



Informe  
de  
**Sostenibilidad**  
**2019**

# Bienvenido al Informe de Sostenibilidad 2019

Te gustará el futuro



“Redexis continúa potenciando y avanzando en toda su actividad desde el punto de vista ESG (*Environmental, Social and Governance*)”



**R**edexis (“la Compañía” o “Redexis”) publica por segundo año consecutivo su Informe de Sostenibilidad, poniendo a disposición de sus grupos de interés y de otras partes interesadas la información más relevante del ejercicio 2019.

Partiendo del contenido del Informe de Sostenibilidad 2018 y en línea con su política de transparencia, Redexis continúa potenciando y avanzando en su actividad desde el punto de vista de ESG (*Environmental, Social and Governance*). A través de este Informe se analiza y repasa la actividad y los resultados de la Compañía, aportando una visión de la sostenibilidad transversal a su modelo de negocio y a su enfoque estratégico.

El objetivo de la información presentada es comunicar cómo Redexis crea valor de una manera precisa, detallada, coherente con el entorno y la actividad que desarrolla, comprensible y accesible para todos sus grupos de interés.

Asimismo, este Informe demuestra el compromiso con los diez Principios del Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas y da respuesta al Informe de Progreso de la Compañía en la implementación de dichos principios.

El lector puede acceder al presente Informe de Sostenibilidad, al Informe Anual y a otra información relevante a través de la web corporativa de Redexis, [www.redexisgas.es](http://www.redexisgas.es)

## Índice

<b>Bienvenidos a este Informe</b>	<b>2</b>
<b>Carta del Presidente</b>	<b>4</b>
<b>Carta de la Consejera Directora General</b>	<b>5</b>
<b>Hitos 2019</b>	<b>6</b>
<b>Principales magnitudes</b>	<b>8</b>
<b>Nuestro modelo de negocio</b>	<b>10</b>
<b>Desempeño 2019</b>	<b>31</b>
<b>Fundación Redexis</b>	<b>69</b>
<b>Perspectivas 2020</b>	<b>74</b>
<b>Acerca de este Informe</b>	<b>78</b>
<b>Información de contacto</b>	<b>82</b>

## Carta del Presidente

Por segundo año consecutivo, Redexis presenta su Informe de Sostenibilidad, un reflejo de nuestro compromiso firme con la sostenibilidad y la transparencia en materia no financiera.

En el momento de la publicación, nos encontramos ante una crisis sanitaria de extrema gravedad provocada por el COVID-19. Mis primeras palabras van dirigidas a las familias de fallecidos y afectados por esta pandemia mundial. Desde el inicio de esta crisis, Redexis se ha puesto a disposición de toda la sociedad en su conjunto, a través del mantenimiento de toda nuestra actividad esencial que hace posible llevar el gas a miles de hogares, industrias y diversas actividades.

En 2019 pusimos en marcha la Fundación Redexis, con el objetivo de promover el desarrollo y el bienestar de los grupos sociales existentes en los territorios donde Redexis está presente, teniendo una especial consideración en el fomento de infraestructuras que contribuyan a un desarrollo sostenible y a una economía más limpia. Ante esta pandemia, quisimos colaborar a través de ella de manera inmediata, efectuando donaciones selectivas de diverso material a instituciones sanitarias, que ayudaran a paliar los efectos negativos de esta situación y con líneas de ayuda para los consumidores más vulnerables.

Redexis aseguró en todo momento la operación segura y eficiente de sus actividades de transporte y distribución de gas en todos los sectores. El esfuerzo también incluyó el apoyo a infraestructuras médicas críticas, como hospitales y hoteles medicalizados. Finalmente, Redexis también lanzó un programa de soporte destinado a proporcionar liquidez a proveedores de pequeña escala críticos para el negocio. Además, la Compañía instauró el teletrabajo no presencial en las oficinas para el 100% de su plantilla en sus 17 centros de trabajo.

Por otra parte, como empresa de infraestructuras vemos los desafíos relacionados con el papel que la energía va a tener en materia de recuperación económica e impulso al cambio climático como un eje fundamental del desarrollo sostenible. Desde Redexis mantenemos una red de transporte y distribución de gas natural moderna, que nos permite integrar eficazmente el proceso de transformación hacia una economía baja en carbono. El gas natural sigue constituyendo la energía tradicional más limpia y efi-

ciente y, junto con una cadena de suministro en la que prima la digitalización, la innovación y la automatización, seguimos ocupando una posición de liderazgo en la calidad del suministro en España.

En 2019 la Compañía anunció la transformación de su línea de crédito *revolving* sindicada de 300 millones de euros en una financiación sostenible, reforzando su compromiso con el medioambiente, la responsabilidad social y el buen gobierno.

Hemos dispuesto hasta 60 millones en los próximos cinco años para proyectos directamente ligados a la transición energética gasista, incluyendo gas renovable, hidrógeno y otras iniciativas. En consonancia con esto, todos los sectores han de contribuir en este proceso de transición en función de su potencial tecnológico y económico. Para ello, el hidrógeno es un vector energético que se produce a partir de fuentes renovables, por lo que no emite dióxido de carbono y además es la mejor solución para lograr un futuro libre de emisiones.

Bajo el marco de nuestra responsabilidad medioambiental y social, en Redexis hemos impulsado el área de RSC, integrando los ODS como parte fundamental en nuestro modelo de gobierno corporativo, estrategia y operaciones.

Nuestra actividad se desarrolla siguiendo las directrices del Pacto Mundial de Naciones Unidas y la Agenda 2030, a través de las cuales nos comprometemos a contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Desde Redexis orientamos nuestra actividad a dar respuesta a estos retos tan relevantes para la sociedad y para el conjunto de nuestros grupos de interés. En este segundo Informe de Sostenibilidad presentamos cómo hemos dado respuesta a estos objetivos durante 2019 y cómo seguiremos trabajando para contribuir a los mismos en 2020.

A lo largo de 2019, Redexis ha llevado a cabo más de una veintena de acciones de patrocinio y colaboración con diferentes organizaciones e instituciones, creando valor en las zonas donde opera. En el ámbito cultural, ha continuado como patrocinador del Teatro Real, colaborando en la retransmisión de la Ópera en la calle en más de 150 centros culturales, plazas y teatros de España. Entre otras acciones, Redexis continúa con su apuesta deportiva centrada en el fútbol infantil.

Trabajamos siguiendo un modelo de negocio responsable de acuerdo con los cambios energéticos y exponiendo, a través de este Informe, nuestra contribución hacia una transición energética factible, sólida y que añade valor sostenible.

Por último, no puedo dejar pasar estas líneas sin dejar de dar mi más sincero agradecimiento a todos los empleados de Redexis, que, con su trabajo, hacen posible salir reforzados de esta crisis mundial. Gracias.

**Fernando Bergasa**  
PRESIDENTE

## Carta de la Consejera Directora General

Este segundo Informe de Sostenibilidad, correspondiente al ejercicio 2019, refleja nuestro compromiso con la transparencia y muestra a todos nuestros grupos de interés nuestros avances en materia no financiera.

Lo primero es transmitir mis condolencias a todos los familiares de las víctimas mortales de la pandemia de COVID-19 y agradecer a todo el personal sanitario y trabajadores esenciales, ya que gracias a su trabajo y esfuerzo, España conseguirá seguir adelante. Como empresa de transporte y distribución de gas natural, actividad esencial para el funcionamiento de la sociedad, garantizamos nuestro suministro y continuamos desempeñando nuestra actividad durante la crisis sanitaria, poniéndonos a disposición de las administraciones públicas y realizando donaciones económicas y ayudas desde la Fundación Redexis.

Durante 2019 hemos continuado trabajando en la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y la sostenibilidad como nexo transversal de nuestra estrategia corporativa, integrada en todas las áreas de negocio. Esta estrategia de negocio sostenible ha sido reconocida por el Ranking GRESB de 2019, otorgándole a Redexis la máxima puntuación de 5 estrellas y reconociéndonos como líder en el sector de infraestructuras.

A lo largo de 2019 hemos invertido 151 millones de euros, un 9,1% más que el año anterior, en el despliegue de redes de distribución, lo que nos ha permitido aumentar el número de municipios servidos, el número de puntos de suministro y la cantidad de energía distribuida. Con ello hemos contribuido a satisfacer las necesidades de la sociedad y de las comunidades en las que estamos presentes, conectando nuevos hogares, negocios e industrias.

Como actores clave en la transición energética y en el desarrollo sostenible dentro del sector energético, trabajamos para impulsar nuevas soluciones y alternativas llevando a cabo proyectos de movilidad sostenible y de usos del hidrógeno. Entre estas medidas, destacamos los acuerdos comerciales que hemos cerrado con importantes empresas del sector, resaltando el de Cepsa, por el que nos fijamos como objetivo crear la mayor red de gasineras de España.

Hemos registrado nuestra Huella de carbono en su alcance 1 y 2, incorporamos las normas ISO 14001:2015 e ISO 50001:2011, estableciendo también medidas de ahorro de consumos energéticos, lo que nos ha permitido gestionar de manera más eficaz nuestros recursos y reducirlos, contribuyendo así al objetivo de economía circular propuesto en la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.

Como impulsores de gases renovables, estamos fuertemente comprometidos con el desarrollo del hidrógeno como vector

energético, contribuyendo a una mayor penetración de las energías renovables. Hemos realizado importantes inversiones para promover el uso del hidrógeno y fomentar su inyección en las redes disponibles de gas natural y llevamos a cabo varios proyectos enfocados en este sentido como *HIGGS* o *Power to Green Hydrogen*.

Desde Redexis potenciamos aspectos clave como la innovación y la digitalización y, siendo pioneros en el uso de inteligencia artificial en redes, llevamos a cabo otros proyectos para el desarrollo de energías renovables como la fotovoltaica, el diseño y desarrollo de pilas de combustible o el uso de tecnologías avanzadas para el mantenimiento de las infraestructuras.

Nuestro compromiso con nuestros empleados nos ha hecho aumentar las horas de formación durante este año, así como proporcionarles nuevas herramientas y canales de comunicación; y nuestro compromiso con la sociedad nos ha llevado a constituir la Fundación Redexis para ayudar a los colectivos más desfavorecidos, realizar acciones de patrocinio y servir como agente de la transición energética.

Desde Redexis hemos querido colaborar en la superación de las excepcionales circunstancias derivadas de la pandemia de coronavirus. Ante una situación que ha impactado gravemente a toda la ciudadanía, nos solidarizamos desde el primer momento para contribuir a aliviar la situación por la que están atravesando coyunturalmente algunos de los colectivos más vulnerables. Desde aquí nos sumamos a las muestras de ánimo y apoyo a todo el personal sanitario y resto de trabajadores esenciales que han asegurado el funcionamiento del país, en especial a nuestros técnicos y trabajadores del Centro de Control que han garantizado el abastecimiento de gas natural en todo momento. Actualmente la Fundación Redexis sigue trabajando en los ámbitos tecnológicos, educativos, medioambientales, culturales y deportivos.

Con todo esto, quiero agradecer a todas las personas que conforman Redexis por su desempeño y dedicación por hacer posible la consecución de nuestros objetivos y retos y seguir permitiendo que avancemos en el futuro.

