

DESARROLLO SOSTENIBLE

Nuestra trayectoria avala el compromiso de Madrileña Red de Gas con los objetivos globales de desarrollo sostenible relacionados con nuestros grupos de interés y actividades, como son salud y bienestar, energía asequible y no contaminante, trabajo decente y crecimiento económico, industria, innovación e infraestructura, ciudades y comunidades sostenibles, producción y consumo responsables, acción por el clima y vida de ecosistemas terrestres.

Asimismo, en Madrileña Red de Gas apostamos por el impulso de la economía circular dentro de nuestro ámbito de actuación, como medida para el apoyo a la consecución de la meta n.º 12 «Producción y consumo responsables», incluida en los objetivos de desarrollo sostenible de la ONU y, de manera muy particular, por el uso eficiente de materias primas, la minimización y gestión responsable de los residuos generados de cara a su reutilización y el reciclado. De esta forma, contribuimos a impulsar la transición hacia una economía circular, estrategia que es clave para la sostenibilidad del planeta así como para la economía, pues progresivamente se reducirá la destrucción de materias primas escasas y valiosas que se produce en la actual economía lineal.

Por otro lado, en su calidad de compañía distribuidora de gas natural, Madrileña Red de Gas asume el reto de contribuir a los objetivos del COP21 para 2030, por medio de la aplicación de

políticas ambientales para la mejora de la calidad del aire local y global, la implantación de la directiva de combustibles alternativos y el apoyo a una mayor penetración de la red de gas natural y de la renovación de determinados equipos de calefacción. Esta actuación se concreta en:

- Los sectores residencial y terciario, con la sustitución de biomasa y otros combustibles por gas natural para calefacción y agua caliente sanitaria (ACS). Con ello se reducen las emisiones de NO_x, SO₂ y PM y se mejora la calidad local y global del aire.
- El sector transporte, con la sustitución del parque móvil por vehículos de gas natural que emiten el 20 % menos de CO₂ y suponen una drástica reducción de NO_x, SO₂ y PM, relacionados con problemas respiratorios, sin suponer un coste adicional.

Asimismo, nos hemos adherido a la iniciativa GRESB Infraestructure, participando por primera vez en la encuesta para la evaluación de su situación respecto a los aspectos críticos de rendimiento en gestión ambiental, social y de gobierno corporativo (Environment, Social and Governance, ESG).

Para Madrileña Red de Gas, dicha participación supone grandes ventajas, como son la revisión y evaluación anual del desempeño, identificación de las fortalezas y oportunidades, acceso a información de interés y posicionamiento de liderazgo.



RESULTADOS

RESUMEN DE RESULTADOS

RESULTADOS OPERATIVOS

INGRESOS

POSICIÓN FINANCIERA Y BALANCE

CASH FLOW DE LAS OPERACIONES

INVERSIONES

RESULTADOS

RESUMEN DE RESULTADOS

Cuenta de pérdidas y ganancias (M€)	2015	2016
Retribución regulada	140,0	137,3
Otros ingresos	26,1	28,0
EBITDA ¹	135,7	134,2
EBIT	102,0	103,1
Beneficio neto	47,6	49,3

¹ Excluyendo gastos no recurrentes.

El escenario energético en el que opera Madrileña Red de Gas requiere incorporar el mayor número de usuarios posible con abastecimiento de gas natural conectados a sus redes de distribución. Durante este ejercicio fiscal, en Madrileña Red de Gas hemos sobrepasado los 850.000 puntos de suministro, incrementando nuestra posición como fuente de energía de referencia.

El pasado mes de junio, Madrileña Red de Gas suscribió un acuerdo marco con Repsol Butano para la adquisición de aproximadamente 42.000 puntos de suministros de GLP, lo que permitirá, una vez transformados a gas natural, acelerar la expansión de la compañía y de nuestra red de distribución, pilar básico de la estrategia de la compañía. Adicionalmente, y con objeto de dar servicios a nuevos municipios de la Comunidad de Madrid, MRG ha expandido la red de distribución de gas

al municipio de Vellón, y ha puesto en marcha dos plantas satélites de gas natural licuado para abastecer los municipios de Valdetorres y Zarzalejo. En la actualidad, prestamos servicio a un total de 853.056 puntos de suministro.

