



Madrileña
RED DE GAS

INFORME ANUAL

2017

SUMARIO

MAGNITUDES BÁSICAS 2

CARTA DEL PRESIDENTE 5

1. COMPAÑÍA 9

2. CRECIMIENTO 13

3. CALIDAD 23

4. RED 31

5. CAPITAL HUMANO 37

6. ENTORNO 45

7. RESULTADOS 55

MAGNITUDES BÁSICAS

LONGITUD DE RED (km)

5.992

La consolidación y expansión de la compañía durante este ejercicio se ven reflejadas también en la ampliación de la longitud de su red de suministro, que se ha ampliado en más de 300 kilómetros.

USUARIOS

898.000

Seguimos creciendo. Durante este año, Madrileña Red de Gas cuenta con 45.000 usuarios más que en el anterior ejercicio, y ha alcanzado una cifra total de 898.935 puntos de suministro.

EMPLEADOS

142

Un análisis interno sobre el stock de conocimiento de nuestra plantilla y las capacidades de cada puesto de trabajo junto a la renovación organizativa han fortalecido la eficiencia del equipo en 2017.

Nota: En la cifra total no se han contemplado los empleados en régimen de jubilación parcial.

INGRESOS (M€)

178,1

Los ingresos totales en este ejercicio 2017 han sido de 178,1 M€, un 7,7% más que el ejercicio anterior. Del total de ingresos, el 83% proviene de la remuneración reconocida a la actividad de distribución.

CASH FLOW

107,5

(M€)

El flujo de caja generado por las operaciones ordinarias durante el ejercicio de 2017 ha sido de 107,5 M€, manteniendo un nivel similar al ejercicio anterior.

EBIT (M€)

105,4

Durante este ejercicio se han incrementado las principales magnitudes de la compañía, entre ellas el resultado bruto de explotación ajustado (EBIT), que ha alcanzado los 105,4 M€, lo que supone un crecimiento del 2,2% respecto al anterior ejercicio.

CARTA DEL PRESIDENTE



El ejercicio recién terminado ha sido rico en acontecimientos en el desarrollo de Madrileña Red de Gas. La compañía ha superado los siete años de existencia desde su nacimiento en 2010 y se ha ido consolidando como una empresa de referencia en el sector de la distribución de gas natural.

Hemos mantenido los elevados niveles de calidad de servicio y de seguridad que habíamos alcanzado en años anteriores y los hemos mejorado. Asimismo, hemos continuado creciendo en tamaño y tenemos por delante perspectivas de continuidad muy positivas a medio plazo. Nuestros procedimientos de atención a los clientes se renuevan y mejoran de forma continua.

En primer lugar, deseo referirme a los trabajos de inversión y mejora de la red y, en concreto, a la adquisición de 41.600 puntos de conexión de Repsol, cerrada en mayo del pasado año, que se están transformando a gas natural a un ritmo superior al inicialmente previsto, lo que, junto con la actividad continuada de desarrollo de la red, nos permite prever que contaremos con un total de más de 900.000 puntos de conexión en servicio en un plazo de tres años, más del doble de la red con que empezamos nuestra andadura en 2010.

Hemos desarrollado otros trabajos de mejora de la red en relación con cuestiones nuevas, como la segmentación de la propia red, y hemos iniciado un programa de extensión de la teledistribución. Todo ello nos ayudará a mejorar la gestión.

También se ha puesto en marcha un ambicioso programa de detección, corrección y prevención del fraude que, aunque no alcance niveles graves, ha experimentado en los últimos tiempos un claro crecimiento en las redes de distribución, no solo de gas sino también de electricidad. Dicho programa

requiere una acción conjunta de las empresas y de las Administraciones para atajar el problema de incumplimiento de contratos por parte de algunos clientes y de quienes promueven activamente esta actividad delictiva.

Finalmente, se están consiguiendo buenos resultados en la extensión del uso de gas en aquellos sectores industriales en los que existía un claro potencial sin desarrollar, lo que, además de prestar servicio a nuevos clientes, se traduce en un uso más eficiente de la red y contribuye a la mejora de resultados de la compañía.

El uso del gas como energía limpia encuentra uno de los campos con mayor desarrollo en su aplicación a los vehículos a motor, concretamente a los automóviles y flotas de autobuses. Madrileña Red de Gas ha sido pionera en el fomento de estas aplicaciones. Hemos firmado un acuerdo con un fabricante de automóviles para facilitar el uso de vehículos alimentados con gas natural comprimido, también hemos instalado nuestra primera estación de suministro de gas a vehículos y hemos renovado nuestra propia flota de vehículos, que ahora utilizan gas comprimido como combustible.

Todo esto no repercute únicamente en una mejora notable de la calidad del aire en las ciudades, problema que suscita una sensibilidad creciente en todo el mundo –un vehículo a gas reduce en un 96 % las emisiones de óxidos de nitrógeno, el contaminante más preocupante desde el punto de vista de la salud–, sino que supone un ahorro del 30 % para los usuarios en el coste de combustible y un campo de crecimiento de nuestra actividad. El uso del gas en el transporte es, sin duda, una solución necesaria e insustituible

En un plazo de tres años, MRG tendrá 900.000 puntos de conexión, más del doble de la red con que empezó su andadura en 2010

a corto y medio plazo en la transición hacia una energía más limpia y eficiente.

Además, es una muestra de nuestro compromiso con la Comunidad de Madrid, para invertir en una red de gas de calidad, segura y que dé acceso a los madrileños al gas natural en todos sus usos posibles, como venimos haciendo desde el inicio de nuestra actividad.

La excelencia de esta labor se vio reconocida con el premio a la eficiencia energética que nos concedió el Ayuntamiento de Madrid, reconocimiento que nos llena de satisfacción y nos anima a seguir en esta línea de mejora continua.

Además de la inversión nueva, la compañía ha continuado con su política de mejora interna. 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 de este Informe Anual.

La seguridad en las operaciones sigue siendo nuestra primera prioridad. En este campo mantenemos en niveles elevados los índices que reflejan nuestro desempeño. Este es nuestro compromiso explícito con clientes, proveedores y con la sociedad en general.

También estamos trabajando en la mejora de nuestros sistemas para simplificar y facilitar la interacción con nuestros clientes en todos aquellos momentos en que la relación con la compañía se hace necesaria: contratación, facturación, reclamaciones, urgencias e incidencias de todo tipo.

La inversión en el uso del gas natural en el transporte le ha valido a MRG el premio a la eficiencia energética del Ayuntamiento de Madrid

En cuanto al marco regulatorio en que se desarrolla nuestra actividad, lo más destacable en el año transcurrido es la estabilidad, que es la tónica desde que se implantó la reforma regulatoria de 2014. Así lo perciben los inversores, que siguen mostrando un elevado interés en los sectores energéticos regulados en España.

Esta estabilidad a medio y largo plazo es esencial para que las empresas podamos desarrollar nuestra actividad, diseñando planes de negocio y decisiones de inversión con expectativas de medio y largo plazo, manteniendo la seguridad de las inversiones de nuestros accionistas y el nivel de calidad en el servicio a los clientes. Esperamos que, en beneficio de todos, esa estabilidad, reconocida y apreciada por la comunidad financiera y empresarial, se mantenga, con la necesaria comunicación y consulta con los diferentes sectores. Es una evidencia que la regulación en sectores

como el energético necesita de un continuo ajuste fino, que debe llevarse a cabo sobre la base de un diálogo permanente con los actores, pues ellos son quienes conocen en detalle la compleja realidad que debemos gestionar a diario, mejorando y actualizando las normas que regulan la operativa del sector. El diálogo constructivo que ha existido en el pasado reciente debe continuar y contribuir al desarrollo de un sector vital para la economía española y madrileña, en beneficio de todos los interesados: empresas, consumidores y autoridades reguladoras.

Finalmente, deseo expresar el agradecimiento de Madrileña Red de Gas a los accionistas, que en esta nueva etapa continúan apoyando el desarrollo de la compañía con una visión de largo plazo. También al equipo directivo y a todos los que dedican su actividad profesional a Madrileña, el reconocimiento por lo conseguido y los mejores augurios para lo que el futuro nos ha de deparar.

Pedro Mielgo
Presidente

1 COMPAÑÍA



En Madrileña Red de Gas continuamos ejerciendo nuestro compromiso por consolidar el gas natural como solución energética de referencia en todos los sectores y sustituta de otras energías más caras y contaminantes (gas licuado del petróleo, gasóleo, etc.). Por su condición de energía limpia y versátil, el gas natural cumple con las políticas respetuosas con el medio ambiente.

En este sentido, en MRG tenemos la obligación de concienciar a los ciudadanos de la importancia de reducir las emisiones provocadas por el tráfico rodado promoviendo la utilización del gas natural vehicular (GNV) como sustituto de otros combustibles en el transporte público y privado, lo que supone un importante ahorro económico y de emisiones para los consumidores y, por ende, para la economía nacional.

Como distribuidora, un año más seguimos ampliando nuestra red como medio a través del cual hacer accesible el uso del gas natural a todo el tejido industrial y al conjunto de la población. Esto nos ha llevado a afrontar con éxito la transformación de las plantas de gas licuado del petróleo (GLP) adquiridas en el ejercicio anterior, una operación que ha supuesto mejoras para el usuario debido a un mayor aprovechamiento de la energía. Asimismo, hemos intensificado las reuniones con el sector automovilístico, con el objeto de incentivar y dar visibilidad al uso de vehículos con GNV, lo que supone el impulso de nuevas perspectivas de producto para la industria nacional de automoción.

1. COMPAÑÍA

1.1 CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Pedro Mielgo Presidente

Dennis van Alphen Consejero

Michael Andrew Bryan Consejero

Martijn Verwoest Consejero

Rong Yan Consejero

Jérôme Sousselier Consejero

Guillaume d'Engremont Consejero

John Richard Tomlinson Consejero

Ruwantha Vidanaarachchi Consejero

Intertrust Secretario (no consejero)

1.2 COMITÉ DE DIRECCIÓN

Pedro Mielgo Presidente

Alejandro Lafarga Director general

Rafael Fuentes Director jurídico

Ignacio García de Alvear Director financiero

David Ortiz Carreras Director de expansión

Glen Lancaster Director de sistemas y oper. domiciliarias

María Sofía Vázquez Galatas Directora de recursos humanos

Félix Blasco Director de operaciones de red

1.3 PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En materia de protección de datos, las actividades más relevantes de MRG en este ejercicio se han centrado en la definición de criterios y en la resolución de consultas. Muchas de estas han estado relacionadas con el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, así como con los contenidos de las notas informativas sobre protección de datos y cláusulas contractuales.

Asimismo, hemos realizado las adecuaciones necesarias para el mantenimiento de la vigencia del modelo de gestión de protección de datos actualizando el documento de seguridad y varios de los procedimientos. Igualmente, y con el objeto de fomentar la cultura interna en materia de protección de datos, hemos realizado acciones formativas entre la plantilla sobre aspectos particulares de protección de datos personales. Finalmente, hemos definido la hoja de ruta para la adecuación del modelo actual de gestión de protección de datos personales a los nuevos requisitos del nuevo Reglamento de Protección de Datos, cuya entrada en vigor será en mayo de 2018.

1.4 RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Por segundo año consecutivo, Madrileña Red de Gas ha participado en la iniciativa «GRESB Infraestructure». Los resultados obtenidos nos han permitido tener una visión tanto de la evolución de la compañía respecto del ejercicio anterior como de nuestro grado de madurez en la materia en comparación con otras empresas del sector.

Con el propósito de poder obtener un nuevo certificado de excelencia empresarial, hemos definido un ambicioso plan de trabajo que nos permita optar a la concesión del sello «Madrid Excelente» que se concede al término del primer semestre de 2018.

En MRG queremos hacer accesible el uso del gas natural en todos los sectores, asegurar una gestión eficiente en materia de protección de datos y afianzarnos como compañía distribuidora de excelencia

2

CRECIMIENTO

2.1 GRAN CONSUMO

En Madrileña Red de Gas, el mercado de gran consumo ha tenido un crecimiento exponencial a lo largo de los años, lo que ha supuesto una evolución continua del equipo y de las herramientas que han favorecido el eficiente desarrollo de nuestra actividad comercial.

Esto ha permitido que en el ámbito de actuación de MRG la penetración en consumo (GWh) sea en la actualidad del 55%, con un consumo de los puntos de suministro de tarifas consideradas de gran consumo (tarifa 3.3 en adelante) de 3.215 GWh, lo que representa un 35% del total del gas vehiculado en la compañía.

Este crecimiento constante del mercado de gran consumo ha requerido un plan de implantación de potencial, que consiste en la elaboración de un estudio en profundidad para la identificación de clientes potenciales en el ámbito de actuación de la compañía y en la creación de una herramienta de geoposicionamiento, de cliente existente y cliente potencial, más dinámica, ágil y visual.

La identificación de estos clientes se ha realizado por el método de los gemelos, basado en la comparación y el contraste de información con clientes de MRG en servicio y con todas las empresas existentes dentro de la base de datos SABI. Para la tipificación, identificación y extracción de potencial de empresas activas en nuestro ámbito de actuación, hemos contado con la colaboración de la consultora PricewaterhouseCoopers.

Este estudio ha posibilitado que MRG disponga de información fiable y completa sobre un sector cambiante y de difícil acceso como es el industrial. Dicha información

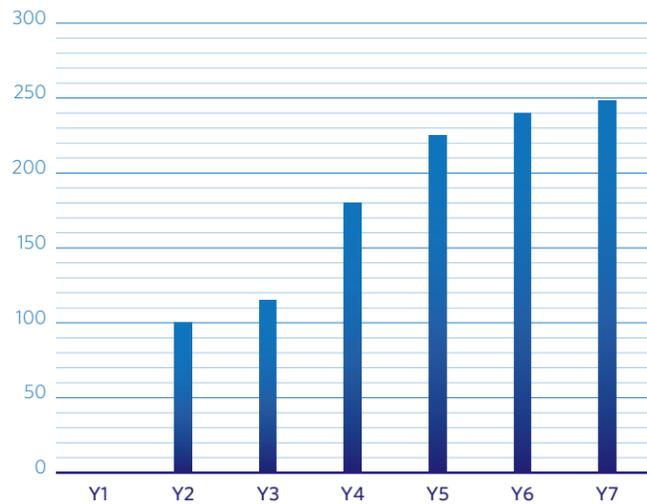
2. CRECIMIENTO

garantiza la realización de una labor comercial efectiva, basada en criterios económicos actualizados, clasificados y de potencial real. El estudio se desarrolló en tres fases:

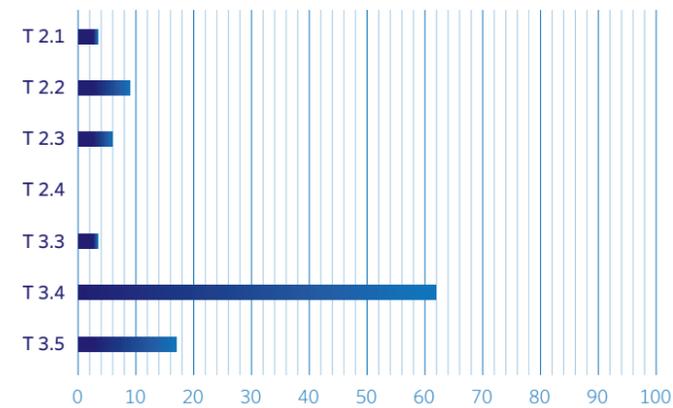
- Obtención de información externa relevante, a partir de bases de datos y de información agregada -análisis *Top-Down*-, que ha permitido entender patrones de consumo por sector de actividad.
- Obtención de información interna de la compañía.
- Selección de variables de clusterización que han posibilitado, mediante el cruce de información interna y externa, la identificación de clientes potenciales con comportamientos análogos a los ya existentes. También ha posibilitado llevar a cabo cálculos del *CustomerEquity* o valor teórico del cliente potencial y *Payback* de conversión.