**Cristina Ávila**  
CONSEJERA DIRECTORA GENERAL



# Hitos 2019



## Enero

- Antonio España, nuevo Director Económico-Financiero (CFO)
- Impulsamos el desarrollo del gas natural en Lebrija
- La red de distribución de gas natural en la ciudad de Ibiza alcanza una extensión de 38 kilómetros de canalizaciones



## Abril

- Acuerdo de colaboración con la FEBT para impulsar el gas natural vehicular en Baleares
- Presentación al Gobierno Regional de Murcia de los planes de inversión para el progreso energético
- Participación en el I Foro de la Transición Energética en Mallorca
- Participación en la Asamblea Anual de la Federación Empresarial Balear del Transporte
- Firmado un convenio de colaboración con el Ayuntamiento de Muro para el suministro de gas natural a las instalaciones municipales
- Participación en el VII Congreso de Gasnam

## Febrero

- Presentación al Gobierno de Aragón de diferentes iniciativas de inversión y empleo, destinadas al progreso energético de la región
- Firmado un convenio para el desarrollo del Plan Renove de Salas de Calderas en la Comunidad de Madrid
- Presentado en Cartagena y en Chiclana el proyecto piloto de energía solar fotovoltaica para los ciudadanos

## Mayo

- Redexis se incorpora al proyecto 'Power to Green Hydrogen Mallorca'
- Colaboración con Coar para impulsar el gas natural vehicular
- Participación en el II Congreso de Edificios de Consumo de energía casi nulo: de la rehabilitación a la obra nueva en Mallorca
- Patrocinio de la II Carrera de Empresas La Verdad, que reúne a más de 900 corredores
- Firmado el II Plan de Igualdad de Redexis

## Junio

- Redexis y Cepsa crearán la mayor red de estaciones de gas natural en España
- Realizada la primera conexión directa de una red de distribución a un gasoducto primario

## Marzo

- Inversión de dos millones de euros para facilitar el gas natural a ciudadanos y empresas en Villanueva de los Infantes
- Acuerdo de colaboración con la Asociación Española del Hidrógeno
- Jornada Técnica General 2019 "El papel del hidrógeno en la transición energética"
- Participación en el desayuno "Hidrógeno, una realidad renovable clave en un mundo que avanza hacia la descarbonización", del Heraldo de Aragón
- Anuncio de una inversión de más de tres millones de euros para facilitar el gas natural a ciudadanos y empresas en Cuevas del Almanzora
- Inauguración en Muro de una nueva planta que suministrará gas natural a 7.000 habitantes del núcleo urbano



## Julio

- Inicio de los trámites para la constitución de la Fundación Redexis
- El equipo de *Machine Learning* gana el 2º premio en el Datathon AWS 2019
- Redexis, patrocinador nacional de la retransmisión de la ópera *Il Trovatore* del Teatro Real

Fundación Redexis



- Compromiso con la sostenibilidad y la reducción de plásticos
- Reunión Anual de Empleados 2019 y entrega de Premios Técnicos, Comerciales y Especiales
- Andrés Oliva, nombrado nuevo Director Comercial Residencial de Redexis



## Octubre

- Coordinación del nuevo Grupo de Trabajo sobre Hidrógeno de Gasnam
- Participación en la VIII edición de Challenge Interempresas 2019 de Acción Contra el Hambre
- Desarrollo con Orange de una solución integral tecnológica

(Internet de las Cosas) para la supervisión remota de gas

- Participación en la VI Jornada de Centros de Control
- Inversión de 2,5 millones de euros para facilitar el gas natural a ciudadanos y empresas en Huércal de Almería

## Diciembre

- Redexis y Seat se unen para impulsar la movilidad con gas natural
- Participación en la Campaña de Seguridad de Instalaciones de Gas en la Comunidad de Madrid
- Participación en el Día del Derecho Climático y Gobernanza 2019 de la UAM con motivo de la COP25
- Redexis interviene en la COP25 en la mesa redonda 'Gas renovable, vector de transformación y de futuro' organizada por Sedigás

- Participación en la mesa redonda, 'Soluciones con gas, biometano e hidrógeno para la movilidad sostenible' organizada por Gasnam en el marco de la COP25
- Inversión de 2,5 millones de euros para facilitar el gas natural a ciudadanos y empresas en La Puebla de Montalbán
- Redexis invertirá 2,5 millones de euros para facilitar el gas natural a ciudadanos y empresas en Jódar

## Septiembre

- Participación en el IV Foro Anual de Energía de El Economista
- Campaña Vacunación Antigripal 2019
- Redexis proporciona el suministro de gas natural a 19 colegios públicos en Palma
- GRESB posiciona a Redexis como líder en el índice de Sostenibilidad de infraestructuras, otorgándole una calificación de cinco estrellas

- Presentación a la Junta de los planes de inversión para el progreso energético
- Redexis entra a formar parte del Consejo de MIBGAS, principal entidad para el intercambio de gas natural en España
- Nuevas Políticas de Seguridad y Salud, Medioambiente y Energía
- Adhesión a la campaña #aliadosdelosODS, promovida por la Red Española del Pacto Mundial

## Noviembre

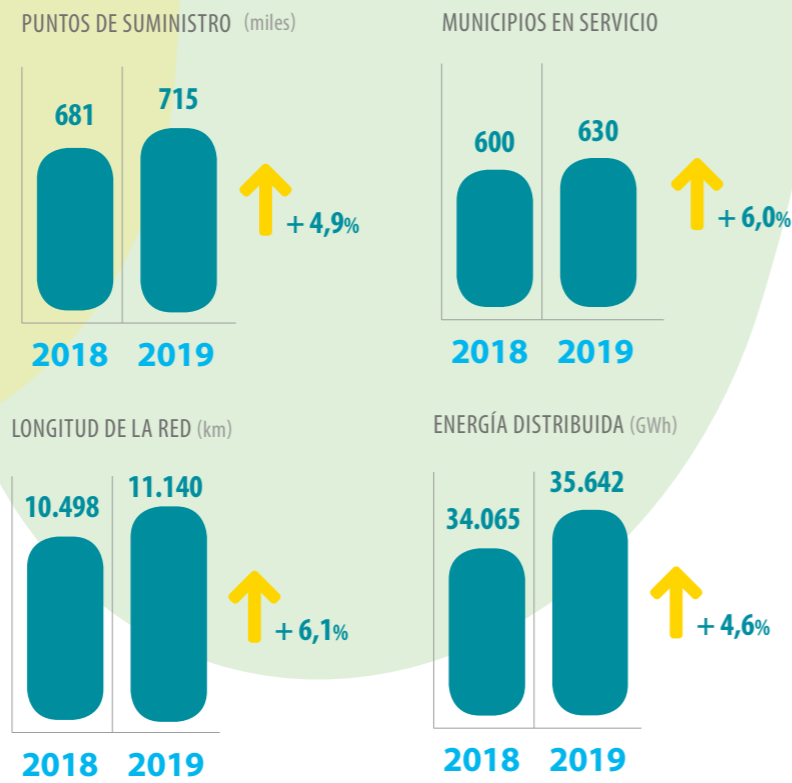
- Redexis anuncia la inversión de 3,5 millones de euros para facilitar el gas natural a ciudadanos y negocios de Vejer de la Frontera
- Participación en la jornada 'Futuro y viabilidad de los vehículos impulsados por gas natural'
- Redexis participa en el Ciclo Smart Mobility de El Español: II Foro Gas Vehicular
- Inauguración de la primera estación de repostaje de gas natural vehicular en Zaragoza

- Constituido el Comité Interterritorial de Seguridad y Salud (CISS)
- 'Compromiso Redexis', nuevo canal de comunicación
- Adhesión a la 'Operación Kilo' de Banco de Alimentos
- Acuerdo con Servialsa para la construcción de la primera estación de repostaje de gas natural vehicular en Mallorca

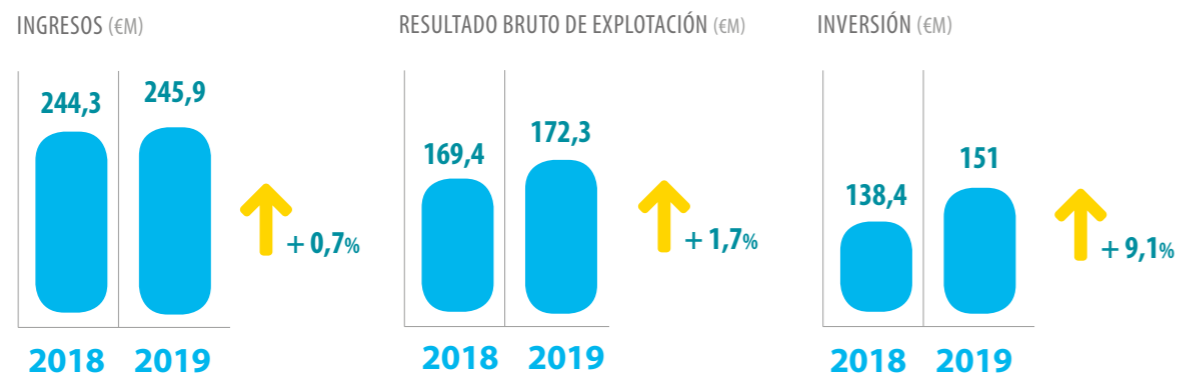


# Principales magnitudes

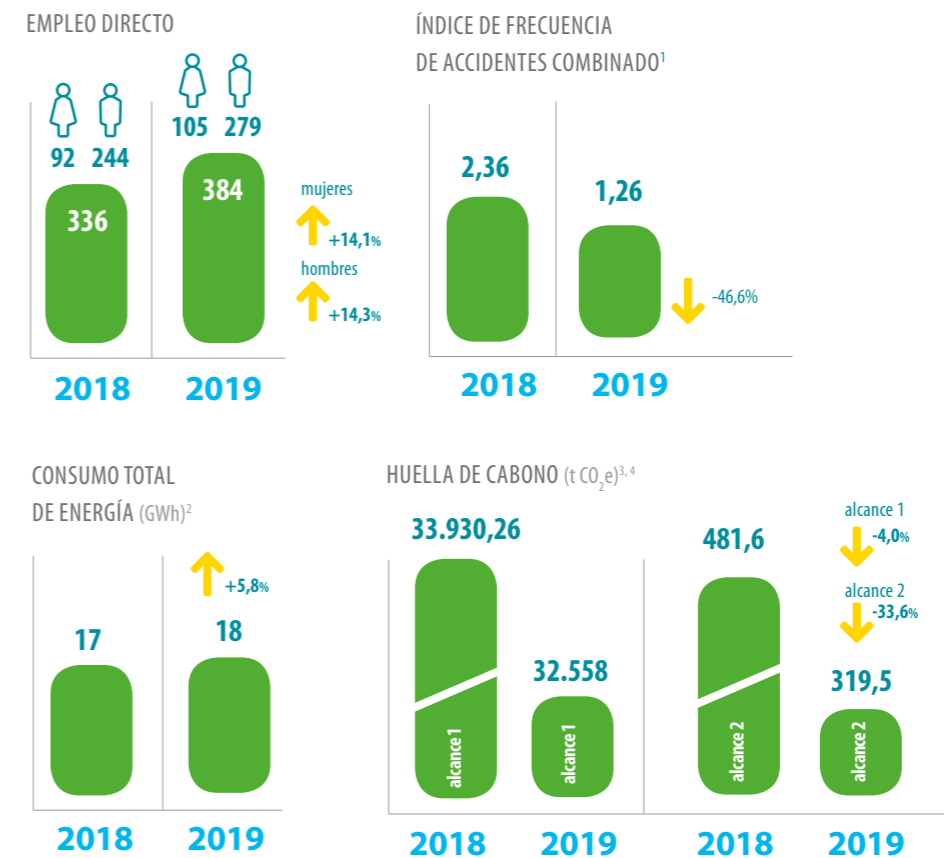
## Magnitudes operativas



## Magnitudes financieras



## Magnitudes no financieras



<sup>(1)</sup> Número de accidentes ocurridos por cada millón de horas trabajadas, del personal propio y del personal de contratas.  
<sup>(2)</sup> El consumo total incluye oficinas, plantas de GNL, posiciones de transporte y flota de vehículos.  
<sup>(3)</sup> La huella de carbono incluye oficinas, plantas de GNL, posiciones de transporte, flota de vehículos y emisiones difusas.  
<sup>(4)</sup> Aplicada, en el alcance 1 de la huella de carbono de 2018, nueva metodología sectorial por eventos en el cálculo de las emisiones de metano de las instalaciones de distribución.