Uno de los objetivos de Madrileña Red de Gas es seguir desarrollando un modelo de negocio sostenible, centrado en el crecimiento del negocio regulado de distribución; el incremento de la eficiencia operativa; la fortaleza financiera para aprovechar las oportunidades de crecimiento en su mercado; la retribución sostenible a los accionistas y un firme compromiso social que persigue la creación de valor para todos nuestros grupos de interés. Durante este ejercicio las medidas regulatorias aplicables a la actividad de distribución de gas natural ya han sido realizadas, y se mantiene el fondo de sostenibilidad y control sobre el déficit de tarifa del sistema. La regulación es un

elemento clave en la sostenibilidad de las actividades de MRG, de manera que se atraigan las inversiones necesarias para garantizar y expandir la distribución del gas natural de forma eficiente.

En este sentido, a lo largo de este ejercicio, mediante la entrada en el accionariado de Lancashire County Pension Fund, ha quedado constituido, junto con Gingko Tree Investment Ltd, PGGM y EDF Invest, el consorcio de accionistas en el que comparten su visión, el perfil del negocio de la compañía, las ventajas que representa la penetración del gas natural en el mix energético nacional y su apuesta por la estabilidad a largo plazo del marco regulatorio actual. Madrileña Red de Gas representa para sus accionistas un proyecto industrial de creación de valor a largo plazo, y su confianza en la compañía nos permite contar con los recursos necesarios para seguir desarrollando nuestro proyecto.

RESULTADOS OPERATIVOS

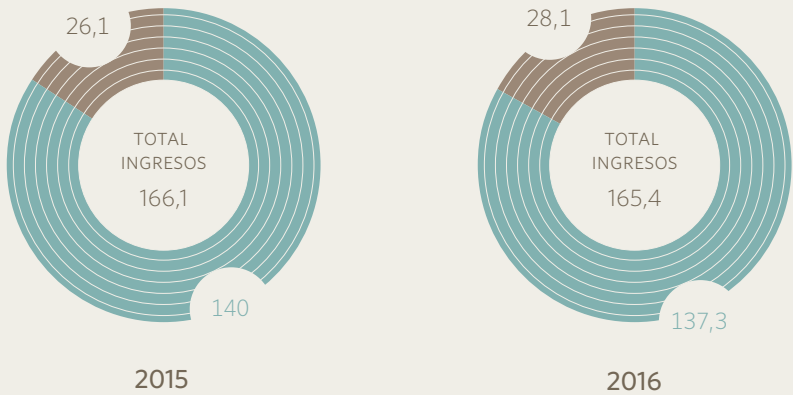
En el ejercicio 2016, los resultados obtenidos han sido superiores a los inicialmente previstos, debido al buen desempeño de los negocios regulados y a la mejora de la eficiencia operativa.

Respecto al año anterior, el resultado bruto de explotación (EBITDA) alcanzó los 134,2 M€ (~1,1%) y el resultado bruto de explotación ajustado (EBIT), por la amortización y los gastos no recurrentes, alcanzó los 103,1 M€ (+1,1%). En lo que se refiere al EBITDA, todavía ha pesado el ajuste en la remuneración de la compañía como consecuencia de las medidas recogidas en el Real Decreto 8/2014. Este efecto negativo se ha visto parcialmente compensado por un incremento en el volumen de las operaciones de inspecciones periódicas y por el aumento en la ejecución de operaciones domiciliarias destinadas a mejorar la eficiencia de la red de distribución y la reducción de los gastos operativos, gracias a la continua mejora en la automatización y procesos. Todo ello, y a pesar del impacto de una menor remuneración, ha permitido mantener un nivel de EBITDA similar al del año anterior.

Por otro lado, estos resultados de explotación de EBIT se han visto incrementados hasta los 103,1 M€, lo que representa un +1,1% respecto a la cifra del año anterior, fundamentalmente debido a la reducción de los gastos no recurrentes y amortizaciones.

Ingresos (M€)

● Remuneración ● Otros ingresos



INGRESOS

El importe neto de la cifra de negocios en el ejercicio 2016 fue de 165,4 M€. Del total de ingresos, el 83% proviene de la remuneración reconocida a la actividad de distribución, fijada en virtud de las Órdenes del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio 2445/2014, publicada en el Boletín Oficial del Estado nº 312, de 26 de diciembre de 2014, la 389/2015,

publicada en el Boletín Oficial del Estado nº 58, de 9 de marzo de 2015 y la 2736/2015, publicada en el Boletín Oficial del Estado nº 302, de 18 de diciembre de 2015. El 17% restante corresponde a prestaciones de otros servicios relacionados con la actividad de distribución de gas natural. Entre ellos, destacan los ingresos por alquiler de contadores, los ingresos por inspecciones periódicas, así como los ingresos por la prestación de otros servicios a usuarios.