Entre los primeros resultados obtenidos durante este ejercicio fiscal, podemos destacar las contrataciones con diferentes empresas e instituciones de la Comunidad de Madrid, entre las que se cuentan: Martinrea International Inc., en Móstoles, el Campus de Iberdrola, en San Agustín de Guadalix, el Centro Nacional de Microbiología, en Majadahonda, y la estación de servicio de GNV de Aliara Energía, en el municipio de Madrid. También hemos llevado a cabo diversas acciones con la Administración de la

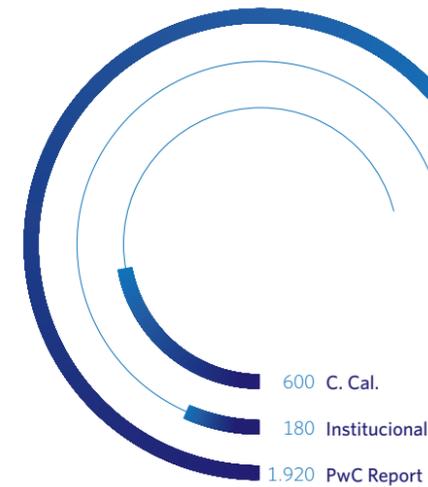
Evolución del gran consumo en los últimos años
Puesta en servicio (GWh)



Consumo según el tipo de tarifa
Total 3.215 GWh (%)



Cientes potenciales
Total 2.707 GWh



Comunidad de Madrid en el entorno institucional, sanitario y educativo.

Por otro lado, el desarrollo de la herramienta de geoposicionamiento de clientes, tanto de los que disponen ya de servicio como de los potenciales, ha permitido que toda la información esté disponible en una única plataforma desde la que podemos visualizar nuestras redes de distribución, seguir las actuaciones comerciales de nuestra «empresa extendida», actualizar los datos existentes y/o generar nuevos clientes potenciales directamente a través de nuestra página web o de la versión App.

Uno de nuestros retos es mejorar la percepción que tienen los clientes de MRG, y esta nueva herramienta nos ha posibilitado ser más eficaces a la hora de atender sus demandas y dudas, ofrecer una solución a todas sus inquietudes, con productos y servicios totalmente segmentados en función del perfil de cada cliente, proponer ofertas adaptadas a las diferentes necesidades y agilizar los procedimientos de contratación.

En constante crecimiento y con una oferta de productos y servicios segmentada en función del perfil específico de cada cliente, el gran consumo representa para Madrileña Red de Gas el 35% del total del gas vehiculado por la compañía

2. CRECIMIENTO

2.2 NUEVA EDIFICACIÓN

En este ejercicio fiscal, Madrileña Red de Gas ha experimentado un crecimiento del 8% en nueva edificación. Hemos pasado de las 3.414 viviendas en servicio del año anterior a las 3.692 viviendas actuales. De estas, una parte importante (el 55%) se corresponde con viviendas unifamiliares.

Según datos del Ministerio de Fomento, la concesión de visados de obra en España alcanzó un crecimiento del 22% durante los primeros nueve meses de 2016, frente al mismo periodo del año anterior, y del 32% en los visados de obra nueva. La Comunidad de Madrid lidera la actividad, con el 27% del total de visados concedidos.

Las viviendas de nueva construcción en España sumaron 42.000 unidades. De estas, 6.000 se construyeron en la Comunidad de Madrid. Dentro de la zona de distribución de MRG, 3.692 dispusieron de acometida de gas natural.

Los datos mejoran poco a poco, pero todavía están muy lejos de las cifras que se alcanzaron durante los años que precedieron a la crisis del sector. Aun así, esperamos que la tendencia expansiva continúe, pues los bajos tipos de interés, el despalancamiento privado y unas mejores perspectivas económicas están impulsando la inversión residencial en todo el país. Se calcula que a partir de 2018 la demanda potencial de vivienda estará entre las 170.000 y las 180.000 viviendas al año.

Aproximadamente, una de cada siete viviendas –cerca de 25.000– se construirá en la Comunidad de Madrid, donde la demanda de vivienda nueva muestra mayor intensidad que en el resto de regiones, y donde la necesidad de construcción

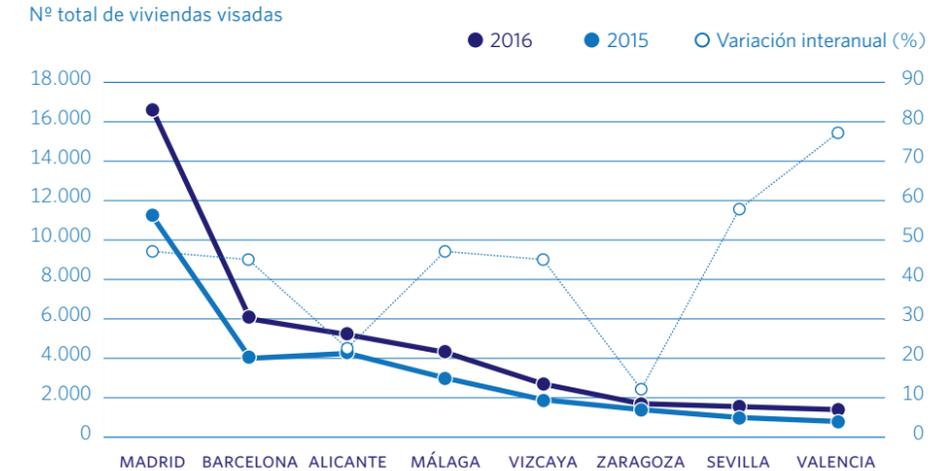
también es mayor. Hay que señalar que los municipios en los que está presente MRG son los que registran una demanda superior (entre 12.000 y 15.000 viviendas).

Por otro lado, el sector se ha reconfigurado tras la crisis, y hoy las principales promotoras unen la experiencia de los promotores residenciales tradicionales con la visión financiera y empresarial de sus nuevos socios capitalistas, a menudo fondos extranjeros. Esa alianza está contribuyendo a una mayor profesionalización del sector.

La nueva regulación, resultado de la aplicación de las últimas directivas europeas sobre la materia, afecta al consumo energético de la nueva edificación. Las viviendas que se construyan a partir del año 2020 tendrán unas limitaciones más restrictivas en cuanto a la demanda energética, que se situarán en 40 kWh/año m² (valor que en la actualidad oscila entre los 80 y 100 kWh/año m²). También habrá una restricción en cuanto a la energía primaria para satisfacer esa demanda de energía.

En este ejercicio, MRG ha experimentado un crecimiento del 8% en nueva edificación: de las 3.414 nuevas viviendas en servicio del año anterior hemos pasado a 3.692, de las cuales el 55% se corresponde con viviendas unifamiliares

Evolución de visados de vivienda en las principales ciudades de España



Fuente: Ministerio de Fomento

Viviendas terminadas (libre y protegida)

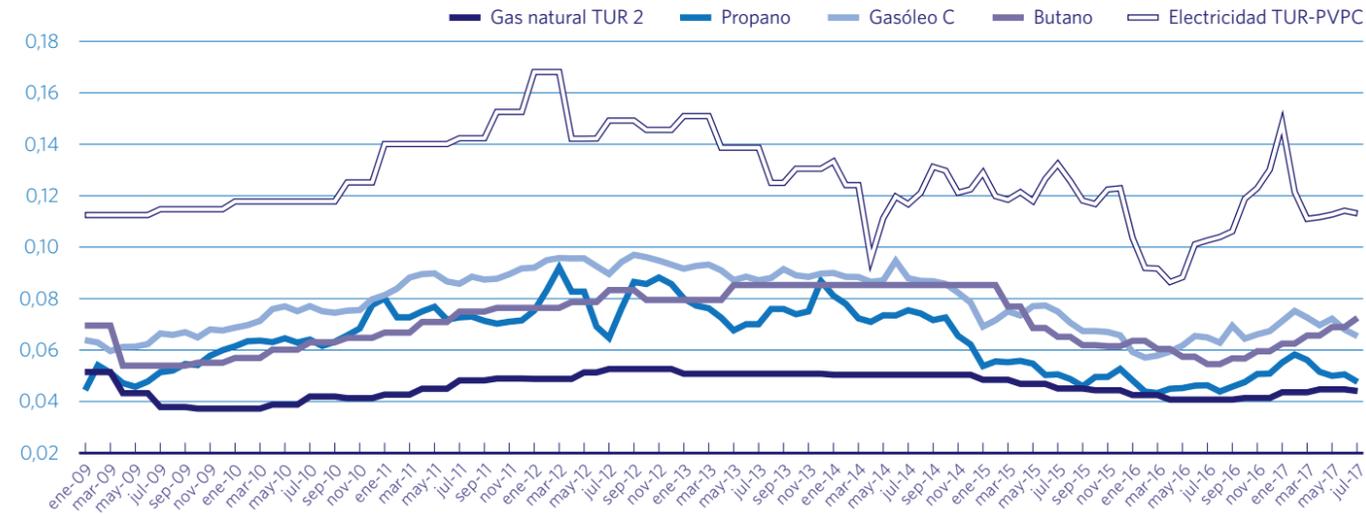


Fuente: Ministerio de Fomento

2. CRECIMIENTO

Evolución de los precios energéticos en España

Precios medios (€/kWh)



Precio Gasóleo C liberalizado. Importes medios según Boletines Petroleros de la Comisión Europea, BOE y CNMC.

2.3 PROYECTO GLP

El ambicioso proyecto de transformación a gas natural de las plantas de GLP –cerca de 42.000 puntos de suministro–, se inició a finales del mes de abril de 2016, y al cierre de nuestro ejercicio fiscal, en junio de 2017, ya se habían transformado 76 plantas, lo que supone 1.986 nuevos consumidores de gas natural.

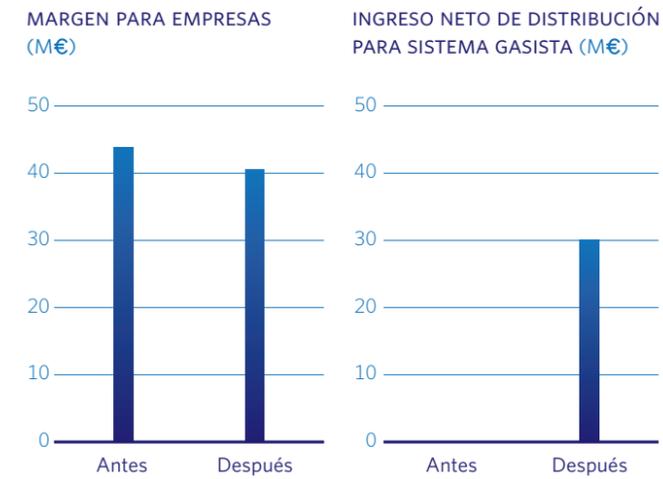
Gracias a la implementación de innovadoras herramientas informáticas para la geolocalización de las plantas y de los puntos de suministro, hemos alcanzado un ritmo de transformación de 1.000 puntos de suministro mensuales. En un plazo aproximado de tres años habremos completado

la transformación a gas natural de todos nuestros clientes.

Para acometer este proceso, MRG ha contado con la colaboración de 14 empresas instaladoras, que realizan las adaptaciones técnicas necesarias, y de cuatro empresas de alta de punto de suministro con transformación; todas ellas debidamente acreditadas.

Este proceso tiene una duración aproximada de entre 35 y 90 días por planta de GLP, en función de la complejidad de las instalaciones receptoras, la proximidad de la planta a la red de distribución de gas natural y la solicitud de licencias a los ayuntamientos correspondientes.

Efectos tras la transformación GLP-Gas natural

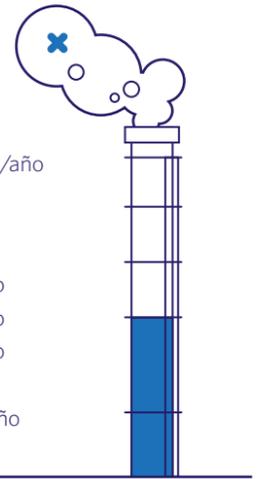


La puesta en marcha se ha realizado en cuatro etapas:

- Censo de aparatos e instalaciones
- Adaptación de la red de distribución de gas natural
- Adaptación de las instalaciones
- Transformación de aparatos y alta del punto de suministro.

Análisis de emisiones CO₂

PUNTOS DE SUMINISTRO	
Total	42.534
Consumo medio	651 kg
Consumo medio	9.016 kWh/año
EMISIONES CO ₂	
GLP	101.628 t/año
Gas natural	84.754 t/año
Ahorro total	16.874 t/año
Porcentual	17 %
Por vivienda	397 kg/año



Desde un punto de vista económico, esta transformación a gas natural aporta considerables ventajas. Al ser el GLP un producto derivado del petróleo, está sujeto a las capacidades de refino y demanda existentes en cada momento (se encarece durante la época invernal y es más barato en la estival), por lo que la fluctuación en su precio es superior que en el del gas natural.

Teniendo en cuenta que la media de consumo de GLP es de 650 kg/año (9.000 kWh/año), y que la mayor parte del consumo se produce en los meses de invierno, con la transformación a gas natural el cliente medio obtiene importantes ventajas económicas.

2. CRECIMIENTO

De las 516 plantas de GLP adquiridas en 2016 a Repsol, equivalentes a 41.600 nuevos puntos de suministro, ya se han transformado 76 a gas natural, lo que supone 1.986 nuevos consumidores de energía limpia

Asimismo, la transformación de esas plantas de GLP a gas natural supone también ventajas considerables para el sistema gasístico, pues se traduce en unos ingresos superiores a 30 M€.

Desde el punto de vista de la seguridad, todas las instalaciones de GLP que se transforman se adecúan a la normativa actual, lo que redundará en un aumento de la seguridad de dichas instalaciones.