# Nuestro modelo de negocio

<b>Quiénes somos</b>	<b>11</b>
<b>Situación actual</b>	<b>12</b>
<b>Gobierno Corporativo</b>	<b>13</b>
<b>Estrategia y creación de valor</b>	<b>15</b>
<b>Modelo de negocio sostenible</b>	<b>16</b>
<b>Riesgos y oportunidades</b>	<b>27</b>



## Quiénes somos

**R**edexis es una compañía dedicada al desarrollo y operación de redes de transporte y distribución de gas natural, a la distribución y comercialización de gas licuado del petróleo (GLP) y a la promoción de aplicaciones renovables del gas natural y del hidrógeno.

Desarrolla y opera infraestructuras para hacer llegar el gas natural hasta los hogares, negocios e industrias en condiciones excelentes de seguridad y calidad. Además, Redexis tiene el firme

compromiso de apostar por una movilidad sostenible, impulsando para ello el gas natural vehicular, a través de nuevas inversiones, infraestructuras y acuerdos con otras empresas energéticas y fabricantes de vehículos.

La Compañía mantiene un sólido y continuado plan de expansión, con cerca de 1.300 millones de euros invertidos desde 2010, y trabaja con el objetivo de crear constante valor socioeconómico en las comunidades en las que está presente.

“Redexis trabaja con el objetivo de crear constante valor socioeconómico en las comunidades en las que está presente”

## Misión, visión y valores

“Redexis es una Compañía **respetuosa** con el medioambiente, **excelente** en el servicio que presta y **comprometida** con el desarrollo económico”

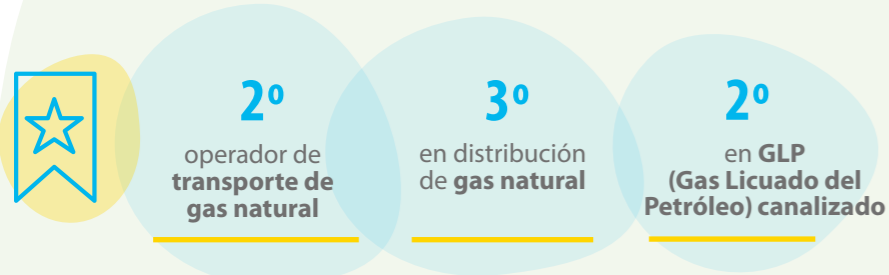
Su **MISIÓN** es ser una compañía integral de infraestructuras energéticas, maximizando el crecimiento y la eficiencia, y contribuyendo decisivamente al desarrollo sostenible y a la generación de valor para sus grupos de interés.

**VALORES**  
avanzar, inspirar,  
cuidar, vivir, superar

Su **VISIÓN** es ser una empresa de infraestructuras energéticas de referencia, firmemente comprometida con sus clientes, empleados y accionistas y admirada por su capacidad de superación y creación de valor.

## Situación actual

### REDEXIS EN ESPAÑA RESUMEN DE LA ACTIVIDAD OPERATIVA Y ECONÓMICA DEL 2019



Inversión un **9,2%** superior con respecto al año anterior en la expansión de redes de distribución y en proyectos de **hidrógeno, gas renovable** y **gas vehicular**.



Construcción de **642** nuevos kilómetros de redes, alcanzando un total de **11.140** kilómetros de infraestructuras gasistas en España



Genera **3.000** puestos de trabajo directos e indirectos.



Presencia en **14** comunidades autónomas y **40** provincias

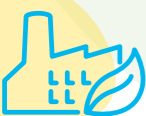
**714.681** puntos de suministro



Extensión del crédito bancario revolving de **300M€** vinculados a indicadores ESG, ampliando el vencimiento y reduciendo los tipos de interés.



Promoción del uso del **Gas Natural Vehicular (GNV)** como una alternativa económica y sostenible, a través de acuerdos con **CEPSA, SEAT** y **FIAT**.



Apuesta por el **despliegue de energías sostenibles** como el **hidrógeno** o el **gas renovable**, con inversiones previstas de más de 60 millones de euros que se destinarán a nuevos proyectos relacionados en el horizonte 2019-2025.

“Negocio en continuo crecimiento, innovador y sostenible”

## Gobierno corporativo

La correcta implantación de los principios de buen gobierno en las empresas favorece la credibilidad, la estabilidad y contribuye a impulsar el crecimiento y la generación de riqueza.

Por ello, el gobierno corporativo es un elemento clave para

Redexis, pues fortalece y fomenta la confianza de los grupos de interés a través de la implementación de normas y buenas prácticas que favorezcan la transparencia.

Redexis, aunque no esté legalmente obligada a ello, man-

tiene una firme apuesta por reforzar el área de gobierno corporativo mediante un conjunto de normas, principios y procedimientos que regulan la estructura y el funcionamiento de los órganos de gobierno de la empresa.



### CAPITAL SOCIAL

A 31 de diciembre de 2019 el capital social está totalmente suscrito y desembolsado, perteneciendo a los accionistas en los términos que se indican a continuación:

Chase Gas Investments Limited:  
**33,3%**

Guotong Romeo Holdings Limited:  
**33,3%**

ATP Infrastructure II APS:  
**33,3%**

### Estructura organizativa



**99,98%**  
Redexis Gas Murcia, S.A.



**100%**  
Redexis Gas Servicios, S.L.U.



**100%**  
Redexis GLP, S.L.U.



**100%**  
Redexis Infraestructuras, S.L.U.

### ESTRUCTURA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

NOMBRE	FECHA DE NOMBRAMIENTO O ÚLTIMA REELECCIÓN	CATEGORÍA	CARGO
D. Fernando Bergasa Cáceres	19 de mayo de 2016	Ejecutivo	Presidente del Consejo de Administración
D <sup>a</sup> . Cristina Ávila García	11 de abril de 2019	Ejecutivo	Consejera y Directora General
D. Niels K. Jensen	23 de mayo de 2019	Dominical (propuesto por ATP)	Consejero
D. Ng Chik Sum Jackson	20 de junio de 2018	Dominical (propuesto por Guotong)	Consejero
D. Oliver Jan Schubert	20 de junio de 2018	Dominical (propuesto por Guotong)	Consejero
D. Ulrik Dan Weuder	11 de abril de 2019	Dominical (propuesto por ATP)	Consejero
D. Stephen Alan John Deeley	11 de abril de 2019	Dominical (propuesto por USS)	Consejero
D. Gavin Bruce Merchant	24 de julio de 2017	Dominical (propuesto por USS)	Consejero
D. Ignacio Pereña Pinedo	19 de marzo de 2013	No aplica	Secretario no Consejero

## REUNIONES DEL CONSEJO

En 2019 se han celebrado cinco reuniones de la Comisión de nombramientos y retribuciones, dentro del Consejo de Administración de Redexis, en febrero, abril, mayo, noviembre y diciembre. Así

mismo, la Comisión de Auditoría y Riesgos celebró dos reuniones en febrero y otra en noviembre.

A pesar de no tener obligación legal de formar ninguna de ellas,

Redexis deja patente su compromiso con los principios de buen gobierno corporativo y con la transparencia con sus grupos de interés.

### Comité de Dirección

<b>D. Fernando Bergasa Cáceres</b>	Presidente
<b>D<sup>a</sup>. Cristina Ávila García</b>	Consejera Directora General
<b>D. Antonio España Contreras</b>	Director Económico-Financiero
<b>D. Ignacio Pereña Pinedo</b>	Secretario General y del Consejo de Administración
<b>D. Borja Polo Baños</b>	Director de Estrategia y Desarrollo de Negocio
<b>D. Javier Crespo Millán</b>	Director de Operaciones
<b>D. Diego Sánchez Muslera</b>	Director de Ingeniería, Ofertas y Ejecución
<b>D. Andrés Oliva García</b>	Director Comercial Residencial (B2C)
<b>D. Javier Migoya Peláez</b>	Director Comercial Terciario e Industrial (B2B)
<b>D<sup>a</sup>. Susana Lorenzo De la Orden</b>	Directora de Recursos Corporativos*
<b>D. Miguel Mayrata Vicens</b>	Director de Diversificación de Negocio
<b>D<sup>a</sup>. Estefanía Somoza Villar</b>	Directora de Relaciones Institucionales, RSC y Comunicación Corporativa
<b>D<sup>a</sup>. Mireya Martínez San Martín</b>	Directora de Riesgos y Auditoría Interna

\*Se incorporó a Redexis en enero de 2020.

## Estrategia y creación de valor

**R**edexis, como empresa de infraestructuras energéticas, apuesta por incrementar su modelo de negocio sostenible y eficiente, desarrollando una estrategia cuyo objetivo es acorde con los nuevos restos a los que se enfrenta

el sector energético. Esos desafíos pasan por ser un agente activo en el papel que la energía va a tener en materia de motor económico e impulso al cambio climático como un eje fundamental del desarrollo sostenible.

Para ello, y con el fin de lograr los objetivos establecidos, define unos ejes estratégicos que se adaptan al contexto actual y futuro y tienen en cuenta las distintas particularidades de sus líneas de negocio.

“Un modelo de negocio que responde a los desafíos del futuro”

Bajo esta consideración, la Compañía enfoca su estrategia en las siguientes **PRIORIDADES:**

#### El crecimiento equilibrado y sostenible

enfocado en negocios que proporcionan seguridad, estabilidad y visibilidad a largo plazo.

#### La excelencia operativa

centrada en la adopción de la tecnología más avanzada e imprescindible para dar soluciones de valor añadido y calidad en los proyectos realizados y servicios prestados.

#### La innovación

con el objetivo de progresar, transformar y mejorar la eficiencia de sus actividades.

#### La gestión del riesgo

identificando con antelación estándares de seguridad, salud y medioambiente, valorando los eventos de riesgo en función de su probabilidad de ocurrencia y de su posible impacto sobre la estrategia de la Compañía.

#### El compromiso de crear valor

impulsando el bienestar de la sociedad y cuidando el medioambiente.

“Esta estrategia permite a Redexis adaptarse a los cambios procedentes de una economía circular, más limpia y sostenible”



El desarrollo de las prioridades estratégicas anteriores se apoya en los **SIGUIENTES PILARES:**



#### PERSONAS

Claves para el desarrollo y el crecimiento de Redexis.



#### ESTABILIDAD FINANCIERA

Se materializa en controlar los costes y generar caja, en desarrollar inversiones que financien el crecimiento futuro y en mantener un nivel de rating “Investment grade”.

#### SOSTENIBILIDAD

Económica, social y medioambiental, factor importante en las operaciones de la Compañía y la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

## CÓDIGO ÉTICO Y DE CONDUCTA

Redexis dispone de un Código Ético donde se recoge el compromiso de la empresa con los principios de la ética empresarial y la transparencia en todos los ámbitos de actuación, estableciendo un conjunto de principios y pautas de conducta dirigidos a garantizar el comportamiento ético y responsable de todos los profesionales del Grupo Redexis en el desarrollo de su actividad.

Asimismo, este Código determina los valores y buenas prácticas que deben regir la conducta empresarial en su conjunto e, igualmente, la conducta de todas aquellas personas vinculadas a Redexis de manera directa e indirecta, en el cumplimiento de sus funciones y en sus relaciones profesionales. En desarrollo del Código de Conducta, desde Redexis se han aprobado las siguientes normas, que se encuentran disponibles para todos los empleados en la intranet de la Compañía:

- **Norma GOB 02** Comunicación de hechos supuestamente irregulares
- **Norma GOB 06** Atenciones Institucionales
- **Norma GOB 07** Relación con miembros de las Administraciones Públicas
- **Norma GOB 08** Convenios de Colaboración
- **Norma GOB 09** Prevención de Situaciones de Abuso de Mercado
- **Norma GOB 10** Prevención de Situaciones de Abuso de Mercado
- **Norma GOB 12** Reuniones con organismos y administraciones públicas
- **Norma GOB 13** Protocolo de prevención y Actuación frente a situaciones de acoso
- **SIS 01** Uso del correo electrónico y sistemas informáticos frente a situaciones de acoso

En materia de gobierno corporativo, durante el año 2019, Redexis ha aprobado:

- **El protocolo de prevención y actuación frente a situaciones de acoso**
- **La política general de protección de datos personales**
- **La norma sobre comunicación corporativa**





## Modelo de negocio sostenible



Redexis obtuvo en 2019 una calificación de cinco estrellas, la máxima otorgada, en materia de ESG (*Environmental, Social and Governance*) en el índice de sostenibilidad GRESB, consiguiendo el reconocimiento como líder en el Índice de Sostenibilidad de Infraestructuras 2019.