RESULTADOS

POSICIÓN FINANCIERA Y BALANCE

Madrileña Red de Gas considera la fortaleza financiera como un pilar esencial que nos permite mantener fuertes niveles de ratios de solvencia y liquidez consistentes con un *investment grade rating*, equilibrando el aumento de la deuda con la generación de caja adicional derivada de las nuevas inversiones. La estructura de la deuda responde al perfil de negocio regulado.

En este contexto, durante el tercer trimestre del ejercicio, se ha llevado a cabo la emisión de obligaciones por un importe de 75 M€ con vencimientos en marzo de 2031. Dicha emisión se ha realizado 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; recibió la calificación crediticia de grado de inversión por parte de las agencias internacionales de *rating* Standard & Poor’s y Fitch.

Balance (M€)	2015	2016
Autorizaciones administrativas	713,4	713,4
Inmovilizado material	367,3	355,8
Total inmovilizado de la red de distribución	1.080,6	1.069,1
Fondo de comercio	57,4	57,4
Activos por impuesto diferido	29,1	27,3
Otros activos no corrientes	29,6	29,9
Otros activos corrientes	19,0	47,3
Caja y bancos	56,1	111,4
Total activos	1.271,9	1.342,3
Patrimonio neto	422,1	383,4
Deudas a largo plazo	771,2	846,7
Pasivos por impuesto diferido	26,9	30,4
Otros pasivos no corrientes	1,2	1,3
Pasivo corriente	50,5	80,6
Total del patrimonio neto y pasivo	1.271,9	1.342,3

Flujo libre de caja (M€)	2015	2016
EBITDA	135,7	134,2
Impuesto sobre sociedades	(18,3)	(12,0)
Capital circulante	0,8	(4,4)
Capex	(21,0)	(15,7)
Cash flow libre	97,1	102,1

CASH FLOW DE LAS OPERACIONES

El aumento temporal de la inversión y los cambios en el marco regulatorio del gas natural son los grandes impactos en la generación de caja de este ejercicio.

El flujo de caja generado por las operaciones durante el ejercicio 2015 ha sido de 102,1 M€ lo que supone un incremento del 5 % sobre el ejercicio anterior.

Los principales factores que han contribuido al incremento del flujo de caja son la mejora en el margen de operación de la compañía, como consecuencia de la eficiencia operativa, gracias a las mejoras y automatización en los procesos; el incremento de los otros ingresos regulados y la disminución temporal de la inversión que trajo consigo el acuerdo alcanzado con Repsol para la compra de, aproximadamente, 42.000 puntos de suministro de GLP; estos serán transformados durante los próximos años a gas natural.

RESULTADOS

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. La inversión en inmovilizado durante el ejercicio ha alcanzado una cifra de 17,4 M€. En atención a sus características esenciales, las inversiones o compromisos de inversión en 2016 pueden agruparse en tres grandes áreas:

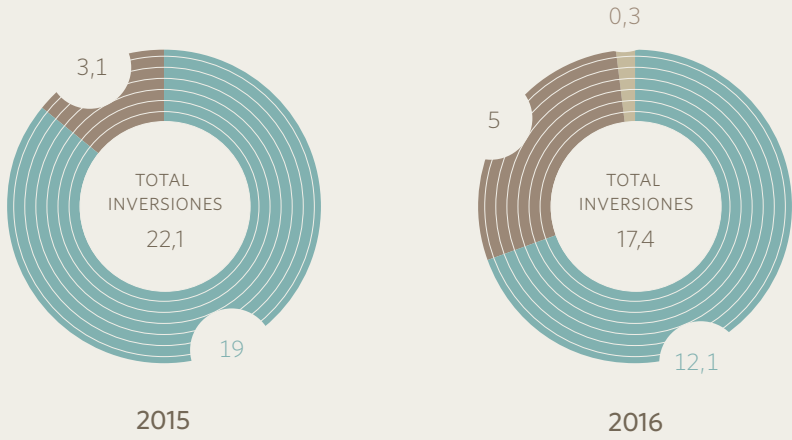
EXPANSIÓN

Madrileña Red de Gas ha invertido un total de 12,1 M€ en la expansión de sus redes de distribución. La estrategia de la sociedad sigue enfocada en la expansión de 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.

Además, y con objeto de dar servicio a nuevos usuarios, la compañía ha expandido la red de distribución de gas al municipio de El Vellón y ha puesto en marcha dos plantas satélites de gas natural licuado para abastecer los municipios de Valdetorres y Zarzalejo.