En cuanto a las ventajas medioambientales, bien es sabido que el gas natural es una de las energías más respetuosas con el medio ambiente. Al ser su molécula más ligera y contener solo un átomo de carbono, produce una combustión más limpia que la del propano, lo que se traduce en un 40 % menos de emisiones de CO₂. En cifras, la transformación completa de las 516 plantas de GLP adquiridas supondrá un ahorro de 16,8 Tn/año de CO₂.

Entre las comercializadoras de gas natural que se han interesado por nuestro proyecto se cuentan Endesa, Cepsa e Iberdrola.

2.4 MERCADO RESIDENCIAL Y GNV

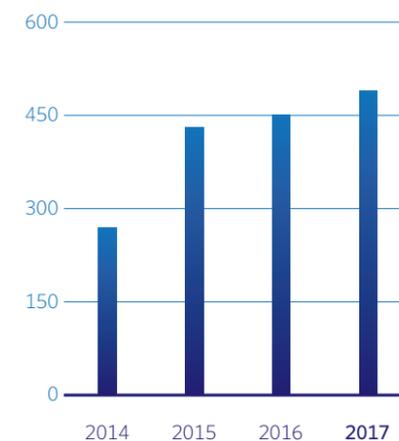
El aumento de la contaminación en el municipio de Madrid ha provocado que se multipliquen las medidas restrictivas para el acceso de los vehículos a la ciudad. En este marco, el GNV posee una ventaja competitiva considerable, ya que los vehículos híbridos que combinan el uso de gas natural con gasolina están catalogados como vehículos ecológicos, lo que les permite circular libremente.

Gran parte de la nueva construcción, con predominio de la vivienda unifamiliar, se realiza en la corona metropolitana de Madrid, ámbito de actuación de MRG. A medio plazo, los propietarios de estas nuevas viviendas encontrarán dificultades a la hora de acceder al centro de la ciudad con sus vehículos convencionales. Por ello, durante este ejercicio, uno de nuestros retos ha sido el de difundir entre promotores y futuros compradores de nuevas viviendas las ventajas del uso conjunto del GNV y del gas natural doméstico, e implantar desde el inicio de obra la preinstalación de GNV en las viviendas unifamiliares, así como el diseño de soluciones efectivas y asequibles para su implementación en las promociones de viviendas colectivas.

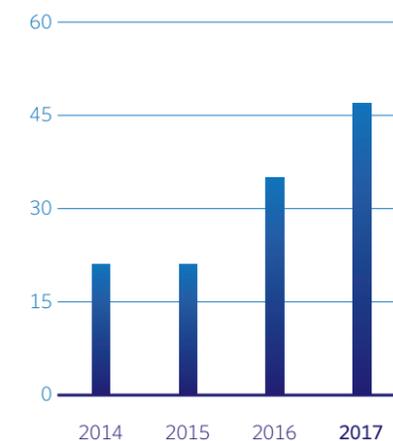
Gracias a su apuesta por reforzar la acción comercial y a la firma de convenios con distintos agentes y entidades colaboradoras, en este ejercicio MRG ha crecido en todos los sectores de actuación

Evolución del canal

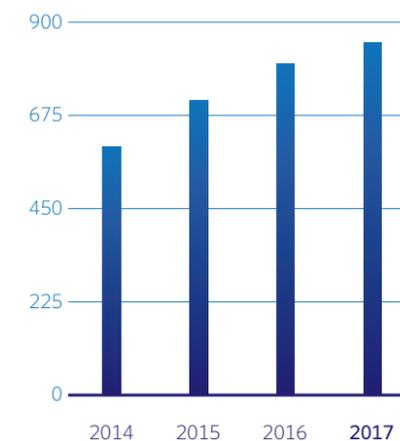
OFERTA PÚBLICA



PLAN COMERCIAL



CANAL CAPILAR



2.5 COLABORACIONES

Con objeto de impulsar e implantar el GNV en la red de concesionarios y talleres de la Comunidad de Madrid, en este ejercicio MRG ha firmado un convenio con AMDA (Asociación Madrileña de Distribución de Automóviles).

También se ha mantenido la colaboración con Agremia (Asociación del sector de las instalaciones y la energía), con un incremento en el mercado de saturación vertical del 3 % con respecto a 2016. Además, se han desarrollado medidas adicionales que favorecen un mayor nivel de implicación de las empresas instaladoras en la comercialización de nuevos puntos de suministro de gas natural.

Asimismo, hemos prorrogado el convenio de colaboración con la Fundación de la Energía de la Comunidad de Madrid y diversas empresas y asociaciones del sector para el desarrollo del Plan Renove de Salas de Caldera.

Por otro lado, hemos potenciado al máximo nuestra acción comercial con agentes colaboradores acreditados. En la actualidad contamos con 164 agentes, lo que supone un crecimiento del 9 % respecto al anterior ejercicio. Además, una mayoría ha suscrito nuestro plan comercial (con vigencia semestral) para el mercado residencial y para el de grandes consumos. El resultado: un incremento del 30 % respecto al año anterior.

3 CALIDAD

3.1 POLÍTICA DE CALIDAD

Los objetivos de MRG en relación con la política de calidad se han centrado en diversas áreas. Por un lado, la incorporación de las más de 500 plantas de GLP adquiridas a Repsol ha exigido a la compañía la adecuación de los sistemas y la verificación y el control de la documentación pertinente.

De igual forma, se han emprendido nuevas acciones destinadas a la mejora del índice de satisfacción de nuestros clientes y hemos mejorado la documentación existente y la elaboración y revisión sobre la normativa interna.

También se ha comenzado el proyecto de transición del sistema de gestión de calidad a los requisitos de la nueva revisión de la norma ISO 9001:2015. Los trabajos iniciales se han basado en la planificación de los cambios necesarios que deberán implementarse durante el próximo ejercicio para su correcta adaptación. Estos se centran en los nuevos requisitos sobre el contexto de la organización, el liderazgo, el enfoque basado en riesgos y el enfoque a procesos.

Asimismo, se ha realizado la primera auditoría de seguimiento de la certificación del sistema de gestión de la calidad, de acuerdo al estándar UNE-EN ISO 9001:2008 con Tüv Rheinland. También se ha llevado a cabo la auditoría interna del sistema para verificar la conformidad con los requisitos establecidos por dicha norma.

Por otro lado, hemos continuado con el desarrollo de la segunda fase del proyecto de normativa interna mediante la adecuación de normativa técnica existente o la creación de documentos relacionados con canales y reclamaciones e inspección periódica, operaciones domiciliarias, atención de urgencias, expansión y operaciones de red.

3. CALIDAD

3.2 PROYECTO UTILITY 4.0

Entender el funcionamiento del sector gasístico puede resultar complejo a nuestros clientes, para quienes no es fácil diferenciar entre una empresa distribuidora, una empresa comercializadora o una instaladora, como tampoco lo es saber en qué consiste una revisión de la instalación, una inspección periódica, etcétera.

Para explicar a nuestros clientes cuál es nuestra actividad y cuáles son nuestras obligaciones como empresa distribuidora, así como cuáles son las obligaciones que los propios clientes tienen como usuarios, MRG ha querido aprovechar al máximo las nuevas tecnologías y los servicios de transformación digital y convertirse en una industria 4.0. De ese modo, y con el objetivo prioritario de que «el cliente no debe sufrir», los usuarios pasan a ser clientes.

Este cambio de enfoque ha generado un programa de más de 50 iniciativas de organización, procesos y sistemas de información, y se han identificado varias líneas de actuación con proyectos bien planificados.

FOCALIZACIÓN EN EL CLIENTE

Todos los usuarios conectados a nuestra red de distribución de gas natural son, a su vez, clientes de una empresa comercializadora, con la que tienen la relación contractual, pues es la empresa comercializadora quien emite las facturas y les propone ofertas comerciales.

Mediante un contrato de acceso a terceros, MRG presta servicio a distintas empresas comercializadoras para atender a sus clientes. Ello implicaba que para la empresa distribuidora el cliente de la comercializadora era un usuario

MRG es hoy una compañía distribuidora 4.0. Su apuesta por las nuevas tecnologías le facilita una visión global de los hábitos y necesidades de los usuarios de gas natural, que pasan a ser clientes

más al que se trataba con procesos y comunicaciones semejantes a cualquier usuario de otra comercializadora.

Decididos a romper con esta visión, MRG reconoce que no todos los clientes conectados a nuestra red de distribución son iguales: cada uno tiene sus propios hábitos, necesidades, horarios o preferencias en canales de comunicación. Por ello, cuanto más conozcamos y entendamos a los clientes, mejor podremos atenderles, ofreciéndoles un servicio mejorado y más eficiente.

La tendencia natural del cliente es interactuar con su empresa comercializadora. MRG dispone de pocos «eventos» en la vida de un cliente como para conocerlo, saber cuáles son sus necesidades, recabar información sobre sus hábitos de consumo, etc. Esta información base del cliente nos la facilita la empresa comercializadora y, si los datos no son modificados por su comercializadora o bien por el propio cliente, con el tiempo queda desactualizada.

En este sentido, hemos analizado diferentes casos en los que el cliente ha interactuado directamente con MRG para resolver la solicitud asociada a cada uno de ellos. Dicho análisis nos ha permitido identificar, en los diferentes procesos, los siguientes ámbitos de actuación:

- Descripción del «HOY». Se define la situación actual de las necesidades de cada cliente y qué atención recibe por parte de MRG.
- Necesidades del cliente. Se establece cuáles son las demandas del cliente actual.
- Sueño del cliente. Se identifica cuál sería el mejor servicio que se le puede dar a nuestros clientes.
- Bloqueos. Se estudia qué nos frena para poder dar un servicio con un 100 % de satisfacción.

Conocer a nuestros clientes nos ha permitido identificar las características propias de cada uno y poder prestar mayor atención a sus necesidades, costumbres, cuáles son sus exigencias de información, cuándo y cómo la requieren, cuándo pueden atendernos, etcétera.

Para atender a nuestro cliente con una visión global, en cualquier canal y a través de cualquier interlocutor, es imprescindible poseer la información relativa a todos los procesos, y que dicha información esté centralizada y

Hemos involucrado a todos aquellos que conforman la empresa extendida en el rediseño y la mejora de los procesos y servicios a fin de cumplir con los compromisos adquiridos con cada cliente

disponible para MRG y para nuestra empresa extendida (los contratistas). De esta forma, gran parte de las dificultades que ahora existen para comunicarnos o encontrar al cliente en su domicilio se minimizan. Al disponer de una información precisa sobre la actividad diaria del cliente, podemos saber exactamente qué días y en qué horario es más conveniente que pasemos por su domicilio.

EMPRESA EXTENDIDA

En MRG disponemos de modelos de subcontratación de trabajos en campo. Por ello, gran parte de nuestro compromiso con el cliente se hace a través de nuestra empresa extendida. El reto para MRG este año ha sido involucrar a la empresa extendida en el rediseño y la mejora de procesos, escuchar su *feedback* de campo, compartir objetivos y diseñar juntos un servicio que asegure que el compromiso adquirido por MRG se refleja en todos los ámbitos de actuación y a través de los potenciales interlocutores con el cliente.

Por otro lado, y teniendo en cuenta que el cliente también hace uso de los organismos oficiales que la Administración pone a su disposición, como pueden ser las oficinas municipales de información al consumidor, a la hora de tramitar una reclamación se ha planteado la posibilidad de proponer grupos de trabajo con los principales organismos oficiales, comenzando con aquellos que más reclamaciones tramitan en materia de atención al cliente. De esa forma podemos resolver con mayor eficacia las solicitudes de los clientes y aportar un valor añadido, como *back-office*, a dichos organismos.

3. CALIDAD

3.3 PROYECTO SMART

Durante este ejercicio, en relación al uso de contadores de teled medida, cuya utilización es obligatoria para clientes con consumos superiores a 5 GWh/año, MRG ha dado un paso más allá de lo que la legislación vigente exige. Con objeto de ampliar el uso de estos contadores a otros clientes, hemos realizado un análisis profundo de las posibles soluciones tanto para el uso industrial como para el residencial. El resultado de dicho análisis ha permitido el lanzamiento de los proyectos SMART 4K y SMART 1K, cuya implantación está prevista finalizar en el primer semestre de 2018.

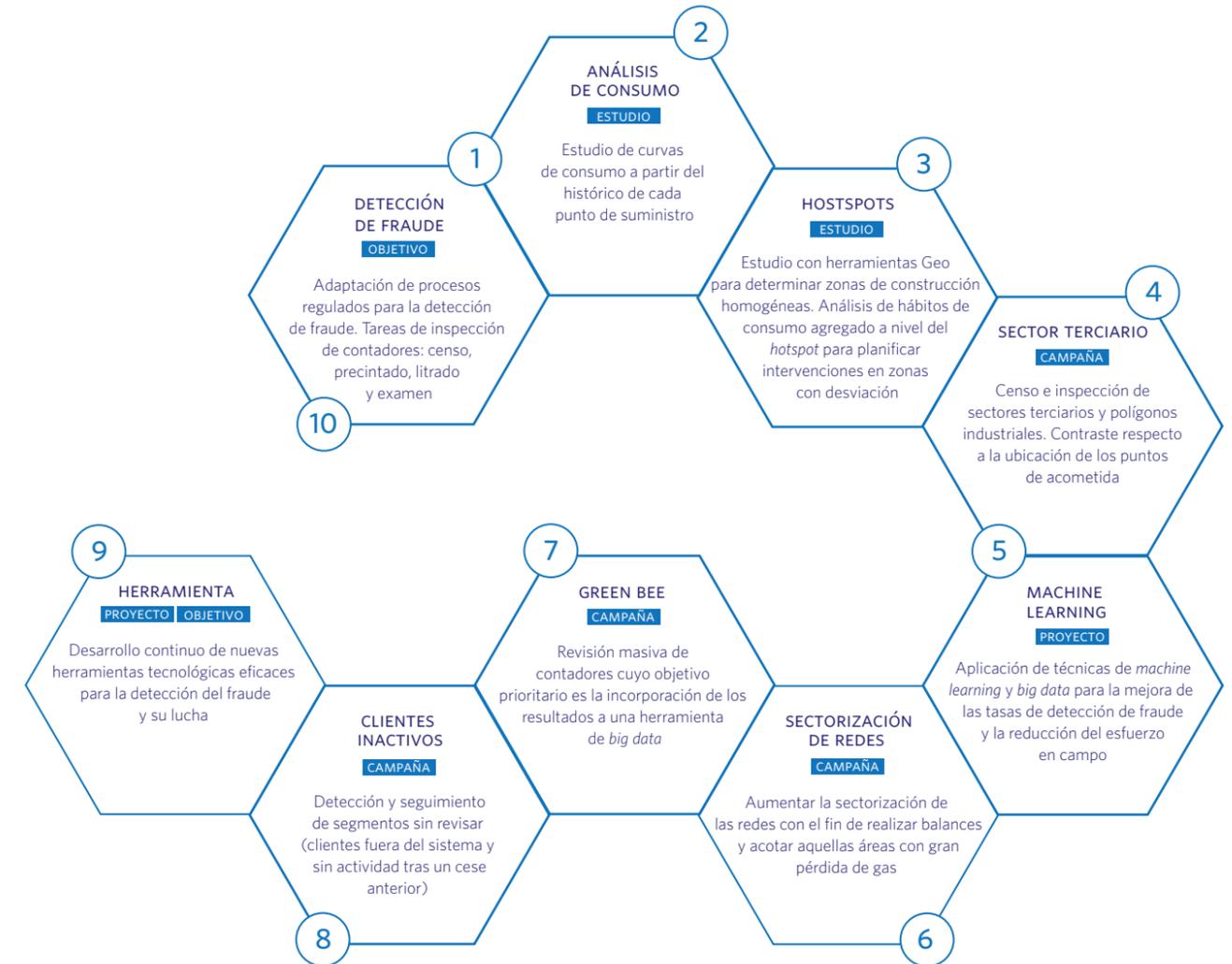
SMART 4K se ha concebido con el objetivo de aumentar el volumen del gas teled medido en nuestra red, desde el 20% actual hasta el 70% a la finalización del proyecto. Con ello, buscamos un mayor control de consumo diario, de forma que nos permita eliminar la estimación de consumos en el reparto. También esperamos tener un mejor control del fraude, junto con la posibilidad de ofrecer otros servicios de valor añadido al cliente.