En la edición de 2019, y tras evaluar a 393 compañías del sector, GRESB decidió otorgar a Redexis el máximo reconocimiento gracias al excelente desempeño realizado en 2018, promoviendo

las mejores prácticas en materia de sostenibilidad, acción social y buen gobierno.

La Sociedad, medida dentro de la categoría de Diversificación, aumentó en un 17,5% su puntuación respecto a su actividad en el año anterior, consiguiendo 74 puntos sobre los 100 posibles.

Sobre el desempeño del ejercicio 2019, Redexis obtuvo en mayo del 2020 la calificación de "robusto" en el rating de sostenibilidad y RSC de Vigeo Eiris, compañía internacio-

nal líder en valoración de RSC, con calificaciones superiores a la media de su sector en diversos indicadores de sostenibilidad. Estos organismos certifican el compromiso de Redexis con el desarrollo de una actividad social y medioambientalmente responsable.



### CONTRIBUCIÓN DE REDEXIS AL DESARROLLO SOSTENIBLE

Redexis, como compañía adherida a la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas, se compromete a apoyar, a través de sus actividades, la consolidación de este proyecto internacional contribuyendo a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que constituyen la Agenda 2030. La compañía cree en el impulso de

una hoja de ruta común para todos los actores involucrados en el desarrollo sostenible, desde empresas privadas, administraciones públicas y sociedad civil.

En 2019 y coincidiendo con el cuarto aniversario de su aprobación, Redexis se sumó a la campaña "Aliados de los ODS" de la Red

Española del Pacto Mundial, de la que la Compañía es socia, cuyo objetivo era actuar como altavoz para conseguir un efecto multiplicador y que se conozca y avance en la Agenda 2030.

El presente Informe tiene la función de ser Informe de Progreso<sup>1</sup> y está en línea con los ODS.

<sup>1</sup> Reporte anual a través del cual las organizaciones informan sobre las acciones realizadas siguiendo la política de información de Global Compact.

Dimensión	ODS	Acciones
SOCIAL		Pago de facturas de GLP de los clientes más vulnerables que lo soliciten durante la crisis del coronavirus. Donación de 10.000 euros a la Federación Española de Banco de Alimentos.
		Donación de material sanitario y tecnológico a hospitales de campaña como el de IFEMA durante la pandemia de COVID-19. Donación económica a la Comunidad de Madrid, a la Comunidad Autónoma de Aragón y al SESCOG de la Junta de Castilla La Mancha para la compra de material sanitario ante la falta del mismo por la crisis del coronavirus. Puesta en marcha del plan de acción psicosocial y de bienestar para los empleados de Redexis.
		Constitución de la Fundación Redexis para ayudar a los colectivos más desfavorecidos por medio de obras benéficas, sociales, culturales, educativas, etc. Teletrabajo de todos los empleados de Redexis para proteger su salud y evitar la propagación del virus.
ECONÓMICA		Desarrollo de nuevas herramientas de inteligencia artificial con nuevos algoritmos que permiten mejorar la eficacia comercial de los agentes de ventas y optimizar el despliegue de las redes. Continuidad del suministro en todo momento y suspensión de cortes durante la crisis de COVID-19, dotando de gas natural a infraestructuras críticas.
		Apuesta por el desarrollo de estaciones de repostaje de gas natural vehicular (GNV), promoviendo su demanda como combustible para fomentar la movilidad sostenible. Impulsor del gas renovable con proyectos de instalaciones solares fotovoltaicas en varias ciudades españolas. Acuerdo con CEPSA para impulsar el GNV, con el objetivo de crear la mayor red de gasineras de España.
MEDIOAMBIENTAL		Compromiso con la transparencia y comunicación con sus grupos de interés a través de la publicación del segundo Informe de Sostenibilidad.
		Redexis ha firmado acuerdos con fabricantes como SEAT y FIAT para el fomento de la movilidad sostenible con la promoción del gas natural vehicular (GNV) para desarrollar combustibles alternativos más sostenibles.
ALIANZAS		Registro del cálculo de la Huella de Carbono en su alcance 1 y 2, contribuyendo a disminuir las emisiones de gases de efecto invernadero.
		Alianzas y acuerdos con los principales actores durante la crisis para ofrecer ayuda y colaboración: Gobiernos, Comunidades Autónomas, Ayuntamientos.

## GAS NATURAL, ALIADO EN LA TRANSICIÓN ENERGÉTICA

El gas natural es una fuente de energía competitiva, baja en emisiones y eficiente tanto para hogares como para los comercios e industrias, por lo que juega un papel fundamental en la transición energética y en los objetivos medioambientales de la Unión Europea.

La Comisión Europea ha suscrito un Pacto Verde (*Green Deal*) para revertir el cambio climático y frenar sus efectos en el continente

europeo, cuyo objetivo es conseguir una Europa con emisiones neutras en 2050. Este pacto ha concedido gran importancia al gas verde. En este sentido, tiene previsto crear un mercado para el gas natural neutro desde el punto de vista climático y avanzar en la expansión transfronteriza de las redes de energía.

El gas natural juega un papel primordial en un contexto de

bajas emisiones y cubre las necesidades de los consumidores al tiempo que preserva el medioambiente.

Esta energía mejora la calidad del aire local y global, apoya la penetración de renovables en el sector eléctrico, favorece la competitividad industrial, garantiza la seguridad del suministro y es una energía limpia, económica, fiable, cómoda y ecológica.



### Ventajas del gas natural

**+ económico:** su mayor rendimiento hace que el consumo final sea menor, suponiendo una reducción del coste.

**+ fiable:** genera un abastecimiento continuo sin cortes de suministro.

**+ cómodo:** permite utilizar mayor potencia y no hay que contar con espacios de almacenaje.

**+ ecológico:** no emite residuos sólidos, humos o malos olores y es la energía fósil que menos CO<sub>2</sub> emite.

**+ seguro:** se disuelve velozmente en caso de accidente y los aparatos de instalación tienen un mejor mantenimiento.



### Oportunidades actuales del gas natural

- Es clave para la transición energética por sus bajas emisiones: porcentajes de reducción de emisiones de NOx y CO<sub>2</sub>.
- La digitalización y el desarrollo tecnológico permiten mejorar la eficiencia y la productividad del sector gasista en España.



## SITUACIÓN Y TENDENCIAS DEL GAS NATURAL EN ESPAÑA

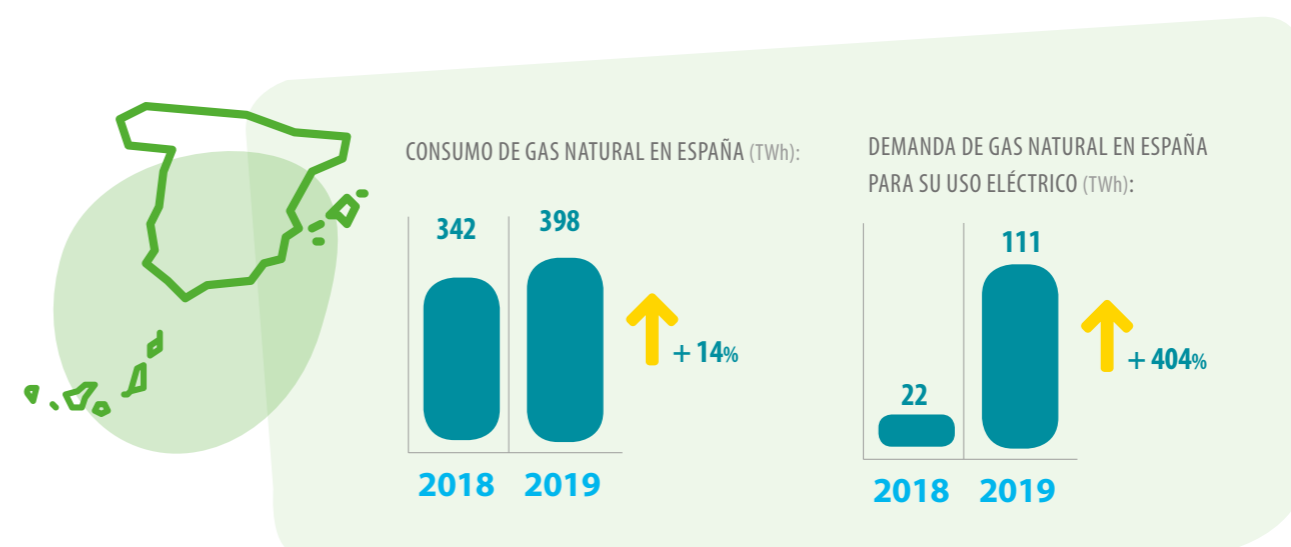
El gas natural tiene un rol relevante dentro de la matriz energética de España al cubrir las necesidades de la sociedad y al garantizar un entorno sostenible.

A lo largo del año 2019, su consumo ha aumentado en España debido al descenso de otros combustibles fósiles como el carbón, poniendo en evidencia

la concienciación cada vez mayor de la sociedad respecto al medioambiente y su decantación por energías más limpias. Esto ha permitido reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> un 25% en 2019 respecto al año anterior.

El consumo de gas natural crece un 14% y bate récord en España, alcanzando los 398 TWh. Se pre-

vé que la demanda de gas siga creciendo hasta 2024. El consumo industrial es responsable del 55% del gas natural consumido, llegando a los 214 TWh, lo que supone un aumento del 2% respecto a 2018. Además, la demanda de gas natural para su utilización como electricidad en 2019 aumentó en un 80% respecto a 2018, llegando a los 111TWh.



### Incremento del uso de centrales de ciclo combinado

El desarrollo de las centrales de ciclo combinado, por su mayor eficiencia y sostenibilidad, ha potenciado el uso del gas natural para la generación de electricidad. El uso de esta tecnología se ha ido incrementando por sus beneficios energéticos y medioambientales.

- **REDUCCIÓN DE EMISIONES** en centrales de ciclo combinado
- **RENDIMIENTO** superior al **54%**
- **REDUCCIÓN DE EMISIONES** de CO<sub>2</sub> del **60%**
- **REDUCCIÓN** de hasta un **70%** de las emisiones de óxido de nitrógeno

Fuente: Informe sobre el gas natural y la sostenibilidad de Sedigás.





“ El Acuerdo de París de 2015 y la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas marcan el inicio de una agenda global sostenible ”

El sector está en un proceso de cambio debido a la proliferación cada vez mayor de energías renovables con el objetivo de descarbonización de la UE que propone la Agenda 2030 de la ONU. En este sentido, se están desarrollando proyectos ligados a otros tipos de energías más limpias como el hidrógeno o el biometano, campos que Redexis está impulsando notablemente. En 2019 ya se empezó a trabajar en esta línea buscando que estos gases renovables puedan ser una opción real para usos industriales, residenciales y de movilidad. Contribuyen a la descarbonización y reducen la emisión tanto de gases como de partículas, además de generar empleo en las zonas rurales donde se generan.

El Acuerdo de París de 2015 y la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas

marcan el inicio de una agenda global sostenible. En este contexto, el Ministerio para la Transición Ecológica ha dictado la Orden TEC/406/2019, de 5 de abril, estableciendo las orientaciones de política energética derivadas del derecho comunitario a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), que las deberá tener en consideración.

Asimismo, el Ministerio para la Transición Ecológica ha presentado el Marco Estratégico de Energía y Clima, que supone una oportunidad para la modernización de la economía española, la creación de empleo, el posicionamiento de liderazgo de España en las energías y tecnologías renovables, el desarrollo del medio rural, la mejora de la salud de las personas y el medioambiente y la justicia social.