Inversiones (M€)

● Expansión ● Otros ● No recurrente



OTROS PROYECTOS

Las inversiones en proyectos de desarrollo de sistemas de información y mejoras técnicas en otras áreas de la compañía siguen destacando dentro de las inversiones de Madrileña Red de Gas.

A través de dichas inversiones, Madrileña Red de Gas seguirá mejorando la eficiencia operativa gracias a los avances en la automatización y digitalización en todos los procesos.

ADQUISICIÓN DE PLANTAS DE GLP

La firma con Repsol Butano de un acuerdo marco, el 9 de junio de 2016, para la adquisición de aproximadamente un total de 42.000 puntos de suministros de GLP, para su transformación a gas natural, la eficiente operación de los activos en funcionamiento y el plan de inversión descrito anteriormente, conducirá a un crecimiento sostenible de la caja y los resultados de la compañía en los próximos años.

ANEXOS

I. INFORME DE AUDITORÍA

II. CERTIFICADOS

I. INFORME DE AUDITORÍA



INFORME DE AUDITORÍA INDEPENDIENTE DE CUENTAS ANUALES

Al Accionista Único de Madrileña Red de Gas, S.A. (Sociedad Unipersonal):

Informe sobre las cuentas anuales

Hemos auditado las cuentas anuales adjuntas de la sociedad Madrileña Red de Gas, S.A. (Sociedad Unipersonal), que comprenden el balance a 30 de junio de 2016, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo y la memoria correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha.

Responsabilidad de los administradores en relación con las cuentas anuales

Los administradores son responsables de formular las cuentas anuales adjuntas, de forma que expresen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de Madrileña Red de Gas, S.A. (Sociedad Unipersonal), de conformidad con el marco normativo de información financiera aplicable a la entidad en España, que se identifica en la nota 3 de la memoria adjunta, y del control interno que consideren necesario para permitir la preparación de cuentas anuales libres de incorrección material, debida a fraude o error.

Responsabilidad del auditor

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre las cuentas anuales adjuntas basada en nuestra auditoría. Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la auditoría de cuentas vigente en España. Dicha normativa exige que cumplamos los requerimientos de ética, así como que planifiquemos y ejecutemos la auditoría con el fin de obtener una seguridad razonable de que las cuentas anuales están libres de incorrecciones materiales.

Una auditoría requiere la aplicación de procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los importes y la información revelada en las cuentas anuales. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluida la valoración de los riesgos de incorrección material en las cuentas anuales, debida a fraude o error. Al efectuar dichas valoraciones del riesgo, el auditor tiene en cuenta el control interno relevante para la formulación por parte de la entidad de las cuentas anuales, con el fin de diseñar los procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias, y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno de la entidad. Una auditoría también incluye la evaluación de la adecuación de las políticas contables aplicadas y de la razonabilidad de las estimaciones contables realizadas por la dirección, así como la evaluación de la presentación de las cuentas anuales tomadas en su conjunto.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión de auditoría.

Opinión

En nuestra opinión, las cuentas anuales adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de la sociedad Madrileña Red de Gas, S.A. (Sociedad Unipersonal) a 30 de junio de 2016, así como de sus resultados y flujos de efectivo correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, de conformidad con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Torre PwC, Pº de la Castellana 259 B, 28046 Madrid, España
Tel.: +34 915 684 400 / +34 902 021 111, Fax: +34 915 685 400, www.pwc.es

R. M. Madrid, hoja 87.250-1, folio 75, tomo 9.287, libro 8.064, sección 3ª
Inscrita en el R.O.A.C. con el número 80242 - CIF: B-79.031260



Informe sobre otros requerimientos legales y reglamentarios

El informe de gestión adjunto del ejercicio terminado el 30 de junio de 2016 contiene las explicaciones que los administradores consideran oportunas sobre la situación de la sociedad Madrileña Red de Gas, S.A. (Sociedad Unipersonal), la evolución de sus negocios y sobre otros asuntos y no forma parte integrante de las cuentas anuales. Hemos verificado que la información contable que contiene el citado informe de gestión concuerda con la de las cuentas anuales del ejercicio terminado el 30 de junio de 2016. Nuestro trabajo como auditores se limita a la verificación del informe de gestión con el alcance mencionado en este mismo párrafo y no incluye la revisión de información distinta de la obtenida a partir de los registros contables de la sociedad.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Juan Manuel Anguita Amate