Prevedemos que esta iniciativa tendrá un ROI de 60 meses, eso sin tener en cuenta el efecto positivo que supondrá en los datos energéticos en el balance de gas.

Por su parte, SMART 1K se ha proyectado con el objetivo de aprender más sobre los patrones de consumos en nuestras redes, la supervisión del comportamiento de la red y las desviaciones de presión, en el caso de producirse. La implantación inicial de 1.000 contadores teled medidos domésticos (*Smartmeters*) se ha llevado a cabo en toda la zona de actuación de MRG y se ha dirigido a clientes que se encuentran en un umbral de consumo entre 2.000 y 42.000 kWh/año, con un rango de presiones entre 22 mbar y 100 mbar.

La implementación del proyecto SMART 4K tiene como objetivo aumentar el volumen del gas teled medido en la red de MRG, que pasará del 20% actual al 70% a la finalización del proyecto, prevista para el primer semestre de 2018

Proceso evolutivo de la detección del fraude



3. CALIDAD

Inspecciones y detección de anomalías y fraude por municipios

Datos hasta julio de 2017

MUNICIPIO	TOTAL DE VIVIENDAS POR MUNICIPIO	VIVIENDAS INSPECCIONADAS (%)	ANOMALÍAS Y FRAUDE (%)	MUNICIPIO	TOTAL DE VIVIENDAS POR MUNICIPIO	VIVIENDAS INSPECCIONADAS (%)	ANOMALÍAS Y FRAUDE (%)
Ajalvir	1.282	69%	5,3%	Moraleja de Enmedio	553	52%	9,7%
Alcalá de Henares	43.736	64%	4,7%	Móstoles	36.497	44%	5,5%
Alcobendas	28.335	44%	3,1%	Navalcarnero	7.206	68%	7,6%
Alcorcón	40.729	36%	3,4%	Paracuellos de Jarama	6.974	90%	6,5%
Algete	5.830	51%	9%	Parla	32.530	66%	7%
Alpedrete	4.242	59%	6,3%	Pedrezuela	266	4%	0%
Boadilla del Monte	13.009	70%	5,7%	Pozuelo de Alarcón	22.944	54%	4,6%
Brunete	2.708	70%	7,5%	Quijorna	845	2%	7,1%
Camarma de Esteruelas	1.388	82%	7,6%	San Agustín del Guadalix	3.439	73%	6,1%
Cobeña	1.725	69%	8,8%	San Fernando de Henares	12.460	58%	5,4%
Colmenar Viejo	9.410	84%	3,6%	San Lorenzo de El Escorial	2.710	11%	3,7%
Colmenarejo	2.616	69%	5,9%	San Sebastián de los Reyes	22.752	46%	5,9%
Collado Villalba	18.064	63%	4,9%	Serranillos del Valle	264	10%	11,5%
Cubas de la Sagra	925	15%	8,7%	Sevilla la Nueva	2.414	73%	7,5%
El Escorial	2.843	24%	3,5%	Talamanca de Jarama	370	7%	12%
El Molar	670	26%	2,3%	Torrejón de Ardoz	34.348	62%	5,8%
Fuenlabrada	49.834	62%	5%	Torrelaguna	268	9%	0%
Fuente el Saz de Jarama	698	71%	5,3%	Torrelodones	5.264	77%	3,7%
Galapagar	8.045	75%	6,3%	Tres Cantos	14.802	29%	2,7%
Griñón	623	59%	7,6%	Valdemorillo	2.332	36%	13,5%
Guadalix de la Sierra	656	3%	20%	Valdemoro	21.677	81%	6%
Guadarrama	6.165	60%	2,7%	Valdeolmos-Alalpardo	982	75%	6,9%
Hoyo de Manzanares	2.128	58%	5,5%	Valdetorres de Jarama	194	2%	0%
Humanes de Madrid	5.537	76%	7,3%	Vellón, El	156	2%	0%
Las Rozas de Madrid	22.753	69%	3,8%	Villanueva de la Cañada	2.195	28%	5%
Leganés	55.761	58%	4,6%	Villanueva del Pardillo	5.110	89%	4,6%
Madrid	269.240	30%	4%	Villaviciosa de Odón	6.186	83%	5,2%
Majadahonda	15.879	74%	2,9%	Zarzalejo	61	3%	0%

3.4 PROYECTO GREEN BEE

Madrileña Red de Gas se ha volcado en estos últimos años en un exhaustivo control de la seguridad en sus instalaciones y en la detección del fraude dentro de su ámbito de actuación.

Con el objetivo de revisar el 100% de nuestros puntos de suministro e incorporar medidas preventivas y correctivas contra el fraude en instalaciones de gas natural, en 2016 se lanzó Green Bee, un ambicioso proyecto cuya finalización está prevista en 2018.

Green Bee ha sido una apuesta de la compañía para el acopio de información que ha ayudado a la mejor implantación del *big data* y las nuevas tecnologías necesarias para la detección de fraude. Entre estas se encuentra el *machine learning*, que nos permite una mayor eficiencia en la detección.

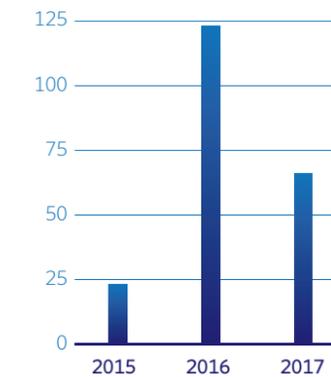
Asimismo, junto con Atos Smartgrid, nuestro proveedor especializado en servicios para *utilities*, estamos desarrollando, con un alto nivel de éxito, algoritmos propiedad de MRG para la realización de propuestas de campañas de inspección.

Además de haber mejorado sustancialmente la gestión del fraude y los procesos de detección asociados, esta iniciativa ha tenido como resultado la consecución de otro importante objetivo: la detección y subsanación de una gran cantidad de anomalías en los aparatos de medida. Esto ha incidido de manera directa en la reducción de mermas de la red, la regulación de situaciones peligrosas para los clientes, un mejor servicio y un incremento de la facturación de la compañía.

Green Bee en números

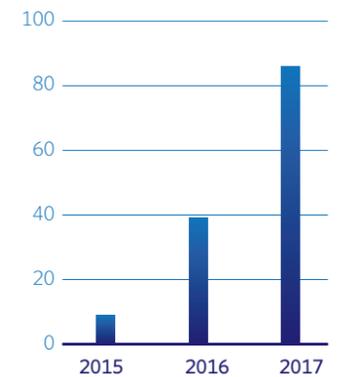


Consumo recuperado one off (GWh)



Consumo recuperado basado en liquidaciones. Total de GWh recuperados tras la regularización de consumo de expedientes de fraude. Como consecuencia de un cambio de criterio en la regularización de consumo por parte de la Administración, se produce una reducción del consumo recuperado.

Consumo recuperado acumulado (GWh)

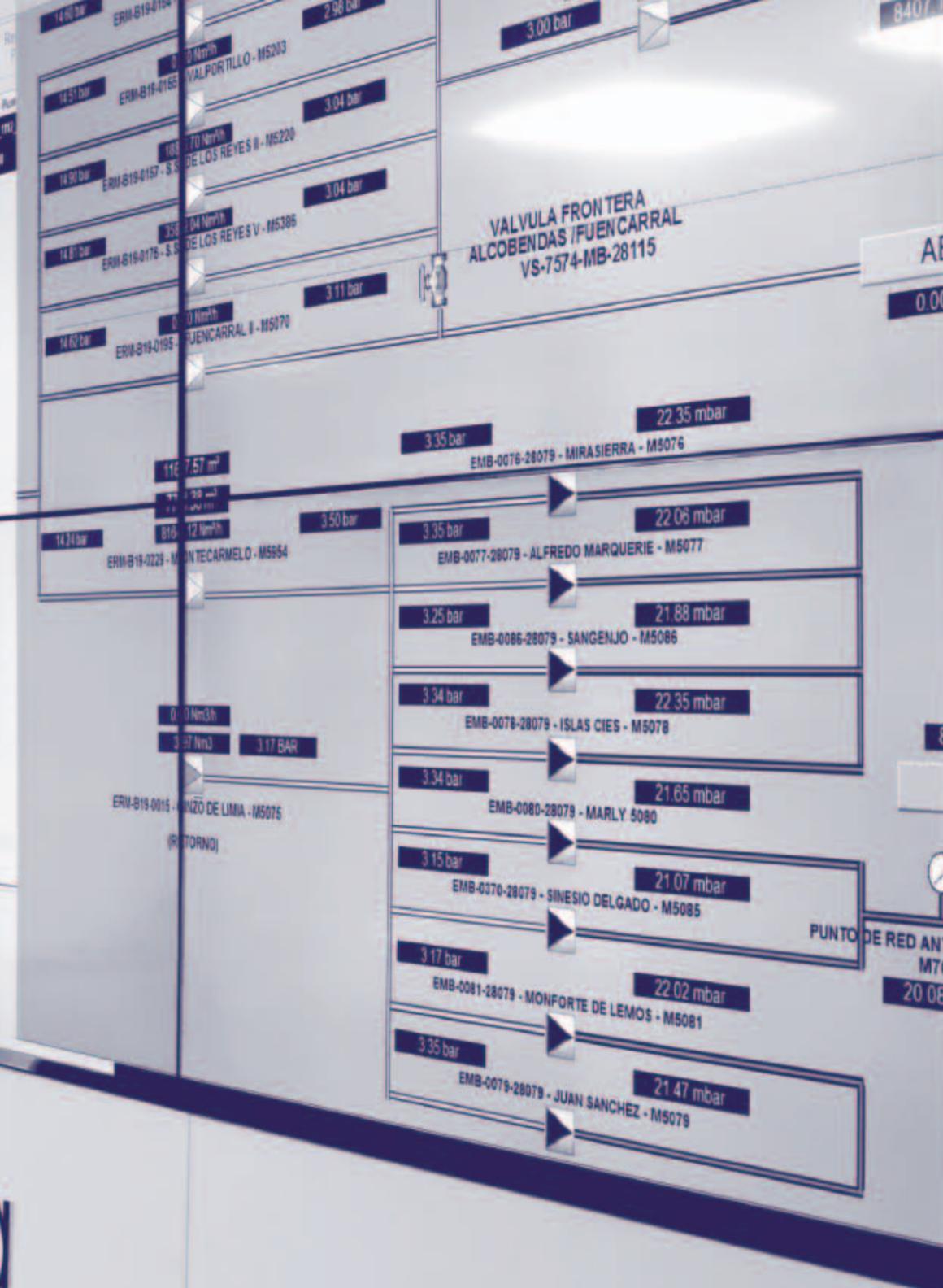


Estimación de consumo recurrente. Se calcula considerando una recuperación media anual de 4.200 kWh (40% de la media anual de la tarifa media 3.2) por cambio de contador con fraude o avería.

4

RED

 **Madrileña**
RED DE GAS



En MRG trabajamos con un objetivo primordial: que el gas natural que circula por nuestra red de distribución llegue a nuestros más de 890.000 clientes los 365 días del año sin interrupción y con unas óptimas condiciones de calidad y seguridad.

Ello es posible gracias al equipo humano que gestiona los 6.000 km de red de distribución, con sus instalaciones auxiliares, y que aplica los mayores estándares de calidad y seguridad recogidos en nuestro plan de mantenimiento y en nuestra política de prevención de riesgos y seguridad de las personas.

En el presente ejercicio fiscal, se ha vehiculado por nuestra red un total de 9,6 TWh, cuyo caudal máximo de aportación ha sido de 430.000 Nm³/h, con un comportamiento de la red de total normalidad, lo que confirma la gran capacidad de la compañía para ofrecer mayores demandas en el futuro, según ya prevén los modelos de análisis de nuestra red.

Asimismo, un año más se han atendido los requerimientos de urgencias en las puestas en seguridad, con parámetros excepcionales en los tiempos de atención, que se sitúan por debajo de la media hora en servicio de máxima prioridad. Todo ello ha sido posible gracias a que MRG ha consolidado un equipo de gestión de emergencias multidisciplinar, que ha favorecido la realización de actividades complementarias de diversa índole las 24 horas del día durante los 365 días del año, como pueden ser los repartos fuera de jornada habitual, gestión de alarmas de Dispatching, atención de reclamaciones urgentes, etcétera.

Una vez más se ha cumplido con éxito el plan de mantenimiento de las redes e instalaciones auxiliares de gas

4. RED

Tipología de la red según presiones y materiales (longitud en metros)

	Alta presión A	Baja presión	Media presión A	Media presión B	GLP	TOTAL
Acero	298.868	269	96	475.992	101.639	876.864
Fundición dúctil	0	69.475	0	0	0	69.475
Polietileno	116.250	242.180	194.440	4.160.960	259.791	4.973.621
Cobre	0	0	0	0	71.791	71.791
	415.118	311.924	194.536	4.636.952	433.221	5.991.751

natural, con los parámetros habituales de calidad y seguridad, así como el plan de mantenimiento de las plantas de gas natural licuado (GNL), asegurando en todo momento el suministro a los clientes relacionados con dichas plantas.

También hemos cumplido con el objetivo de asegurar la realización de todas las actividades de operación de red sin ninguna incidencia en la seguridad de personas y bienes, y un año más no hemos tenido accidentes graves.