La transición energética es uno de los mayores desafíos a los que se ha enfrentado el sector en los últimos años y en el que el gas natural tiene un papel clave por su baja emisión de gases nocivos, constituyendo una de las energías más limpias y contribuyendo a la descarbonización del planeta. Más del 60% de la industria española se abasteció de gas en 2019, una energía considerada insustituible debido a las necesidades de potencia y poder calorífico que necesitan ciertas industrias: sectores como el papelero, siderúrgico, cerámico, cogeneración, químico, vidrio, refinería o textil realizan sus actividades con gas de forma intensiva. Para estas industrias el gas es necesario ya que define su competitividad al incidir en su coste de producción, sobre todo en las industrias que exportan sus productos y tienen que competir en otros mercados.

“ Objetivos de Desarrollo Sostenible y economía circular: claves para el sector energético en 2019 y en el futuro ”

## GAS NATURAL VEHICULAR (GNV)

El Gas Natural Vehicular (GNV) se posiciona como una alternativa de movilidad más limpia, económica y sostenible.

El GNV ha supuesto una revolución tanto para la sociedad como para las compañías energéticas, que cada vez están más informadas de los distintos tipos de energía con los que se puede convivir y de cuáles su impacto para el medioambiente, propiciando grandes inversiones destinadas a este campo. El GNV ha crecido fuertemente durante 2019 en España: en 2018 había 14.000 vehículos de gas natural y en 2019 se llegó a 22.814, lo que supone un 60% más<sup>1</sup>.

El GNV es la utilización del gas natural para los vehículos. Es una alternativa más económica y respetuosa con el medioambiente que los carburantes tradicionales y Redexis está potenciando su desarrollo a través de la creación de gasineras para recargar este tipo de vehículos y con la creación de acuerdos para su crecimiento.

Actualmente, en España existen 127 gasineras y 58 más previstas. Se prevé la apertura de más gasineras a corto plazo, lo que deja ver el gran desarrollo esperado en el GNV en todo el territorio nacional con grandes inversiones, respondiendo a necesidades sociales y medioambientales. En el año 2019

se abrieron 19 estaciones de gas natural en España, de las cuales ocho son de GNC, cinco de GNL y seis de ambos tipos.

El uso de infraestructuras ya existentes permite su crecimiento al ser una ventaja logística importante, al igual que otras como la reducción de las emisiones tanto de gases y partículas como de ruido, la disminución de costes con respecto a otros tipos de energía o carburantes y la posibilidad de circular por zonas restringidas de las ciudades para otro tipo de vehículos más contaminantes.

Redexis es actor principal en el desarrollo de gasineras, comenzando a principios del año 2019 la construcción de la primera gasinera ubicada en Zaragoza, en la Cooperativa del Taxi, y cuya apertura se produjo a finales del primer semestre de 2019. A esta le seguirá la gasinera de Coar en Alcorcón (Madrid) y la de Puerto Lumbreras, que es la primera del acuerdo que Redexis y Cepsa firmaron para desarrollar la mayor red de gasineras de España.

En España ya utilizan el GNV a través de Redexis la flota municipal encargada de la recogida de residuos y limpieza en Palma de Mallorca (Emaya), la de Valoriza Servicios Medioambientales en Ibiza, los autobuses de la Empresa Municipal de Transportes de Palma (EMT), los autobuses urbanos de Figueras y la

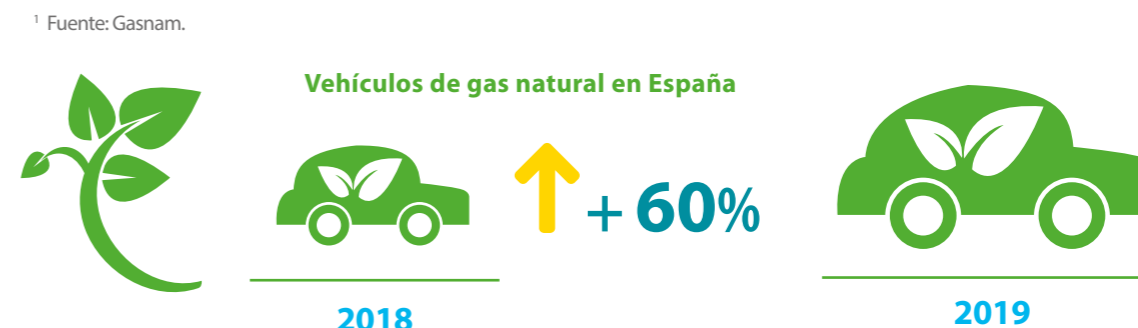
flota de la empresa de recogida de limpieza del Puerto de Santa María. Además, hay otras gasineras conectadas a la red de Redexis en territorio nacional, por ejemplo en Murcia.

Asimismo, se han firmado ya acuerdos de promoción de venta de vehículos de GNC e infraestructuras de repostaje de GNV con fabricantes como Seat y Fiat, y otros acuerdos de promoción para transformar vehículos a GNV con transformadores como EVARM, ECOTRUCK y Gas&Go Trucks.

Redexis ha realizado contactos con empresas de transporte para llegar a acuerdos de desarrollo de infraestructuras por cambio de flotas a GNV, como es el caso de la FEBT en Mallorca.

La Compañía prevé contar a nivel nacional en los próximos dos años con más de 100 gasineras, una cifra inicial para dar cobertura nacional, e instalar otras 80 para 2023.

La previsión de futuro del GNV se centra en dos aspectos: por un lado, en la implantación de gasineras por todo el territorio nacional para impulsar estos vehículos y poder llegar a todas las zonas de la geografía española; y, por otro, posicionarse como una alternativa real al transporte de larga distancia respecto a otros tipos de combustible más contaminantes.



<sup>1</sup> Fuente: Gasnam.

“ La compañía prevé contar a nivel nacional en los próximos dos años con más de 100 gasineras ”



**Alianza con Cepsa**

Redexis y Cepsa firmaron en 2019 un acuerdo para impulsar el Gas Natural Vehicular y expandirlo por todo el territorio nacional, con el objetivo de crear la mayor red de gasineras de España. Las primeras siete gasineras, cuya construcción y puesta en marcha se realizará durante el primer semestre de 2020, cubrirán los principales corredores de transportes nacionales con estaciones de GNL y GNC y estarán presentes en las provincias de Murcia, Zaragoza, Madrid, Gerona, Cuenca, Jaén y Zamora. Antes de finales de 2023, el objetivo de esta alianza es alcanzar las 80 Estaciones de Servicio con suministro de GNV, con una inversión total de 60 millones de euros.



“Redexis y Cepsa han firmado un acuerdo para llevar a cabo la mayor red de gasineras de España”



**Acuerdos con fabricantes**

Redexis ha firmado acuerdos con fabricantes como Seat y Fiat para promocionar la venta de vehículos propulsados con gas natural y las infraestructuras de repostaje.

**Acceso a flotas**

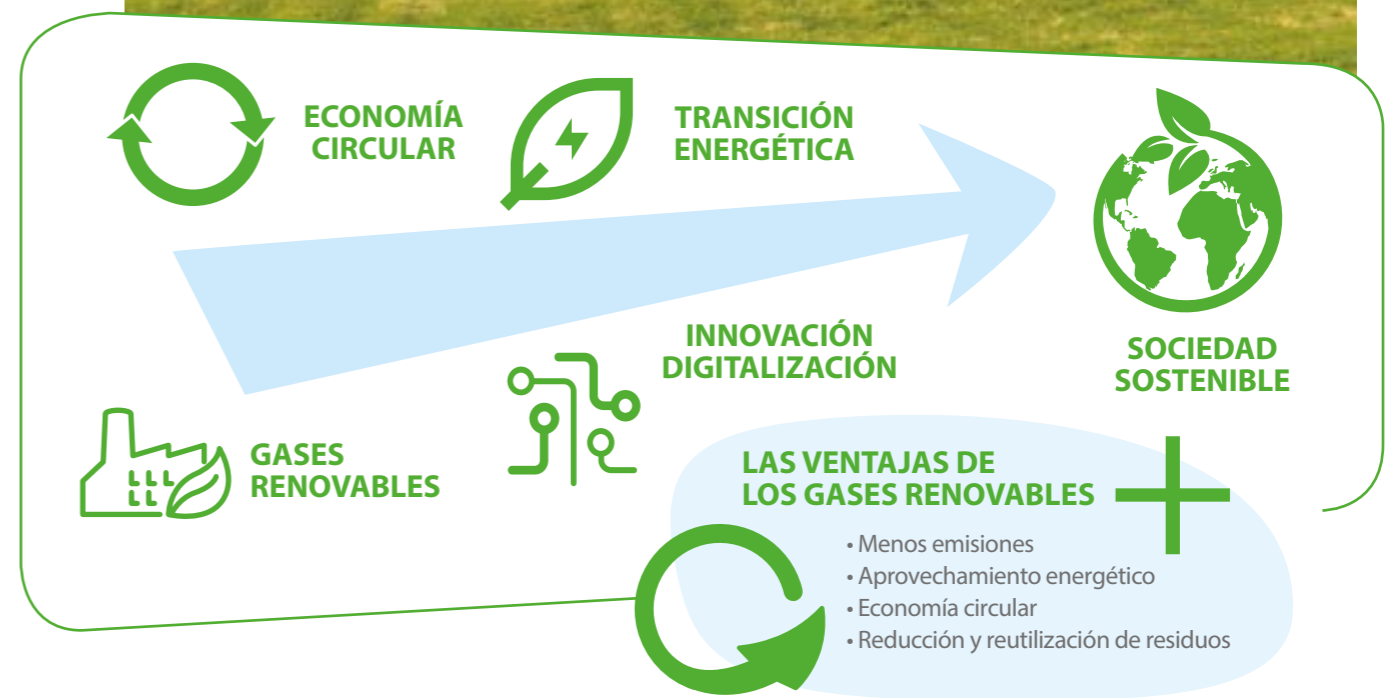
En 2019, Redexis ha conectado a sus redes estaciones de servicio de gas, facilitando el acceso a esa energía a flotas como la Cooperativa del Taxi de Zaragoza, infraestructura que puede ser utilizada por los taxis y por vehículos particulares.



“El GNV es una fuente de energía eficiente y sostenible que reduce las emisiones al aire, limita la contaminación acústica, elimina los residuos en forma de partículas y es más competitivo económicamente para el consumidor”

**APOSTANDO POR EL HIDRÓGENO Y LOS GASES RENOVABLES**

Los gases renovables jugarán un factor clave en la transición energética por su capacidad de reducir las emisiones de gases de efecto invernadero en sectores en los que la electrificación no es posible, así como en movilidad. El biogás es importante además para la economía circular por el aprovechamiento de residuos; y el hidrógeno por la unión del sector eléctrico y del sector gasta, permitiendo así una mayor penetración de las energías renovables eléctricas al poderse almacenar como hidrógeno los excedentes de producción eólica y fotovoltaica.



## HIDRÓGENO

Como impulsores de gases renovables, Redexis está fuertemente comprometido con el desarrollo del hidrógeno como vector energético, contribuyendo a una mayor penetración de las energías limpias y sostenibles.

Redexis tiene previsto invertir 60 millones de euros en los próximos cinco años para fomentar iniciativas relacionadas con la transición energética gasista como el gas renovable y el hidrógeno, en línea con los objetivos de la Comisión Europea, que considera esencial el desarrollo de esta energía para lograr una economía más respetuosa con el medioambiente. Actualmente se han hecho pruebas en determinados países para inyectar hasta un 20% de hidrógeno en las redes existentes de gas natural, siendo estas las previsiones de futuro que se barajan: poder inyectar hidróge-

no en las redes de transporte y distribución actuales. Además, el uso del hidrógeno y de las pilas de combustible en movilidad son clave para completar la descarbonización del transporte.