30 de agosto de 2016



II. CERTIFICADOS

Certificado

Normativa de aplicación **ISO 9001:2008**

Nº registro certificado 01 100 1516945

Titular del certificado:



MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.U.
C/ Virgilio 2 bis Centro empresarial ARCO Edif. 1 y 2
E - 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid)

Ámbito de aplicación:

Captación de nuevos puntos de suministro de gas natural para usos domésticos, comerciales o industriales.
Diseño, gestión de construcción, puesta en servicio, operación y mantenimiento de redes de distribución de gas natural.
La atención de avisos de urgencias en las redes de distribución y en los puntos de suministro de gas natural.
Gestión de: acceso de terceros a las redes de distribución de gas natural, operaciones domiciliarias, inspección y revisión periódica de las instalaciones receptoras, sistemas de medición de consumos y determinación de la energía consumida.
Servicio de atención al cliente.
Centro de Control Distribución, (Dispatching).

Mediante una auditoría se verificó el cumplimiento de los requisitos recogidos en la norma ISO 9001:2008.

Validez:

Este certificado es válido desde 2015-12-23 hasta 2018-09-14.
Primera auditoría de certificación 2015

2016-02-23



www.tuv.com



ISO 9001: 4.06 E A4 © TÜV, TÜV and TÜV are registered trademarks. Utilization and application require prior approval.

Certificado

Normativa de aplicación **ISO 14001:2004**

Nº registro certificado 01 104 125206

Titular del certificado:



MADRILEÑA RED DE GAS, S.A.
C/ Virgilio 2 bis Centro empresarial ARCO Edif. 1 y 2
E - 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid)

Ámbito de aplicación:

Captación de nuevos puntos de suministro de gas natural para usos domésticos, comerciales o industriales.
Diseño, gestión de construcción, puesta en servicio, operación y mantenimiento de redes de distribución de gas natural.
La atención de avisos de urgencias en las redes de distribución y en los puntos de suministro de gas natural.
Gestión de: acceso de terceros a las redes de distribución de gas natural, operaciones domiciliarias, inspección y revisión periódica de las instalaciones receptoras, sistemas de medición de consumos y determinación de la energía consumida.
Servicio de atención al cliente.
Centro de Control Distribución, (Dispatching).

Mediante una auditoría se verificó el cumplimiento de los requisitos recogidos en la norma ISO 14001:2004.

Validez:

Este certificado es válido desde 2016-04-05 hasta 2018-09-14.
Primera auditoría de certificación 2013

2016-04-18



www.tuv.com



ISO 14001: 4.06 E A4 © TÜV, TÜV and TÜV are registered trademarks. Utilization and application require prior approval.

II. CERTIFICADOS

Certificado

Norma de aplicación **BS OHSAS 18001:2007**

Nº registro certificado 77 113 120013

TÜV Rheinland Ibérica Inspection, Certification & Testing S.A.
certifica:

Titular del certificado:



Madrileña Red de Gas, S.A.
C/ Virgilio 2 bis Centro empresarial ARCO Edif. 1 y 2
E - 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid)

Ámbito de aplicación: Captación de nuevos puntos de suministro de gas natural para usos domésticos, comerciales o industriales.
Diseño, gestión de construcción, puesta en servicio, operación y mantenimiento de redes de distribución de gas natural.
La atención de avisos de urgencias en las redes de distribución y en los puntos de suministro de gas natural.
Gestión de: acceso de terceros a las redes de distribución de gas natural, operaciones domiciliarias, inspección y revisión periódica de las instalaciones receptoras, sistemas de medición de consumos y determinación de la energía consumida.
Servicio de atención al cliente.
Centro de Control Distribución. (Dispatching).

Mediante auditoría realizada, según consta en el informe nº 120013 se verificó el cumplimiento de los requisitos recogidos en la norma BS OHSAS 18001:2007.

Validez: La fecha límite para la auditoría de seguimiento es 31-10 (dd.mm).
Este certificado es válido desde 2016-01-27 hasta 2019-01-31.
Fecha de primera certificación 2013

2016-02-23 TÜV Rheinland Ibérica Inspection, Certification & Testing S.A.
García, 10-12 - E-08820 El Prat de Llobregat

www.tuv.com



Publica
Madrileña Red de Gas

Edición
Nuria Martínez Deaño

Diseño
Francisco Dorado

Producción editorial
Global Media Comunicaciones

© Madrileña Red de Gas, S.A.U., 2016