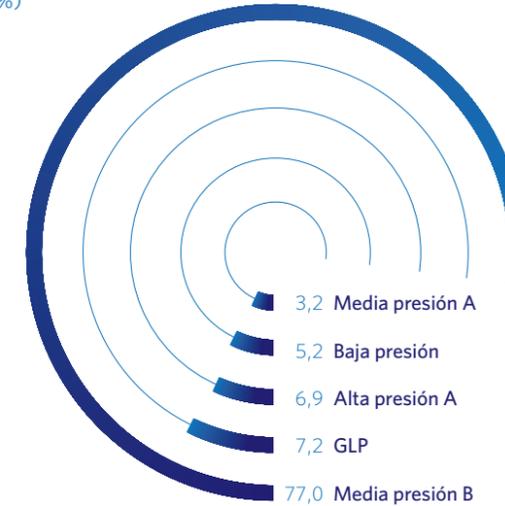
Por otro lado, en este ejercicio fiscal, MRG ha continuado realizando actuaciones encaminadas a mejorar la información en la red. Dichas actuaciones nos han permitido bajar el nivel de sectorización en zonas asociadas a las estaciones de regulación y medida (ERMs) al máximo nivel que permiten las condiciones de garantía de suministro. Esta información, recogida en el sistema de información del centro de control de distribución, permite mejorar la toma de decisiones en las actuaciones en materia de mermas (véase el gráfico de la página 34).

Además, hemos realizado estudios que permiten sectorizar más pormenorizadamente las zonas de emisión y las que aún se encuentran en proceso de sectorización; entre estas se encuentran Leganés, Colmenar Viejo, Fuencarral y Alpedrete.

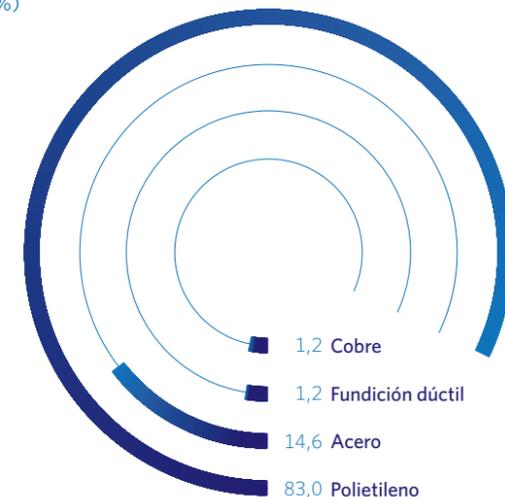
Asimismo, continuamos con la actualización de los sistemas de comunicaciones, sustituyendo todas las comunicaciones RTC por módem 3G, así como los antiguos sistemas de teleinformación Datallogger por modernas unidades de comunicación remotas. También se han añadido la totalidad de las señales de las alarmas y de operación de las plantas de GNL en el sistema SCADA.

La red de distribución de MRG alcanza los 6.000 km y da servicio a más de 890.000 clientes. Por ella se ha vehiculado este año un total de 9,6 TWh de gas natural

Presiones de red Total (%)



Materiales de red Total (%)



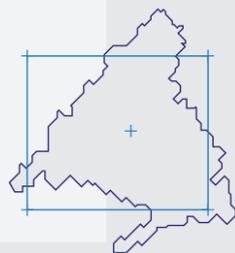
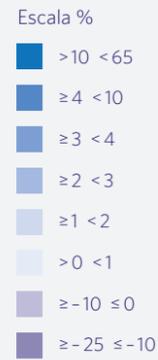
La gestión del nuevo proyecto de GLP, que da suministro a 42.000 clientes y cuenta con 390 km de redes asociadas, se ha incorporado exitosamente a la operativa de Madrileña Red de Gas

La gestión del nuevo proyecto de GLP, que da suministro a 42.000 clientes, se ha incorporado a la operativa normal de MRG con éxito. Esta operación ha hecho posible que las 516 plantas de GLP, con sus 390 km de redes asociadas, se hayan incluido de forma satisfactoria dentro de nuestros planes de mantenimiento.

En cifras, durante este ejercicio, en dichas plantas se han realizado 2.250 revisiones preventivas y reglamentarias, 48 retimbrados de depósitos, 381 pruebas de estanqueidad sobre las redes de gas y 2.800 recargas de gas en depósitos, lo que ha permitido garantizar satisfactoriamente la calidad del suministro a nuestros clientes de GLP.

Con el objeto de cumplir con los requerimientos internos de calidad de MRG sobre la supervisión constante de las plantas de GLP, que recoge el proyecto denominado «Plan de mejora de las condiciones de seguridad en plantas GLP», hemos instalado 107 cámaras de videovigilancia en 49 plantas de GLP. También se han complementado dichos dispositivos con un régimen de visitas extraordinarias en las instalaciones. Además, hemos incorporado toda la información y documentación del proyecto GLP en nuestro sistema cartográfico.

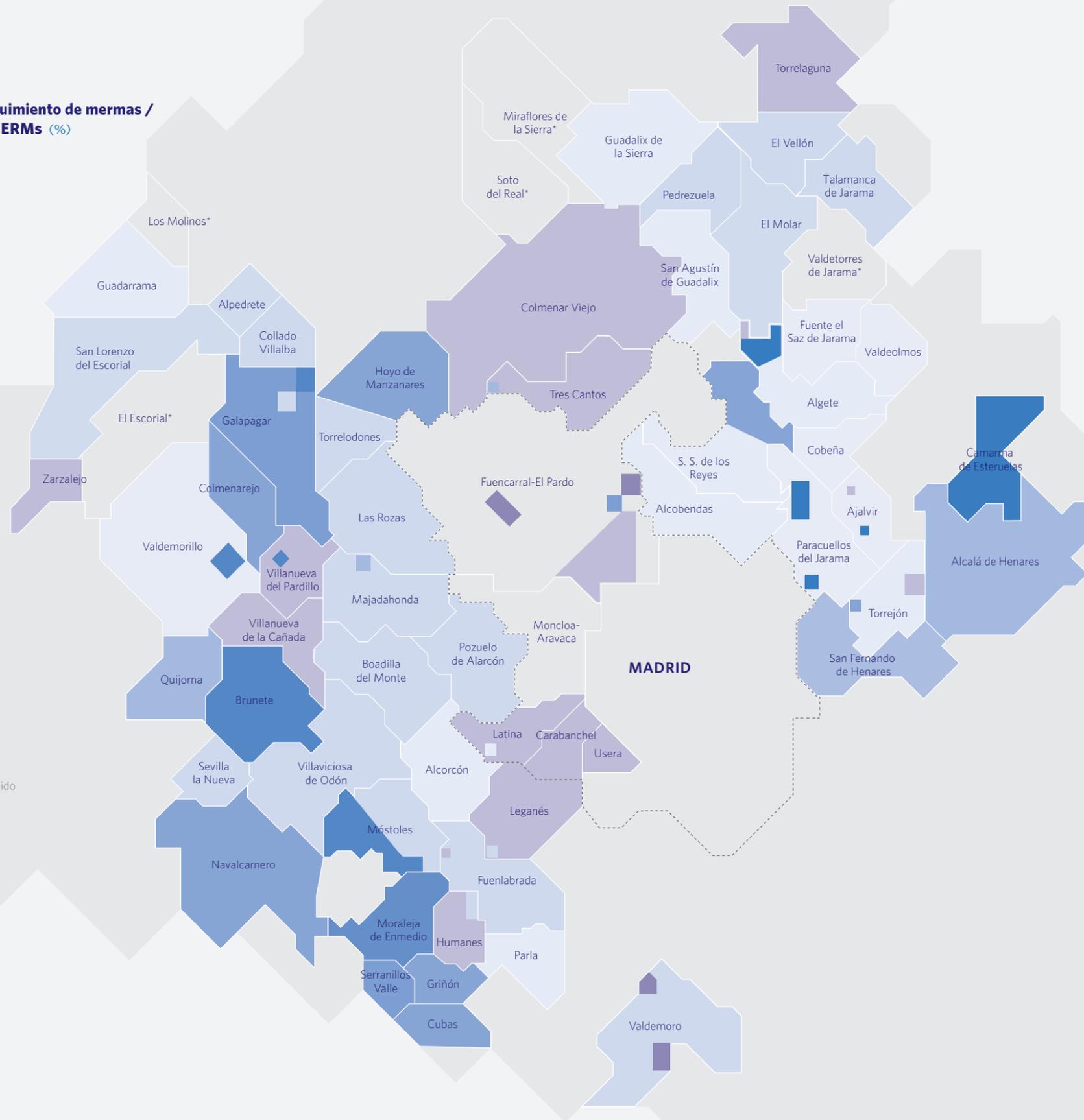
Sectorización por zonas para seguimiento de mermas / Gas perdido o acumulado por las ERM's (%)



Comunidad de Madrid

--- Área metropolitana

(*) Municipios de MRG en los que hasta la fecha no se han emprendido campañas antifraude y no se dispone de datos.



4. RED

El sistema de información del centro de control de distribución, permite mejorar la toma de decisiones en las actuaciones en materia de mermas

5

CAPITAL HUMANO

En MRG sabemos que las necesidades de nuestros clientes varían día a día. Por ello, fieles a nuestro compromiso y responsabilidad, hemos querido fortalecer la excelencia en el servicio. Con la voluntad de «que el cliente deje de sufrir», hemos realizado un análisis interno de nuestro equipo, estudiando cuáles son las capacidades de cada puesto y cuál es el *stock* de conocimiento que posee la compañía. Para ello hemos contado con la experta en excelencia empresarial Beatriz Muñoz-Seca, de la escuela de negocios IESE.

Este estudio nos ha facilitado una imagen real de la tasa de ocupación de cada puesto de trabajo. Asimismo, se han clarificado procesos, reducido consumos y cuestionado actividades, al objeto de saber qué procesos podemos industrializar, reduciendo tiempos en su ejecución, y qué otras actividades de mayor valor añadido podemos incorporar, lo que incluye a la empresa extendida.

Con la información obtenida y partiendo de las necesidades detectadas, se ha elaborado un plan de formación íntegro e individualizado, que aportará al equipo de MRG los instrumentos necesarios para enfrentar con eficiencia los futuros cambios y también los contratiempos a los que la compañía se enfrenta día a día. Por eso es fundamental identificar el conocimiento de la compañía, pues será este el que nos ayude a solucionar los problemas actuales y futuros, así como conocer qué nos hace diferentes a otras distribuidoras.

Este nuevo plan de formación se impartirá a nivel general y con una planificación individual que proveerá a cada uno de los empleados de la formación específica para el pleno desarrollo de las capacidades y habilidades necesarias para el logro de nuestros objetivos de excelencia.

5. CAPITAL HUMANO

5.1 COMPROMISO CON EL EQUIPO

Que el trabajo ocupa buena parte de nuestro día a día no es algo nuevo. Por ello, con el fin de fortalecer nuestra responsabilidad con el entorno social y siendo conocedores de que la motivación y el compromiso de nuestros empleados son el motor de la compañía, MRG invierte en prácticas de conciliación que faciliten el poder compaginar la vida profesional con la personal.

A lo largo de este ejercicio, hemos favorecido la flexibilidad en los horarios de entrada y salida, la jornada continua los meses de verano y los viernes durante todo el año, así como la reducción de la jornada laboral para cuidado de los hijos.

La salud y el bienestar de nuestros empleados son otras de las preocupaciones de MRG. Todos nuestros trabajadores gozan de seguro médico privado, así como de un servicio de fisioterapia en nuestras oficinas. Además, ponemos a disposición de todos ellos préstamos con unas condiciones óptimas que faciliten una mejora a la economía familiar.

Por otro lado, y con el objetivo de fomentar el diálogo entre los trabajadores y la dirección general, durante este año hemos puesto en marcha las siguientes iniciativas:

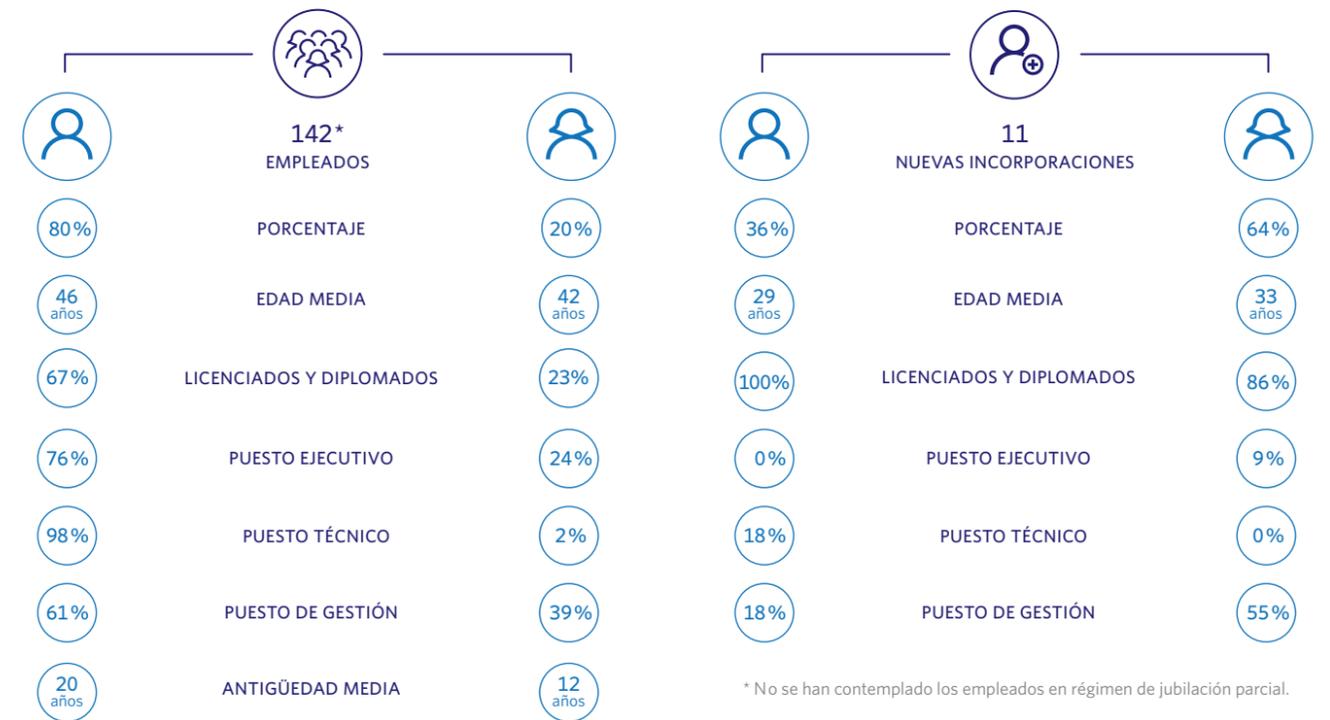
- Desayunos con la dirección general, dirigidos a apoyar, asesorar e intercambiar reflexiones *one to one* con los jefes de departamento. Una vez realizado el análisis de valoración del encuentro y tras establecer un plan de acción personalizado, se les dota de los medios necesarios para que puedan alcanzar las metas que ellos mismos se han propuesto.