El hidrógeno renovable, o "verde", es aquel que se produce a partir de fuentes renovables, por lo que no emite dióxido de carbono durante su producción y constituye la mejor alternativa para un futuro libre de emisiones. Esta energía puede, además, inyectarse en las redes de transporte y distribución de gas natural, aprovechando de ese modo la infraestructura ya existente para el uso de una energía todavía incipiente. Para la promoción del hidrógeno como fuente de energía de gran proyección y futuro, Redexis participa en el proyecto HIGGS para la prueba de distintas mezclas de

hidrógeno en la red de gas natural. Además, se contempla igualmente la construcción de nuevos gasoductos que transporten únicamente hidrógeno.

Desde 2019, Redexis forma parte también de la Asociación del Hidrógeno, cuyo objetivo es desarrollar tecnologías del hidrógeno como alternativa real y fomentar su uso y conocimiento. Ese mismo año, además, Redexis y la Fundación para el Desarrollo de las Nuevas Tecnologías del Hidrógeno de Aragón firmaron un acuerdo de colaboración en relación con el hidrógeno; y la asociación Gasnam, que fomenta el uso del gas natural renovable en la movilidad, creó un Grupo de Trabajo sobre el hidrógeno para su implantación como combustible terrestre y marítimo, del que Redexis es coordinador.



“Redexis está promoviendo iniciativas ligadas al uso del hidrógeno como solución real y efectiva, disponible y al alcance de la sociedad”



“Producir hidrógeno a partir de energías renovables eléctricas e inyectarlo en las redes existentes mezclado con gas natural, ayudaría a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero”

“Como impulsores de gases renovables, estamos fuertemente comprometidos con el desarrollo del hidrógeno como vector energético, contribuyendo a una mayor penetración de las energías renovables”

### PROYECTO GREEN HYSLAND

Redexis participa activamente en el proyecto GREEN HYSLAND aborda el despliegue de un ecosistema de Hidrógeno Renovable totalmente integrado y en funcionamiento en la isla de Mallorca y junto con Enagas, Acciona y Cemex. El proyecto reúne todos los elementos centrales de la cadena

de valor H2, es decir, la producción, la infraestructura de distribución y el uso final de hidrógeno verde a través de la movilidad, el calor y la energía. El proyecto ya ha sido declarado Proyecto Estratégico por el Gobierno regional balear y cuenta con el apoyo del Gobierno nacional a través de IDAE.



### INTEGRACIÓN DE PILA DE COMBUSTIBLE EN LA RED GASISTA

Redexis está desarrollando un proyecto de integración de una pila de combustible en una estación de regulación de medida en uno de sus gasoductos de Zaragoza para suministrar electricidad y calor, siendo esta la primera integración de este tipo que se realiza en España. El proyecto pretende pro-

bar esta tecnología y su aplicación para usos domésticos o terciarios, generar una alta eficiencia y estudiar su viabilidad para implementarla de forma general en las redes de transporte y distribución de gas, con el fin de reducir el impacto ambiental y la huella de carbono en las actividades de la Compañía.



## BIOMETANO

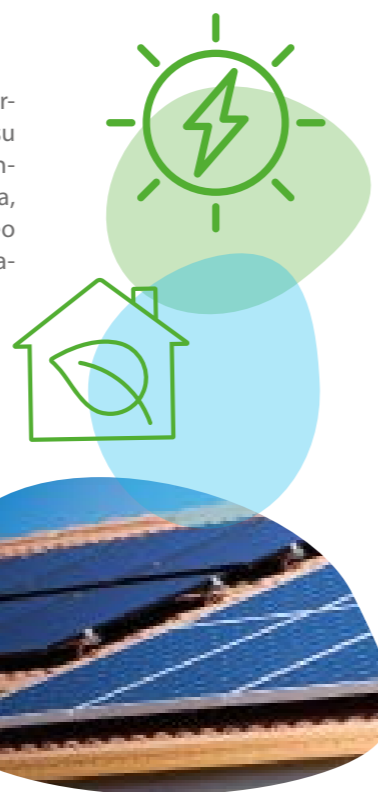
Redexis está promoviendo iniciativas de producción de gas renovable y su inyección a la red de gas natural. El biometano es otra alternativa real para la reducción de emisiones de CO<sub>2</sub> y puede utilizarse como carburante para vehículos. Se establece como una de las principales energías de futuro, siendo además muy importante porque hay un gran potencial técnico en el territorio nacional y es 100% intercambiable con el gas natural, pudiendo aprovecharse para los mismos usos.

#### Principales ventajas:

- Contribuye a reducir las emisiones de metano a la atmósfera.
- Permite el aprovechamiento energético, con un balance neto nulo en emisión de GEI.
- Proporciona una solución viable para cierto tipo de residuos que actualmente suponen una problemática de gestión ambiental (por ejemplo, purines o FORSU).
- De forma indirecta y a través del digestato producido en procesos de digestión anaerobia, se posibilita la transformación de residuos y biomasa en fertilizantes agrícolas orgánicos y de origen renovable.

### ENERGÍA SOLAR

Además del hidrógeno y del biometano, Redexis impulsa el uso de la energía solar. La Compañía propone a las familias e industrias un producto de autoconsumo fotovoltaico, eficiente y respetuoso con el medioambiente, que proporciona control sobre su producción energética para hacer más económico su consumo. La energía solar, una fuente renovable y totalmente limpia, encuentra en España el país idóneo para su desarrollo debido a su climatología.



#### Un producto para fomentar el autoconsumo:

**AHORRO** de hasta el **30%** en la factura de la luz

Solución energética sostenible, **100% RENOVABLE**

**INSTALACIÓN RÁPIDA** y sencilla

**VIDA ÚTIL** superior a **25-30 AÑOS**

#### ACUERDO PARA LA DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN

Redexis ha alcanzado un acuerdo con la Federación Española de Comerciantes de Electrodomésticos (FECE) para distribuir y comercializar sus productos y servicios fotovoltaicos en los establecimientos de las entidades asociadas a FECE.

La oferta de la Compañía abarca desde la realización del proyecto, la tramitación administrativa, el suministro de los equipos y la instalación de los mismos, hasta su posterior mantenimiento si el cliente así lo desea.

“ La energía solar contribuye a la reducción de emisiones de dióxido de carbono y, por tanto, mejora la calidad del aire ”

## Riesgos y oportunidades

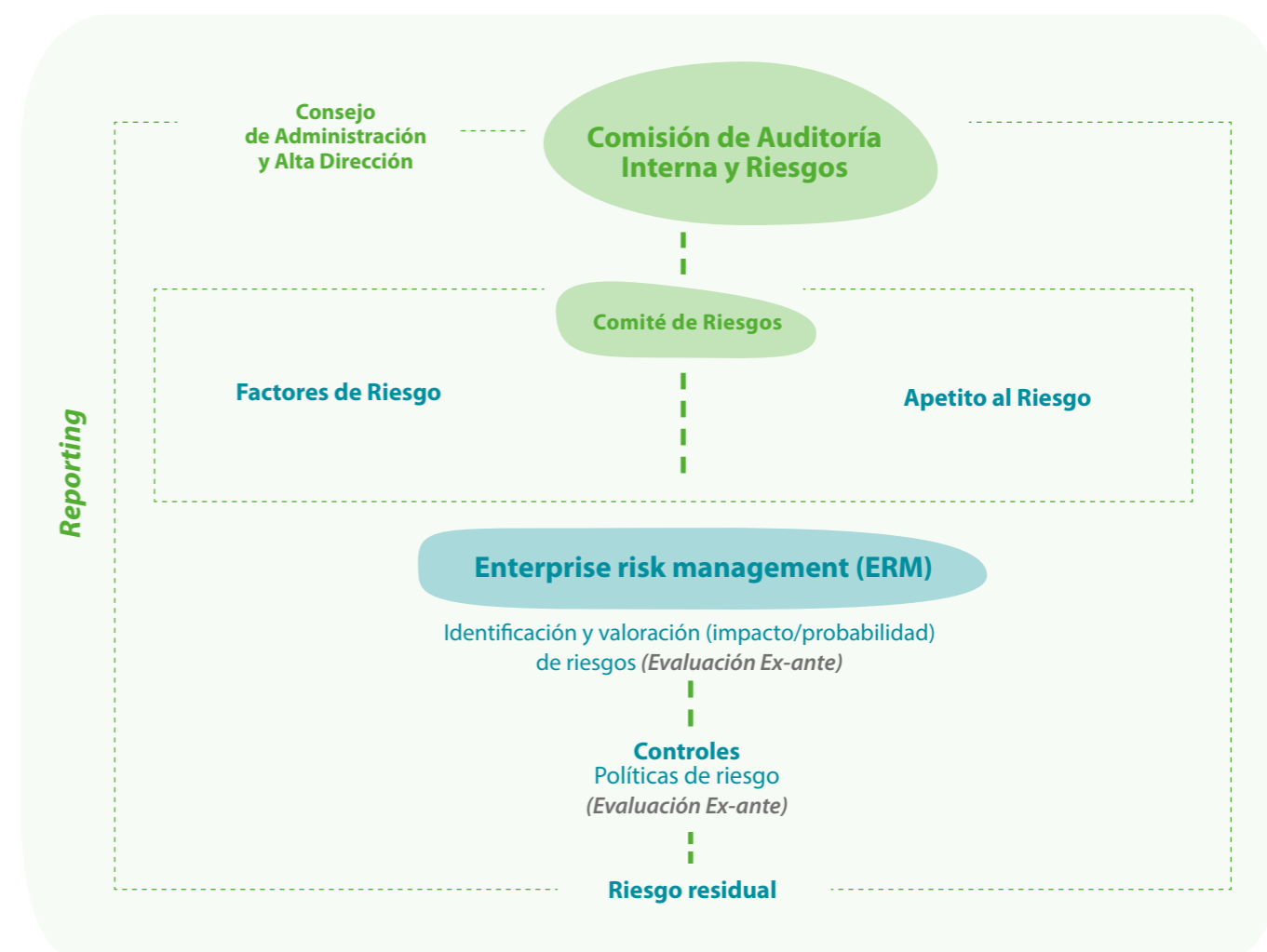
Una de las claves del éxito de Redexis para conseguir sus objetivos estratégicos y operativos se basa en la eficaz gestión del riesgo. Esta se centra en la independencia, la anticipación, el compromiso con los objetivos de los negocios en los que opera y la implicación de la alta dirección.

El modelo de gestión de riesgos de Redexis busca identificar con antelación los eventos de riesgo y valorarlos según su probabilidad de ocurrencia y de su posible impacto sobre los objetivos. Se ha puesto en marcha el sistema de gestión de riesgos *Enterprise Risk Management (ERM)*, detallado en la Política de Ges-

tión de Riesgos de la Compañía, basada en los estándares internacionales COSO y la ISO 31000.