- Escucha activa mediante charlas con los empleados, dirigidas a fomentar el diálogo sobre sus inquietudes. Estas charlas han permitido que empleados de diferentes áreas puedan conocer de primera mano los puntos de vista de la dirección. Además, esta iniciativa fomenta el acercamiento interpersonal y ofrece la posibilidad de compartir opiniones y conocimientos con otros compañeros sobre temas de su interés.

- El Concurso de Ideas, creado para poner en valor el talento de los empleados de Madrileña Red de Gas. El premio, dotado con 3.000 euros, ha sido otorgado a uno de nuestros coordinadores de urgencias por el desarrollo de varias herramientas que permiten agilizar procesos y tareas rutinarias reduciendo de manera notoria los tiempos de trabajo, y no solo en su unidad, sino también en otras afines. Este primer concurso de ideas ha fomentado el espíritu emprendedor de nuestros empleados, cumpliendo así con uno de sus principales objetivos. Además, ha traído consigo mejoras en la organización que contribuyen al avance de la compañía.

Finalmente, en MRG llevamos años apostando fuerte por el GNV, pues estamos convencidos de las enormes ventajas que tiene para una movilidad sostenible. Por ello, pensando

Configuración de la plantilla de MRG



* No se han contemplado los empleados en régimen de jubilación parcial.

en que nuestros empleados puedan ser un referente de la movilidad sostenible en Madrid, hemos incrementado en un 200% la subvención para la adquisición de vehículos de GNV, además de posibilitar su financiación a interés 0%, de forma que cualquier empleado pueda adquirirlo en unas condiciones inmejorables.

A fin de fortalecer su responsabilidad con el entorno social, MRG ha favorecido la flexibilidad de horarios y la reducción de jornada para la conciliación de la vida familiar y laboral

5. CAPITAL HUMANO

5.2 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

En este ejercicio destacan de manera muy significativa las adaptaciones de los sistemas de gestión necesarias para la integración del nuevo negocio de GLP. Esto ha supuesto:

- La publicación de normativa interna de prevención, actualizando y adaptando la normativa existente, y de manera muy particular sobre prevención de accidentes graves debidos a sustancias peligrosas – SEVESO III.
- El estudio y análisis de diferentes requisitos legales relativos a los desmantelamientos de las plantas de GLP, gestión de residuos y acreditaciones de personal de empresas contratistas.
- El seguimiento de los aspectos de calidad, medio ambiente y prevención en el desarrollo de los proyectos de las transformaciones a gas natural.
- La definición de un plan de mejora de condiciones de seguridad en las plantas, lo que implica la implantación de cámaras de videovigilancia, sensores de presencia, señalización, rondas de vigilancia periódicas, sistemas de telegestión, recomendaciones a usuarios, etcétera.

Por otro lado, se han llevado a cabo auditorías de seguimiento de las certificaciones, así como la auditoría del sistema de gestión de calidad, prevención de riesgos y medio ambiente, según las normas ISO 9001:2008, OHSAS 18001:2007 e ISO 14001:2004, respectivamente; el mantenimiento del proyecto de supervisión de las empresas contratistas de propia actividad, inclusive en el ámbito del GLP, y la ejecución de la segunda fase del proyecto de desarrollo de la normativa interna de MRG.

También se ha dado comienzo al proyecto de adaptación del sistema de calidad y medio ambiente a las nuevas versiones de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.

En el ejercicio de 2017, la evolución de la tasa de siniestralidad mantiene la tendencia a la baja. A ello ha contribuido la política de información y prevención de riesgos laborales llevada a cabo por la compañía

Evolución de la siniestralidad laboral, MRG 2011-2017



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

5.3 SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS

En materia de prevención, podemos destacar la realización de la primera auditoría del segundo ciclo de seguimiento de la certificación del sistema de prevención de riesgos laborales de acuerdo al estándar OHSAS 18001:2007, así como la auditoría interna del sistema de prevención y la auditoría reglamentaria de prevención de riesgos laborales.

Estas auditorías tienen como objetivo determinar si nuestro sistema de gestión de prevención de riesgos se adecúa a las disposiciones planificadas para dicha gestión, incluyendo los requisitos de la norma; si se continúa implantado correctamente y es lo suficientemente eficaz como para cumplir con la política y los objetivos de MRG. Asimismo, permiten detectar las desviaciones y oportunidades

de mejora dentro de la organización con respecto a todo lo relacionado con la prevención de riesgos laborales, con el fin de evaluar la necesidad de realizar mejoras y/o establecer las acciones correctivas que se consideren adecuadas.

Por otro lado, la política y el manual de gestión de seguridad para la prevención de accidentes graves en los que intervengan sustancias peligrosas – SEVESO III, ha completado la estructura básica de criterios de gestión de seguridad y prevención de riesgos, definiéndose el modelo de gestión de los accidentes graves de MRG.

En relación a la gestión de los activos afectados por la directiva SEVESO III de prevención de accidentes graves, MRG ha avanzado en las notificaciones reglamentarias a la autoridad competente, en la redacción y publicación de

5. CAPITAL HUMANO

La política de prevención de riesgos laborales de MRG ha incluido la formación específica del personal en seguridad y prevención de riesgos laborales

los planes de emergencia interior y en las verificaciones por el organismo de control autorizado de los planes de emergencia interior y se ha empezado la implantación de los planes mediante la formación del personal y los simulacros correspondientes.

Entre las actuaciones del servicio de prevención ajeno cabe destacar la actualización de las evaluaciones de riesgos laborales en centros de trabajo, instalaciones y puestos de trabajo, evaluaciones de riesgos laborales de actividades, en especial, de los nuevos procesos asociados al GLP, informes del recurso preventivo externo, informes técnicos específicos sobre seguridad, ergonomía, simulacros, etc., y notas de seguridad sobre condiciones de seguridad en plantas de GLP.

Madrialeña Red de Gas sigue cooperando con la administración competente manteniendo su adhesión al sistema de «Bonus» establecido por el R.D. 404/2010, con la consecuente reducción de las cotizaciones por contingencias profesionales debido a la contribución de MRG a la disminución y prevención de la siniestralidad laboral.

Asimismo, de acuerdo con el calendario establecido y con el objetivo de valorar la adecuación de los procedimientos de actuación definidos en el Plan de Emergencias /

Autoprotección, durante este año fiscal se han llevado a cabo varios simulacros de emergencia. A partir de la información obtenida se han determinado qué nuevas medidas preventivas y correctoras se han de aplicar.

En relación al transporte de mercancías peligrosas por carretera (ADR), se han designado consejeros ADR para descargas rutinarias y procesos de vaciado en plantas de GLP; y se ha remitido el preceptivo informe anual a la Consejería de Transportes.

La política de prevención de riesgos laborales de Madrialeña Red de Gas contempla la formación del personal en seguridad y prevención de riesgos laborales. En este sentido, las principales actividades formativas llevadas a cabo en este año se han centrado en:

- Violencia de terceros.
- Planes de autoprotección.
- Seguridad en trabajos con gas.
- Primeros auxilios.
- Gestión del estrés (riesgos psicosociales).
- Liderazgo y gestión de conflictos (riesgos psicosociales).
- Prevención en oficinas, espacios confinados y en trabajos en campo.
- Nivel básico de prevención destinado a los recursos preventivos.

Asimismo, se han realizado los primeros cursos en modalidad *online* de prevención de riesgos en oficinas, alternativa que ha facilitado que los resultados de participación mejoren significativamente en comparación con otros ejercicios.

Como actividad informativa relevante en este periodo, se ha elaborado y difundido entre los trabajadores de MRG un vídeo sobre la importancia del diseño de las instalaciones en relación a la prevención de riesgos laborales.

En materia de intercambio de documentación de prevención, en la actualidad se está monitorizando el control documental de 119 empresas contratistas y subcontratistas así como de 941 trabajadores de las mismas; el volumen objeto de supervisión es superior a los 7.931 documentos.

Asimismo, ha sido necesario realizar más de 50 actuaciones de intercambio documental con nuevas contratistas; se han definido nuevos requisitos de supervisión y se ha llevado a cabo una campaña específica de supervisión de condiciones documentales de seguridad dirigida a trabajadores autónomos.

MRG ha continuado estableciendo campañas de reconocimientos médicos periódicos, enfocados a distintos colectivos; así como campañas preventivas de vacunación contra la gripe y de prevención de patologías específicas (prevención del cáncer de colon, próstata, etcétera).

La disminución progresiva del número de accidentes de trabajo es un objetivo prioritario para MRG, por ello apostamos por la formación e información en prevención de riesgos laborales de nuestros trabajadores de cara a una mayor concienciación. A ello se suma una labor continua de investigación de los accidentes laborales para, en su caso,

adoptar medidas preventivas adicionales, lo que ha permitido mantener una tendencia a la baja de los resultados de siniestralidad laboral.

Finalmente, hemos mantenido nuestra participación en el comité sectorial y hemos continuado asistiendo a los distintos foros empresariales, como el congreso de seguridad de SEDIGAS. Las funciones de consulta y participación de los trabajadores se han seguido desarrollando a través de las reuniones periódicas del comité de seguridad y salud.

En materia de intercambio de documentación sobre prevención, se está monitorizando el control documental de 119 empresas contratistas y subcontratistas y de más de 900 trabajadores de dichas empresas

6 ENTORNO

6.1 MARCO LEGAL. EL REAL DECRETO 1434

Si bien el marco legal de las actividades de distribución y comercialización de gas natural canalizado es objeto de actualizaciones puntuales, sigue pendiente una actualización completa de la reglamentación del «suministro» de gas natural canalizado, que recoge el Título III del RD 1434/2002 de 27 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de gas natural. En este Título III, aspectos clave para distribuidores y comercializadores de gas natural canalizado y para usuarios y consumidores requieren de una actualización normativa por su obsolescencia. Entre estos aspectos figuran la suspensión y el cese del suministro por motivos técnicos, por impago, por extinción del contrato de suministro y por incumplimiento de las obligaciones por usuarios y consumidores; el fraude, la inspección de equipos de medida y de instalaciones receptoras de gas, y la liquidación del consumo defraudado; la verificación, comprobación, inspección y lectura de los equipos de medida y control, y la liquidación del consumo ante anomalías; la promoción y financiación de instalaciones para el consumo de gas natural canalizado; los suministros esenciales y la inyección de biometano en la red de distribución de gas natural.

El MINETAD ha solicitado a SEDIGAS, que representa a transportistas, distribuidores y comercializadores, una propuesta de actualización normativa para el primer trimestre de 2018 en la que participan grupos de trabajo de cada actividad y un grupo de trabajo de coordinación integrado por representantes de cada área.

6. ENTORNO

6.2 DESARROLLO DEL GNV

El modelo actual de transporte no es sostenible a medio plazo. Prácticamente el cien por cien de la energía consumida se obtiene del petróleo, con reservas mundiales limitadas, concentradas en áreas geopolíticamente complejas y precios volátiles.

Además de ser una gran oportunidad para el consumidor, un mayor desarrollo del GNV para la movilidad supone el impulso de nuevas perspectivas de producto para la industria de la automoción en España.

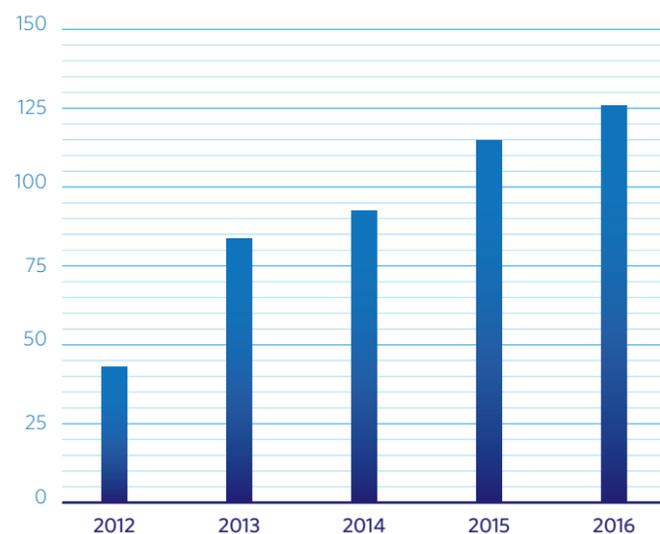
La diversificación de las fuentes de energía en el transporte es una necesidad acuciante. El gas natural se distingue por una mayor estabilidad de precios, independiente de la cotización del crudo, y un ámbito de aplicación en todos los segmentos, terrestre de corto, medio y largo recorrido, marítimo y ferroviario.

Por ello, para Madrileña Red de Gas la expansión del GNV sigue siendo un objetivo estratégico.

A lo largo de este ejercicio hemos ampliado la infraestructura para el suministro a la empresa de Autobuses Grupo Ruíz (la empresa privada con mayor número de vehículos propulsados a GNV en la Comunidad de Madrid), a la que hemos dotado de capacidad suficiente para una incorporación anual mayor de nuevos vehículos.

Salvo en el intercambiador de Avenida de América, los autobuses propulsados por gas natural continúan teniendo restringido el acceso a otros intercambiadores de Madrid, y aunque se ha producido un avance en esta situación el horizonte que se baraja para su autorización aún está lejos. El Consorcio Regional de Transportes de Madrid ha

Evolución del consumo de GNV
(GWh/año)



Para MRG la expansión del GNV sigue siendo un objetivo estratégico. Su desarrollo para la movilidad supone el impulso de nuevas perspectivas de producto para la industria de la automoción en España

licitado y adjudicado la realización de un proyecto con las necesidades técnicas y normativas para la autorización de acceso, así como la realización de los estudios básicos de cada intercambiador. A esto deberá seguir la modificación normativa pertinente y la realización final de los proyectos constructivos de las adecuaciones necesarias.

Por otro lado, este año hemos conectado a nuestra red de distribución la nueva estación de suministro pública de Aliara Energía, en la Avenida de los Poblados. Su ubicación tiene una especial importancia para el transporte profesional ligero, así como para el usuario particular, al situarse en una vía de comunicación esencial en el sur de Madrid.

Las últimas medidas adoptadas en el Plan de Calidad del Aire de la Ciudad de Madrid y Cambio Climático ayudarán a potenciar el uso del GNV. La EMT incrementará su número de autobuses así como la capacidad de su estación de repostaje en las cocheras de Carabanchel.

El municipio de San Lorenzo de El Escorial es una muestra clara del gran potencial que tiene este sector para MRG. La empresa de transporte de pasajeros de este municipio dispone ya de una estación de servicio GNV para la carga de sus autobuses, lo que supone el 11% del consumo de gas natural del municipio, siendo especialmente relevante en los meses de verano al tratarse de un consumo desestacionalizado.

MRG es otro ejemplo de que se puede funcionar con GNV. Más del 96% del kilometraje que realiza nuestra flota se hace repostando GNV en las estaciones públicas que existen en la Comunidad de Madrid. Además, el empleo de gas natural vehicular en nuestro día a día ha ayudado a la mejora de la

Más del 96% del kilometraje que realiza la flota de MRG se hace repostando GNV en las estaciones públicas que existen en la Comunidad de Madrid

calidad del aire en Madrid, con 1 TM menos de NO_x y unas emisiones de 13,5 TM de CO₂.

Ello nos ha valido ser galardonados con el premio Muévete Verde a la Eficiencia Energética, que otorga el Ayuntamiento de Madrid.

En nuestro sector llevamos años trabajando en el desplazamiento de otras energías más contaminantes que el gas natural, y se da la circunstancia de que el sector del transporte, que consume la mitad de la energía que se consume en Madrid, no ha dado el salto tecnológico que sí han dado otros sectores como el industrial, el comercial o el doméstico.

Desde MRG, como socio de Agremia, estamos fomentando que las flotas de los asociados, en su mayoría furgonetas o vehículos industriales, también incorporen vehículos de GNV.

Dentro del marco del convenio de colaboración firmado con el Grupo Volkswagen, que está incrementado el número de modelos propulsados por GNV, en especial de la marca SEAT, continuamos con una participación activa en jornadas de difusión del GNV, realizando sesiones formativas en los principales concesionarios del grupo.

6. ENTORNO

6.3 PLAN A DE CALIDAD DEL AIRE Y CAMBIO CLIMÁTICO DE MADRID

Garantizar la protección de la salud de los ciudadanos frente a los efectos de los contaminantes atmosféricos y contribuir a la lucha contra el cambio climático, reduciendo las emisiones de gases de efecto invernadero, son los objetivos principales del Plan A de Calidad de Aire y Cambio Climático, aprobado por el Ayuntamiento de Madrid, basado en los principios de la sostenibilidad.

El plan pretende cumplir con la legislación europea y nacional en materia de calidad del aire mediante el logro de unos niveles de calidad del aire acordes con el valor guía de la Organización Mundial de la Salud.

El objetivo es ambicioso. Se quiere reducir, para el año 2030, el 40 % de las emisiones totales de gases de efecto invernadero (GEI) del municipio de Madrid respecto al año 1990, y adoptar un compromiso de reducción del 50 % de las emisiones causadas por la movilidad urbana en 2030, con respecto a 2012. A lo que se suma el desarrollo de una estrategia de adaptación frente a los efectos del cambio climático.

Para ello, el Plan A promueve el desarrollo de 30 medidas, organizadas en cuatro líneas de acción:

- Movilidad sostenible.
- Regeneración urbana.
- Adaptación al cambio climático.
- Sensibilización ciudadana y comunicación.

El Plan A de Calidad del Aire y Cambio Climático del Ayuntamiento de Madrid quiere reducir del 50% de las emisiones causadas por la movilidad urbana en 2030, con respecto a 2012

Para MRG, las dos primeras líneas de actuación son claves a la hora de conseguir el objetivo de reducción de emisiones de contaminantes atmosféricos, principal problema de Madrid capital. El plan contempla actuaciones sobre la red viaria y el espacio público dirigidas a reducir la intensidad del tráfico privado y a la promoción del transporte público, así como modos activos de movilidad.

También incluye actuaciones relacionada con el parque móvil de sectores clave con alto impacto en la calidad del aire y el fomento de la movilidad laboral sostenible y la movilidad compartida. En este campo, la utilización del GNV es vital para la consecución de sus objetivos, que son los siguientes:

- Renovación de la flota de la EMT (700 autobuses utilizarán GNV).
- Renovación de taxis con criterios ambientales (CERO o ECO), incentivos para la eliminación de vehículos diésel.
- Distribución de mercancías: reserva en zonas carga y descarga, condiciones preferentes a

vehículos de bajas emisiones y renovación del parque móvil.

- Flotas de servicios municipales: utilización CERO y ECO.
- Impulso a las estaciones de carga de energías alternativas.

En materia de regeneración urbana, el enfoque se centra en la promoción del uso de energías renovables. Entre otras, cabe destacar:

- El fomento de la sustitución de combustibles de calefacción contaminantes: prohibición del uso de carbón, regulación del uso de la biomasa con estudios de idoneidad en entornos urbanos.
- Impulso a la renovación de sistemas de climatización, priorizando la conexión a redes de suministro generadas a partir de energías renovables. Colaboración en proyectos de redes de calor y frío.

En relación a la necesidad de adaptación que exige el cambio climático, las actuaciones emprendidas se integran en el desarrollo de una estrategia municipal que avance en el análisis de riesgos, ampliando así el conocimiento de las amenazas y la realización de un seguimiento actualizado de su evolución.

Fomentar la movilidad sostenible y la regeneración urbana son dos de los puntos clave del Plan A en los que juegan un papel fundamental las políticas promovidas por MRG para el uso de GNV

Por último, y en relación a las actuaciones sobre sensibilización ambiental, el Plan A marca como objetivo la implementación de acciones en colaboración con otras Administraciones, así como campañas de información y sensibilización ciudadana sobre eficiencia energética y calidad del aire y un plan que impulse el consumo sostenible.

El marco temporal previsto para su implantación contempla dos horizontes bien definidos: 2020 para todas aquellas medidas estructurales y tecnológicas que supongan una reducción significativa de emisiones, y 2030 para realizar la regeneración urbana, la puesta en marcha de la transición energética y la renovación del parque de vehículos.

6. ENTORNO

Consumos energéticos: instalaciones y vehículos ¹

	2013	2014	2015	2016	2017 ²
Electricidad en oficinas (kWh)	367.402	334.472	363.000	301.897	161.094
Electricidad en red y plantas GNL (kWh) ³	-	-	95.987	53.024	66.160
Gas natural en oficinas (kWh)	5.805	14.429	18.397	17.320	10.586
GNV (kg)	-	5.619	18.730	37.843	6.732
Gasolina (l)	51.272	34.093	9.253	2.855	1.229
Diésel (l)	23.142	18.944	11.855	1.417	0

¹ Los vehículos de flota consumen como combustibles GNV, gasolina y gasóleo. No se incluyen en esta estadística los consumos de los vehículos del personal comercial ni los de los vehículos particulares de los empleados puestos de manera puntual a disposición de la empresa.

² Datos del primer semestre.

³ El dato de consumo de electricidad de las plantas de GNL y ERMs de 2016 está incompleto, por no disponer de las facturas correspondientes a algunas plantas y estaciones.

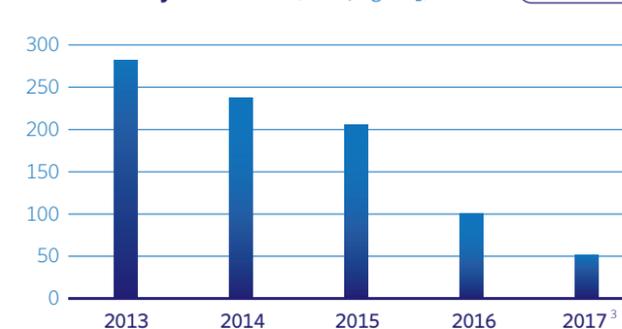
6.4 MEDIO AMBIENTE

La protección del medio ambiente es imprescindible para un desarrollo empresarial sólido y con proyección de futuro. Cuidar nuestro entorno es tarea de todos, especialmente de empresas que, como MRG, pueden influir de forma directa en la sustitución de combustibles fósiles por otros limpios que reduzcan las emisiones de contaminantes y los gases de efecto invernadero.

Para MRG cuidar y respetar el entorno no es solo un compromiso, sino una parte primordial de su estrategia empresarial. Conscientes de nuestra responsabilidad con el medio ambiente, queremos seguir reduciendo nuestra huella ecológica. Por ello, nos ocupamos de que todos los recursos empleados se utilicen de la forma más eficaz posible, dando un paso adelante en la implementación de un sistema activo de gestión ambiental y en la mejora de nuestros estándares medioambientales, lo que nos permitirá crecer de forma sostenible respetando el medio ambiente y colaborando con el avance de la sociedad hacia un mundo mejor.

MRG ha implementado un sistema activo de gestión ambiental y una mejora continua de sus estándares medioambientales para un crecimiento sostenible respetuoso con el medio ambiente

Emisiones atmosféricas de instalaciones ¹ y vehículos ² (miles/kg CO₂)

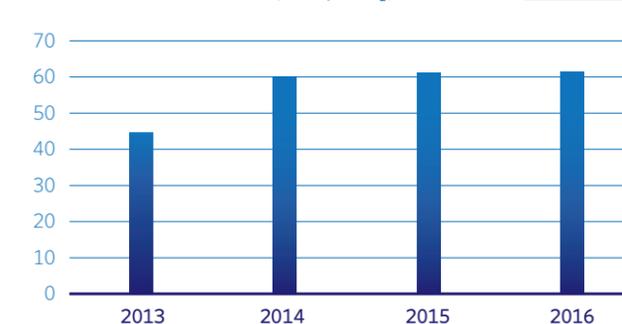


¹ Se han considerado las emisiones directas e indirectas del edificio.

² Los vehículos de flota consumen GNV, gasolina y gasóleo. No se incluyen en esta estadística los consumos de los vehículos del personal comercial ni de los vehículos particulares de los empleados, puestos de manera puntual a disposición de la empresa.

³ Datos del primer semestre de 2017.

Emisiones fugitivas de metano en la red de distribución ¹ (miles/t CO₂)



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

La política de MRG sobre gestión ambiental se enmarca dentro de su filosofía de aprovechamiento de las sinergias asociadas al sistema integrado de gestión de prevención, medio ambiente y calidad

La auditoría de seguimiento del segundo ciclo de la certificación del sistema de gestión ambiental, de acuerdo al estándar ISO 14001:2004, así como la auditoría interna del sistema de medio ambiente, han sido los hitos más significativos de este ejercicio.

Dichas auditorías han tenido como objetivo determinar si el sistema de gestión medioambiental ha sido debidamente implantado y ha cumplido con los planes establecidos para dicha gestión, incluidos los requisitos de la norma ISO 14001.

Además, han proporcionado a la dirección información suficiente para controlar, planificar y revisar las actividades que pueden ocasionar efectos sobre el medio ambiente. Del mismo modo, nos han permitido evaluar la adecuación de la política ambiental a la propia empresa.

La estructura básica de criterios de gestión ambiental se enmarca dentro de la filosofía de aprovechamiento de las sinergias asociadas al sistema integrado de gestión de prevención, medio ambiente y calidad de MRG, completándose dicha estructura con la revisión de los

6. ENTORNO

procedimientos específicos de medio ambiente que se han considerado necesarios, como por ejemplo, aquellos sobre la evaluación de aspectos ambientales.

El sistema de gestión ambiental de nuestra compañía establece objetivos específicos de medio ambiente anuales que, en este ejercicio fiscal, se han traducido en la consecución de una reducción del consumo eléctrico en oficinas superior al 2% del objetivo fijado. La difusión de la información ambiental de MRG al 100% de los mantenedores de GLP y la reducción, gracias al alto número de captaciones de puntos de suministro, del 5% del GNL venteadado en las plantas de GNL.

Asimismo, durante este periodo, se ha continuado con el seguimiento del cuadro de indicadores ambientales

asociados a los procesos de gestión del medio ambiente que nos permiten hacer un seguimiento del desempeño. Dichos indicadores muestran un resultado satisfactorio en cuanto al consumo de recursos, observándose que ya no existe consumo de gasoil y disminuye significativamente el de gasolina, debido fundamentalmente al uso del GNV, lo que conlleva la disminución de emisiones de CO₂ correspondientes a vehículos.

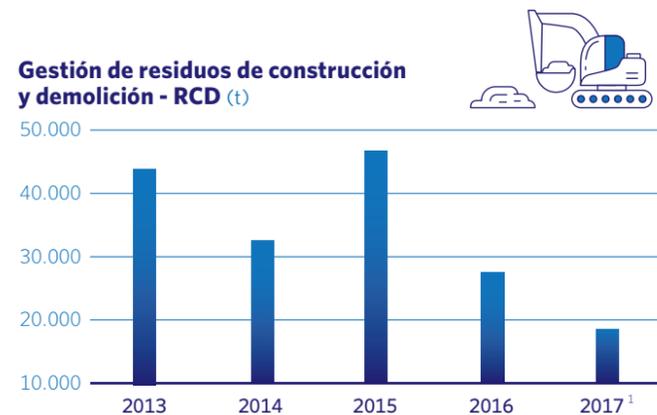
También se han definido y dado de alta en el Instituto Nacional de Toxicología las fichas de seguridad de gas natural sin odorizante, gas natural odorizado y GNL.

Por otro lado, el funcionamiento de las plantas de GNL y el desmantelamiento de las plantas de GLP han requerido de actuaciones específicas desde el ámbito del medio ambiente

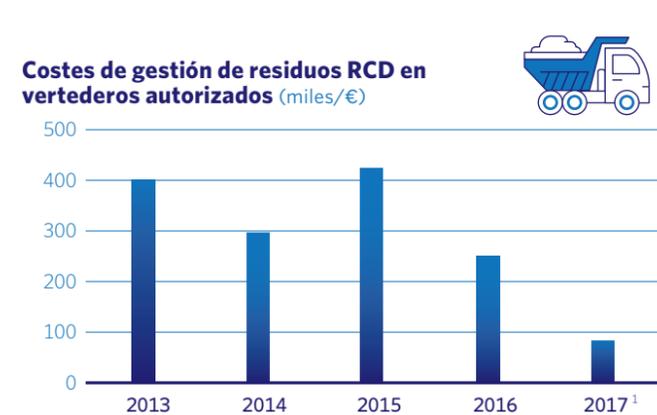
como la elaboración de informes sobre la situación del suelo en las plantas de GNL, el análisis de residuos procedentes de la desmantelación de las plantas de GLP, las mediciones de ruido en plantas de GNL y GLP, el análisis de requisitos para la prevención de incendios en desbroces de acuerdo al Decreto 58/2009, de 4 de junio, del Plan de Protección Civil de Emergencia por Incendios Forestales en la Comunidad de Madrid, el análisis de la aplicación de la Ley de Responsabilidad Ambiental, el análisis de normativa aplicable a los tratamientos fitosanitarios en instalaciones de GNL y GLP, etcétera.

Además, se ha comenzado el proyecto de adaptación del sistema a los requisitos de la nueva norma ISO 14001:2015, elaborando la planificación de los futuros cambios previstos.