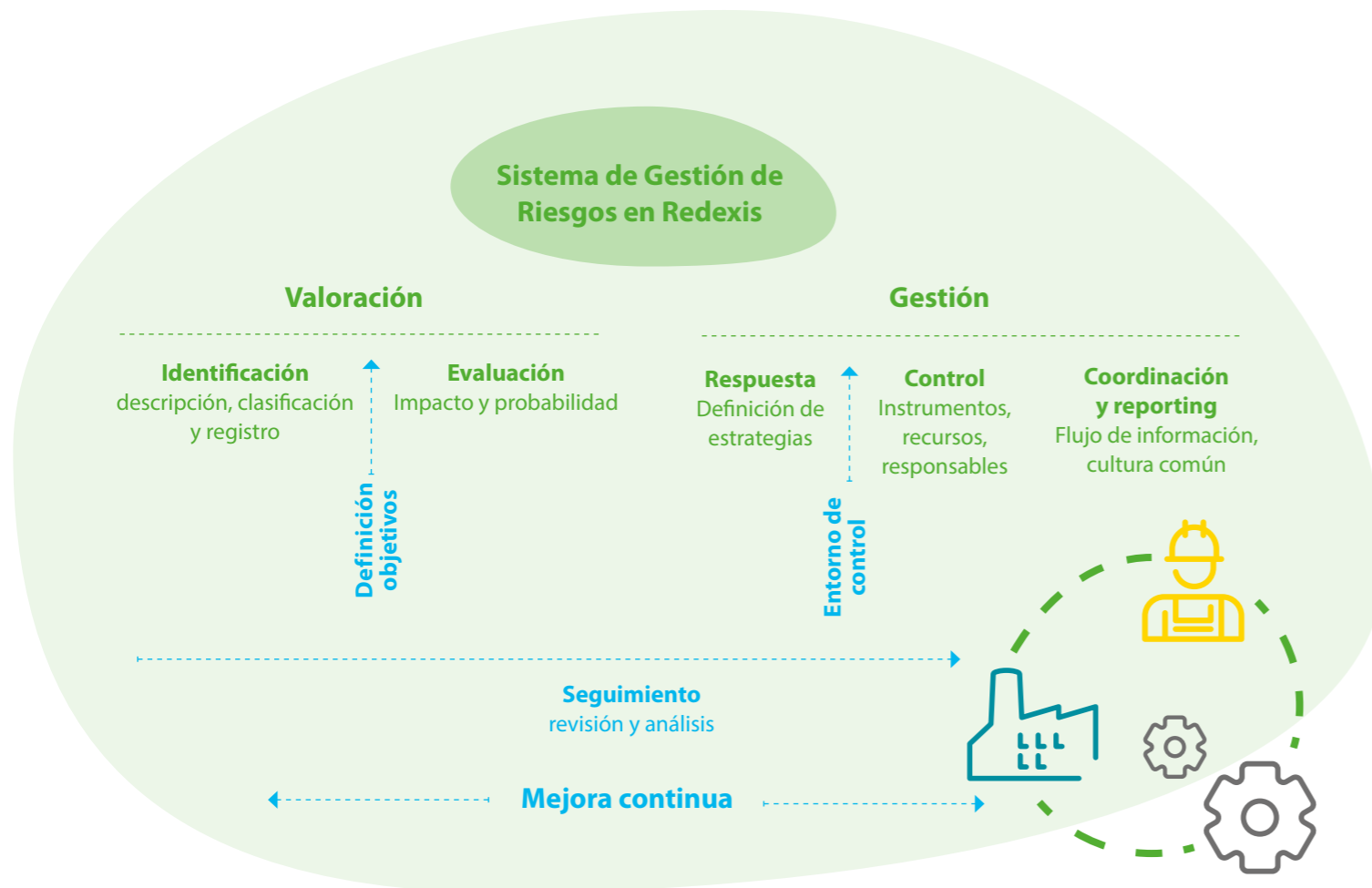
Desde el Departamento de Auditoría y Riesgos se coordinan las actividades de gestión relacionadas, siendo su principal función la de servir de enlace entre las Direcciones, la Presidencia y Dirección

General, y la Comisión de Auditoría y Riesgos, facilitando y supervisando la implantación de prácticas de gestión de dichos riesgos con la finalidad de velar para que el sistema identifique los diferentes tipos y se establezcan las medidas previstas para mitigarlos y para abordarlos en caso de que se materialicen en un daño efectivo.



Redexis cuenta con un proceso de identificación y valoración de riesgos supervisado por el Comité de Auditoría y Riesgos e implantado en todas las áreas de negocio. Este modelo proporciona un método lógico y sistemático que permite tomar decisiones y responder de la mejor forma a las amenazas y oportunidades a medida que surgen, permitiendo evitarlos en muchos casos.

El **Sistema de Gestión de Riesgos** de Redexis está estructurado en las siguientes **etapas**:



Durante el ejercicio 2019 se han celebrado dos comisiones de Auditoría y Riesgos. Las **funciones principales** de estas comisiones son:

- **Revisar y evaluar** las políticas y prácticas de la Gestión de Riesgos.
- **Supervisar la eficacia** de los sistemas de control interno y gestión de riesgos.
- **Revisar la capacidad** de la sociedad para identificar nuevos riesgos.
- **Asegurar** que el Consejo reciba informes periódicos necesarios sobre control interno y riesgos.
- **Controlar la efectividad** del Sistema de Gestión de Riesgos de la Compañía.
- **Controlar el cumplimiento** de los requisitos legales y reglamentarios externos, así como del Código de Ética de la Compañía y de otras políticas internas del Grupo.

Redexis tiene que hacer frente a diversos riesgos inherentes al sector y mercado en el que opera y que deben ser gestionados eficazmente para la correcta consecución de sus objetivos. Sobre estos riesgos, Redexis realiza un

continuo seguimiento y establece anualmente nuevas medidas para mitigar sus impactos.

Se muestran a continuación los principales riesgos identificados en Redexis en materia de sosteni-

bilidad, sobre los que se realizan planes de acción y se establecen año tras año medidas para mitigar los impactos de los mismos, consiguiendo una gestión de riesgos eficiente y satisfactoria.



Dentro de los riesgos relacionados directamente con la sostenibilidad, Redexis ha llevado a cabo en 2019 diferentes acciones destinadas a mitigarlos:

RIESGO	PROYECTO EN 2019
Incendio o explosión en instalaciones de gas	Nuevo diseño, impactos y planes de acción del Plan de Continuidad.
Consumo de energía, abastecimiento de materiales y eficiencia de recursos	Actividades de reducción de consumos y estudio de proyectos de implementación fotovoltaica en las instalaciones de gas.
Ciberseguridad	Definición de un modelo de ciberseguridad y de informes nuevos, mejora de servidores y de bases de datos, definición de ciclos de vida de aplicaciones, cibervigilancia y alertas, Plan de Continuidad del negocio y análisis de impactos.
Privacidad y protección de datos	Ejecución de la Política de protección de datos.
Comunidad y grupos de interés	Realización del análisis de materialidad, pudiendo establecer prioridades de actuación y asegurarse de que están alineadas con las expectativas de los interesados.



### REDEXIS ANTE EL COVID-19

Ante la emergencia sanitaria provocada por la irrupción del coronavirus en España, que ha causado la muerte de miles de personas, el Gobierno del país tomó una serie de medidas como la declaración del Estado de Alarma y el confinamiento de la población en sus domicilios para evitar la propagación del virus.

Asimismo, para coordinar todas las gestiones y decisiones relativas a la crisis del COVID-19, se organizó un Comité de Seguimiento, conformado por representantes de distintas áreas para poder tomar decisiones conjuntas y meditadas en lo relativo a actuaciones y protocolos. Además, se ordenó una desinfección completa de los centros de trabajo.

como otras tareas de mantenimiento preventivo y correctivo. También se siguieron realizando los trabajos de ingeniería, tramitación y construcción relacionados con la continuidad del suministro.

“Lo prioritario ha sido garantizar la salud y la seguridad de las personas”

Tras el cierre de centros educativos a mediados de marzo, de forma prioritaria, se aseguró el bienestar de los trabajadores del Centro de Control, sin posibilidad de teletrabajar y cuyo desempeño es necesario para monitorizar y controlar las infraestructuras, pues el transporte y distribución de gas siguió siendo indispensable durante la crisis. Redexis fomentó el teletrabajo para garantizar la seguridad de los empleados y poder ayudar en la conciliación familiar.

Para garantizar el suministro de gas natural y GLP, se mantuvieron en todo momento los servicios de atención y urgencias en red e instalaciones, las operaciones de descarga de cisternas en plantas de gas y la atención de urgencias domiciliarias.

Para evitar la propagación de la enfermedad y proteger la salud de los ciudadanos, Redexis recomendó evitar la realización de trabajos domiciliarios no urgentes o no relacionados con la continuidad del suministro.

Además, por considerarse trabajos críticos y necesarios, se siguieron realizando las actuaciones domiciliarias solicitadas de forma acreditada por los consumidores y relacionadas con la continuidad del suministro, así

También se siguieron realizando los trabajos de ingeniería, tramitación y construcción relacionados con la continuidad del suministro.

## Desempeño 2019

### Evolución del negocio 33

Dimensión operativa	33
Dimensión económica-financiera	33

### Infraestructuras seguras 56

Características de la red	56
Operación de la red	56
Garantía de seguridad	58
Seguridad de las personas	58
Seguridad de las instalaciones	59
Seguridad del suministro	59

### Cambio climático y medioambiente 34

Compromiso con el medioambiente en 2019	35
Gestión ambiental de Redexis	38
Biodiversidad	43

### Calidad del servicio 60

### Modelo de atención a los usuarios y clientes 63

### Cadena de suministro 64

### Comunidad 66

### Fundación Redexis 69

### Innovación aplicada al uso de tecnologías sostenibles 70

### Personas y talento 45

Gestión de las personas	45
Relaciones laborales	49
Salud y seguridad	50
Plantilla	53

### DONACIÓN DE MATERIAL SANITARIO Y ALIMENTOS

Para ayudar a paliar los efectos sociales y sanitarios de la crisis de coronavirus, la **Fundación Redexis** llevó a cabo diferentes acciones para ayudar a la sociedad. Donó material donó material tecnológico al hospital de campaña que se habilitó en el recinto de IFEMA y se hizo cargo del pago de las facturas de GLP de sus clientes más vulnerables. Asimismo, se realizaron diversas donaciones por importe de 100.000 euros a varias entidades como la Federación española de Bancos de alimentos, y a las Comunidades autónomas de Madrid, Aragón y Castilla La Mancha, destinadas a mitigar la falta de material sanitario.

Desde Redexis se garantizó en todo momento el suministro de gas en infraestructuras críticas como hospitales, residencias o centros de salud.








## DIMENSIÓN OPERATIVA Y ECONÓMICO-FINANCIERA

En 2019, Redexis ha obtenido unos resultados operativos excelentes gracias a la experiencia y al esfuerzo de su equipo que han fortalecido su actividad y su presencia en el territorio nacional.

DATOS OPERATIVOS	UNIDAD	2018	2019
<b>GN (P&lt;4b)</b>	#	595.067	618.183
<b>GN (P&gt;4b)</b>	#	286	310
<b>GLP*</b>	#	85.159	96.188
<b>Puntos de suministro</b>	#	680.512	714.681
<b>Provincias servidas</b>	#	27	29
<b>Municipios con autorización (GN+GLP)</b>	#	500	530
<b>Longitud de la red (Km)</b>	Km	10.498	11.140
Longitud de la red de distribución	Km	8.855	9.498
Longitud de la red de transporte	Km	1.643	1.643
<b>Energía distribuida</b>	GWh	34.065	35.642
<b>Nº de gasoductos</b>	#	51	51

“ La Compañía es un actor clave en favor del desarrollo social y económico en las regiones donde opera ”

\* El detalle de puntos de suministro de GLP incluye los 11.366 puntos de suministro adquiridos a Cepsa.

El recorrido y los resultados obtenidos hasta ahora por Redexis muestran su excelente capacidad para afrontar los retos futuros, refuerzan su estrategia de crecimiento y la incentivan para seguir invirtiendo en el despliegue de nuevas redes energéticas en España, así como en nuevas líneas de negocio y de servicios de valor añadido relacionados con el gas natural.

DATOS OPERATIVOS*	2018	2019
<b>Ingresos</b>	<b>244,3</b>	<b>245,9</b>
Distribución - regulado	105,6	109,6
Otros ingresos de distribución - regulados	25,9	28,6
Transporte - regulado	61,9	62,9
Negocio regulado de GLP	28,4	22,3
Otros ingresos operativos	8,9	6,8
Trabajos efectuados por el Grupo para activos no corrientes	13,5	15,7
<b>Resultado bruto de explotación</b>	<b>169,4</b>	<b>172,3</b>
Margen (%)	69,3	70,1
Margen (excluyendo el efecto dilutivo del Margen de GLP) (%)	75,6	75,1
Inversión	138,4	151,1
<b>Beneficio del ejercicio</b>	<b>29,9</b>	<b>37,6</b>

\* Datos en millones de euros salvo en los casos indicados

### CAPACIDAD DE ACCESO A LOS MERCADOS DE CAPITAL

<b>1.000 M€</b>	+	<b>300 M€</b>	+	<b>150 M€</b>	+	<b>285 M€</b>	=	<b>1.735 M€</b>
Bonos emitidos con vencimiento en 2025 y 2027		Crédito bancario sostenible "revolving" para inversiones (medido por Vigeo Eiris)		Préstamo sostenible medido por Vigeo Eiris		BEI (Banco Europeo de Inversiones) para inversiones en el desarrollo de redes de gas, con vencimiento final entre 2036 y 2040		que están contribuyendo al desarrollo de infraestructuras en España
Redexis está incluida en el programa de compra de activos del BCE, quien ha adquirido bonos corporativos de la compañía.				vencimiento 2023				

## Cambio climático y medioambiente

El cambio climático y la mitigación de sus efectos continúan siendo unas de las mayores preocupaciones para la sociedad y, a su vez, el mayor desafío para los próximos años.