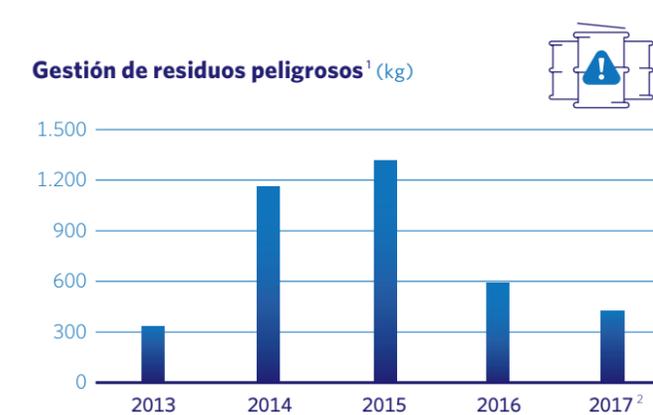
El sistema de gestión ambiental de MRG establece objetivos específicos de medio ambiente de carácter anual, entre ellos la reducción del consumo eléctrico en nuestras oficinas que, en este ejercicio, ha superado el 2% del objetivo fijado



¹ Datos del primer semestre de 2017.

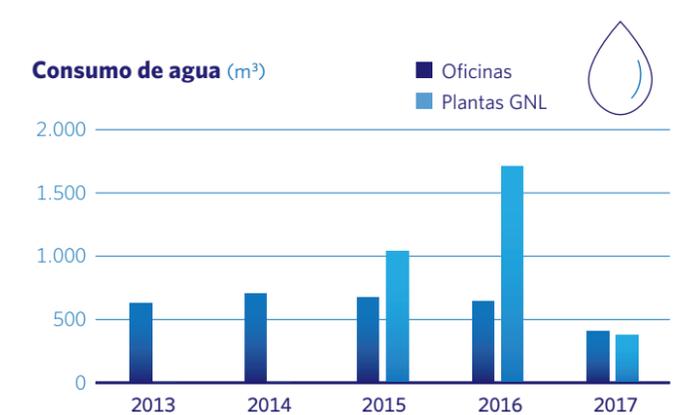


¹ Datos del primer semestre de 2017.



¹ 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.

² Datos del primer semestre de 2017.



Nota: se han comenzado a monitorizar los datos de consumo de agua de las plantas de GNL a partir de su puesta en marcha en 2015.



7 RESULTADOS

7.1 RESUMEN DE RESULTADOS

La demanda nacional de gas natural en 2016 creció el 2,1% con respecto a 2015, debido fundamentalmente al incremento en los consumos industrial, comercial y doméstico, y ha continuado su crecimiento durante la primera parte de 2017, en la que creció el 6,5% con respecto a la misma fecha del año anterior, impulsada por el consumo industrial.

En este contexto, MRG ha continuado incrementando la penetración en su área de influencia sobrepasando los 855.000 puntos de suministro. A dichos puntos hay que sumarles los 39.000 puntos de suministro de GLP, pendientes de transformar a gas natural, alcanzando así una cifra aproximada de 900.000 puntos de suministro en total. Respecto a estos últimos, la estrategia de la compañía pasa por su transformación a gas natural, al ser esta una fuente energética eficiente y sostenible, y así continuar expandiendo su actual red de distribución de gas en los 59 municipios en los que tiene licencia para operar.

Para MRG es importante continuar 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.

Las medidas regulatorias aplicables a la actividad de distribución de gas natural no han sufrido ningún cambio y se mantienen el fondo de sostenibilidad y control sobre el déficit de tarifa del sistema. La regulación es un elemento clave en

7. RESULTADOS

Cuenta de pérdidas y ganancias ¹ (M€)	2016	2017
Retribución regulada	137,3	135,7
Otros ingresos	28,0	42,4
EBITDA ²	134,2	138,1
EBIT	103,1	105,4
Beneficio neto	49,3	48,9

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

² Excluyendo gastos no recurrentes.

El modelo de negocio de MRG se centra en el crecimiento del negocio regulado de distribución, el incremento de la eficiencia operativa, la fortaleza financiera, la retribución sostenible a los accionistas y un firme compromiso social que persigue la creación de valor para todos sus grupos de interés

la sostenibilidad de nuestras actividades, de manera que se atraigan las necesarias inversiones para garantizar y expandir la distribución del gas natural de forma eficiente y sostenible.

En este entorno de estabilidad y crecimiento sostenible, nuestro consorcio de accionistas se mantiene intacto, a través de Gingko Tree Investment Ltd, PGGM, EDF Invest y Lancashire County Pension Fund, compartiendo una misma visión: la importancia y las ventajas que el gas natural representa como fuente energética sostenible y eficiente, el perfil del negocio de la compañía y su apuesta por la estabilidad a largo plazo del marco regulatorio actual. MRG propone a sus accionistas un proyecto industrial de creación de valor a largo plazo, y es la confianza de nuestros accionistas lo que nos permite contar con los recursos necesarios para llevar a cabo este crecimiento sostenible.

7.2 RESULTADOS OPERATIVOS

Respecto al año anterior, todas las principales magnitudes se han incrementado, debido al buen desempeño de las eficiencias operativas introducidas y a la entrada parcial de los puntos de suministro de GLP.

El resultado bruto de explotación (EBITDA) alcanzó los 138,1 M€ (+3%), y el resultado bruto de explotación ajustado (EBIT) por la amortización y los gastos no recurrentes alcanzó los 105,4 M€ (+2,2%).

A nivel de EBITDA, el incremento se explica por la entrada parcial en operación de los puntos de suministro de GLP, el aumento en el volumen de las operaciones de inspecciones periódicas y la reducción de los gastos operativos, gracias a la continua mejora en la automatización y los procesos. Todo ello ha permitido incrementar el EBITDA en un 3% respecto al del año anterior, a pesar del impacto de una menor remuneración y un mayor gasto como consecuencia de la ejecución de operaciones domiciliarias destinadas a combatir el fraude.

Asimismo, los resultados de explotación a nivel de EBIT se han visto incrementados en un 2,2% respecto al ejercicio anterior (105,4 M€), muy similar al incremento del EBITDA al mantener prácticamente constante las amortizaciones y los gastos no recurrentes.

En este ejercicio, el EBITDA se ha incrementado el 3% y el EBIT, el 2,2%. Los ingresos totales han crecido el 7,7%

Ingresos (M€)



7.3 INGRESOS

Los ingresos totales han alcanzado los 178,1 M€, lo que supone un crecimiento del 7,7% respecto a los obtenidos durante el anterior ejercicio. Del total de ingresos, excluyendo los ingresos por ventas de GLP (14,3 M€), el 83% de los mismos provienen de la remuneración reconocida a la actividad de distribución, fijada en virtud de las órdenes del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio nº 2446/2013, publicada en el BOE nº 312 del 30 de diciembre de 2013; la orden nº 2355/2014, publicada en el BOE nº 303 del 16 de diciembre de 2014 y orden nº 2445/2014, publicada en el BOE nº 312 del 26 de diciembre de 2014.

El 17% restante corresponde a prestaciones de otros servicios relacionados con la actividad de distribución de gas natural, en su mayor parte de naturaleza regulada (13,5%). Entre ellos, destacan los ingresos por alquiler de contadores, inspecciones periódicas, prestación de otros servicios a usuarios y los ingresos por otros servicios no regulados (3,5%).

La entrada en operación parcial de los activos de red conectados a las plantas de GLP adquiridas a Repsol aportó en el ejercicio una cifra de negocio de 14,3 M€.

7. RESULTADOS

7.4 POSICIÓN FINANCIERA Y BALANCE

MRG considera la fortaleza financiera como pilar estratégico que le 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, y con fecha 11 de abril, la sociedad completó una operación de emisión de dos bonos al amparo del programa EMTN. La emisión fue realizada por Madrileña Red de Gas Finance BV, que prestó los fondos a MRG a través de una estructura de préstamos intercompañía. Las emisiones fueron de 300 m€ cada una, a plazos de ocho y 12 años, y recibió la calificación crediticia de grado de inversión por parte de las agencias internacionales de *rating* Standard & Poor's y Fitch. El programa está garantizado por Madrileña Red de Gas y depositado en la Bolsa de Luxemburgo.

Los fondos obtenidos se destinarán fundamentalmente a la amortización de 500 m€ en bonos, con vencimiento septiembre 2018, mientras que el resto se utilizará para distintos propósitos corporativos.

A través de esta nueva financiación MRG ha logrado reducir el coste, incrementar el plazo y eliminar el riesgo ante variaciones de tipo de interés; en concreto: reducir el costo medio de la financiación desde el 3,1% hasta el 2,7%, incrementando la vida media de la deuda de los 6,2 años hasta los 8,9 años y cerrando el 100% de su deuda a un tipo de interés fijo.

Al mismo tiempo, la sociedad ha asegurado una línea de crédito contingente (*Revolving Credit Facility*) con un grupo de cuatro bancos por un total de 200 m€, a un plazo de cinco años, en términos significativamente más ventajosos a las líneas anteriormente vigentes por 175 m€. Esta línea nos permite incrementar nuestra posición de liquidez contando con absoluta flexibilidad para disponer de dichos fondos.

Como conclusión, y comparando con nuestros homólogos en el sector de la distribución, MRG es la única compañía que cuenta de manera conjunta con las siguientes ventajas: deuda financiada a mayor plazo (vida media de la deuda = 8,9 años), sin riesgo de tipo de interés (100% tipo fijo), al precio más competitivo (2,7%) y con una línea de liquidez por 200 m€ a cinco años con absoluta flexibilidad para disponer de dichos fondos.

En este ejercicio se ha completado una operación de emisión de dos bonos, realizada por Madrileña Red de Gas Finance BV. Las emisiones, de 300 m€ cada una, recibieron la calificación crediticia de grado de inversión de las agencias internacionales de *rating* Standard & Poor's y Fitch

Balance ¹ (M€)	2016	2017
Autorizaciones administrativas	713,4	740,3
Inmovilizado material	355,7	380,8
Total Inmovilizado red de distribución	1.069,1	1.121,0
Fondo de comercio	57,4	57,4
Activos por impuesto diferido	27,3	26,3
Otros activos no corrientes	29,9	53,6
Activos corrientes	47,2	35,6
Caja y bancos	111,4	598,6
Total activos	1.342,3	1.892,5
Patrimonio neto	369,3	323,3
Deuda subordinada		
Deudas a largo plazo	846,7	1.442,2
Pasivos por impuesto diferido	25,7	35,4
Otros pasivos no corrientes	20,1	24,1
Pasivo corriente	80,6	67,4
Total patrimonio neto y pasivo	1.342,3	1.892,5

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

7. RESULTADOS

Flujo libre de caja ¹ (M€)	2016	2017
EBITDA ²	134,2	138,1
Impuesto sobre sociedades	(12,0)	(8,8)
Capital circulante ³	1,4	(6,7)
Capex	(15,7)	(15,1)
Cash flow libre ^{2 3}	107,8	107,5

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

² Excluyendo gastos no recurrentes.

³ Se excluye el déficit 2014 y 2015.

7.5 CASH FLOW DE LAS OPERACIONES

El flujo de caja generado por las operaciones ordinarias durante el ejercicio ha sido de 107,5 M€, manteniendo un nivel similar al ejercicio anterior.

La mejora en el margen de operación como consecuencia de la eficiencia operativa en los procesos, el incremento de otros ingresos regulados y la disminución temporal de la inversión como consecuencia del acuerdo alcanzado con Repsol por la compra de los 41.600 puntos de suministro de GLP, que serán transformados a gas natural en los próximos años, han sido los principales factores que han contribuido al mantenimiento del flujo de caja generado en el ejercicio.

También es destacable, en las partidas no recurrentes o extraordinarias del ejercicio, la adquisición a Repsol de las plantas de GLP por 61,5 M€ y los 19 M€ correspondientes al reparto del déficit definitivo del sistema de los años 2014 y 2015.

El flujo de caja generado por las operaciones ordinarias ha sido de 107,5 M€, manteniendo un nivel similar al ejercicio anterior

+ El detalle de las cuentas anuales y los informes de los auditores se encuentran disponibles *online* en www.madrilena.es, sección *Inversores/Investor relations*.

7.6 INVERSIONES

Con el objetivo de expandir la distribución del gas natural al mayor número de consumidores, MRG ha continuado con el plan de inversión en su área de influencia. Durante el presente ejercicio, los pagos realizados para financiar la inversión en inmovilizado han alcanzado una cifra de 78,9 m€.

En atención a sus características esenciales, las inversiones o compromisos de inversión en 2017 pueden agruparse en cuatro grandes áreas:

ADQUISICIÓN

A finales de 2016 MRG adquirió a Repsol 516 plantas de GLP y sus activos de red, con 41.054 puntos de suministro conectados, por un importe que ascendió aproximadamente a 61,5 m€.

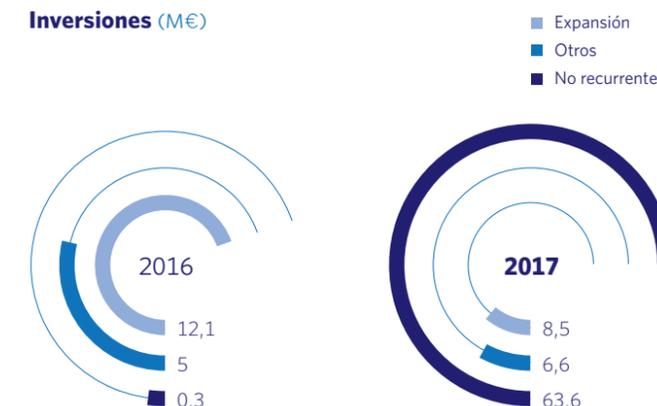
EXPANSIÓN

La estrategia de la sociedad está enfocada en la expansión de su red de distribución en los 59 municipios en los que tiene licencia para operar. MRG ha invertido en esta área un total de 15,2 m€.

CONVERSIÓN A GAS NATURAL DE PUNTOS DE GLP

Respecto a los puntos de suministro adquiridos, la estrategia de la compañía es transformar a gas natural dichos puntos, al ser esta una fuente energética eficiente y sostenible, y poder así continuar expandiendo nuestra actual red de distribución de gas. Durante este ejercicio, MRG ha convertido ya 1.900 puntos de suministro de GLP a gas natural.

Inversiones (M€)



OTROS PROYECTOS

En este ejercicio hemos intensificado nuestros esfuerzos asignados a la eficiencia en el control telemático de todos los sistemas automáticos de la red de distribución y en el desarrollo de un sistema de información destinado a combatir el fraude.

A través de estas inversiones, MRG seguirá mejorando la eficiencia operativa gracias a los avances en la automatización y digitalización en todos los procesos. En los próximos años, la eficiente operación de los activos en funcionamiento, junto con el plan de inversión descrito, conducirá a un crecimiento sostenible de la caja y los resultados de la compañía.

Los datos reflejados en este informe corresponden al ejercicio anual, comprendido entre el 1 de julio de 2016 y el 30 de junio de 2017.

Publica
Madrileña Red de Gas

Edición
Nuria Martínez Deaño

Diseño
Francisco Dorado

Fotografía
J.A. López

Producción editorial
Global Media Comunicaciones

© Madrileña Red de Gas, S.A.U., 2017



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