Desde 2015, con la aprobación en el seno de las Naciones Unidas del Acuerdo de París, se está construyendo el camino necesario que permita combatir el cambio climático y acelerar e intensificar las acciones y las inversiones necesarias para un futuro sostenible con bajas emisiones.

El Acuerdo de París agrupa por primera vez a las 197 naciones firmantes bajo una causa común: realizar ambiciosos esfuerzos con el objetivo de combatir el cambio climático y adaptarse a sus efectos, con mayor apoyo para ayudar a los países en desarrollo a que lo hagan. De esta manera, define un nuevo camino en el esfuerzo climático a nivel mundial.

El principal objetivo del Acuerdo de París es reforzar la respuesta mundial a esta amenaza, mante-

niendo el aumento de la temperatura mundial en este siglo por debajo de los 2° C con respecto a los niveles preindustriales y proseguir con los esfuerzos para limitar aún más el aumento de la temperatura a 1,5° C.

La Unión Europea lucha contra el cambio climático a través de políticas internas ambiciosas y de una estrecha cooperación con los socios internacionales, poniéndose como objetivo en el horizonte 2050 ser el primer continente climáticamente neutro.

La acción por el clima está en el centro del Pacto Verde Europeo (*European Green Deal*), un paquete ambicioso de medidas que van desde una disminución drástica de las emisiones de gases de efecto invernadero y la investigación de vanguardia y la innovación, a la conservación del entorno natural europeo.

Las principales iniciativas anunciadas por la Comisión Europea dentro del Pacto Verde son la futura Ley Europea del Clima y el Pacto Europeo sobre el Clima, que pre-

tenden que los ciudadanos y todas las partes de la sociedad se comprometan en la acción por el clima.

En España, el Consejo de Ministros, a propuesta del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, ha enviado a la Comisión Europea a principios del año 2020 el Plan Nacional Integrado de Energía y Clima 2021-2030 (PNIEC), cuyas medidas pretenden situar a España en la senda para alcanzar la neutralidad climática en 2050 y cumplir con el Acuerdo de París.

Asimismo, el anteproyecto de Ley de Cambio Climático y Transición Energética (APLCCTE), presentado por el Gobierno de España y que será el marco normativo e institucional para facilitar la progresiva adecuación de la realidad nacional a las exigencias que regulan la acción climática, ha iniciado a principios del año 2020 la recta final de su tramitación administrativa. Esta herramienta facilitará y orientará la descarbonización de la economía española a 2050, un camino que tiene que ser socialmente justo.



“La Unión Europea se ha puesto como objetivo en el horizonte 2050 ser el primer continente climáticamente neutro”

### COMPROMISO CON EL MEDIOAMBIENTE EN 2019



La mitigación de los efectos del cambio climático y la importancia de la transición ecológica, así como el respeto por el medioambiente y por la consecución de una sociedad y una economía sostenibles, han sido unas de las principales materias de Redexis durante todo el año 2019.

De acuerdo con su fuerte compromiso con el medioambiente, Redexis trabaja a diario para

conseguir una sostenibilidad real integrada en su estrategia corporativa, en concordancia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030.

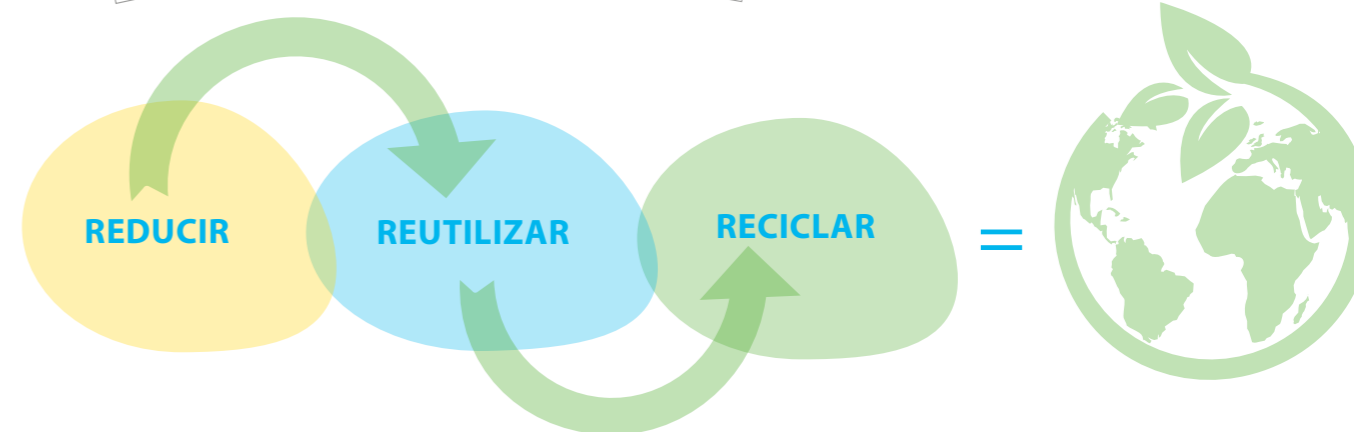
Dicho compromiso de la Compañía con el medioambiente se encuentra formalizado a través de su **Política Integrada**, que pone en valor la excelencia medioambiental, la gestión y eficiencia

energética, facilitando el marco de referencia para establecer y revisar los objetivos que la empresa pretende alcanzar.

Redexis ha incorporado todos sus principios y estrategias a su **Sistema de Gestión Integrado**, adaptando los estándares de la norma de gestión medioambiental ISO 14001:2015 e ISO 50001:2011, que verifica el uso eficiente y sostenible de la energía.



“Como parte fundamental de la contribución a la minimización de los efectos del cambio climático, Redexis incluye entre sus compromisos la apuesta por la innovación ligada a una economía circular”



El concepto de economía circular surge como respuesta ante un futuro escenario de agotamiento de los recursos y degradación del entorno. Persigue alcanzar modelos de producción eficientes que logren contribuir

a la protección de los recursos, la reducción de los impactos medioambientales y la lucha contra el cambio climático.

La naturaleza de las actividades de Redexis, como la gestión

de los residuos y la preservación del ecosistema, así como la apuesta por los gases renovables como el biometano o el hidrógeno, son acordes con el desarrollo de la economía circular.



En este contexto, Redexis **avanza en:**

- **Impulsar la movilidad sostenible** para conseguir una mayor eficiencia que permita no solo ahorrar costes, sino reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> emitidas a la atmósfera.
- **Proteger la biodiversidad** aplicando un enfoque preventivo que promueva su conservación.
- **Apostar por los gases renovables** como vector energético que faciliten la transición a un modelo de energía descarbonizado.

Redexis se adapta a la realidad y es capaz de adelantarse a los cambios aprovechando las oportunidades ligadas a una economía circular, más limpia y sostenible. Pone la innovación al servicio de la sostenibilidad al confiar en proyectos que impulsan el desarrollo de energías limpias y renovables.

En 2019, la Compañía definió diversos **objetivos y estrategias** orientados hacia la gestión medioambiental, energética y de desarrollo sostenible y se encargó de promover la sensibilización y concienciación de la protección ambiental, así como en el uso y el consumo de la energía.

“Redexis pone la innovación al servicio de la sostenibilidad”



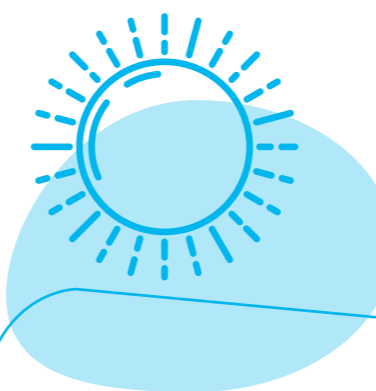
Se propuso, entre otros objetivos:

- **Implementar el Sistema de Gestión Integrado de Seguridad y Salud, Medioambiente y Energía**, de forma que evidencie una mejora continua, cumpliendo con los requisitos de las normas ISO 14001 e ISO 50001, superando con éxito las auditorías externas manteniendo sus certificaciones.
- **Ahorro en ratios de autoconsumo** y la reducción en el consumo eléctrico de las oficinas.
- **Adquisición de energías con garantía de origen renovable**, reduciendo de esta manera las emisiones de efecto invernadero.
- **Identificar y evaluar los aspectos ambientales**, incidiendo sobre los más significativos y minimizar su impacto, a la par que prevenir y controlar la contaminación generada como consecuencia de las actividades del Grupo.
- **Impulsar el uso racional de los recursos y minimizar los impactos ambientales**, haciendo que las instalaciones y actividades de la Compañía sean cada día más respetuosas con el entorno.
- **Fomentar el ahorro energético y el uso racional y equilibrado de las diversas fuentes de energía**, promoviendo el desarrollo de tecnologías energéticas más limpias y eficientes y minimizando la huella de carbono de sus actividades.

En el Sistema de Gestión Integrado de Redexis, se incluye un **Plan de Emergencia Medioambiental**, que describe las acciones que se deberán llevar a cabo en el caso

de que se detecte una situación de emergencia ambiental. Este Plan es un documento complementario a los Planes de Autoprotección o Planes de Emergencia Interior,

elaborados para los gasoductos de transporte, las plantas de almacenamiento de gas natural y propano a las que corresponda, y las redes de distribución.

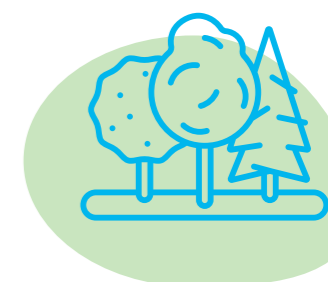


### ACCIONES DEL PLAN DE EMERGENCIA MEDIOAMBIENTAL DE REDEXIS

- **Planificar de forma eficaz la organización de los recursos humanos** y la utilización de los medios técnicos disponibles.
- **Prevenir y reducir los daños** que puedan ocasionar dichas situaciones a las personas, las instalaciones y al medioambiente.

Durante el año 2019 se adoptaron una serie de **medidas de actuación** en materia medioambiental como:

- el mantenimiento y la **mejora de la monitorización de los datos ambientales** y energéticos,
- el **cálculo de la huella de carbono** con el objetivo de reducirla en tres años,
- el inicio del proceso de **cálculo de emisiones difusas** de huella de carbono con la nueva metodología de Sedigás,
- la revisión y actualización del **Plan de Emergencia Medioambiental**,
- la recopilación unificada de datos de toneladas de **gestión de residuos de construcción** y demolición RCD's a través de cuadros de mando y
- **reuniones periódicas** del equipo de gestión energética a nivel corporativo y de los Comités de Medioambiente y Energía territoriales.



## GESTIÓN AMBIENTAL DE REDEXIS



La gestión ambiental de Redexis se basa en los siguientes pilares fundamentales:

- El **monitoreo ambiental** en el campo de las actividades corporativas.
- La **planificación y ejecución** ordenada de las actividades, disminuyendo el impacto sobre su entorno.
- La mejora en la **gestión de residuos** generados, aplicando medidas adecuadas para la reducción, recuperación y reciclaje de los mismos.
- La **dotación de la información** y los **recursos** necesarios para establecer y revisar los objetivos y metas que garanticen la gestión del medioambiente y de la energía.
- La **reducción del consumo de recursos** naturales mediante la utilización de productos reciclados.
- La **información y concienciación** de los empleados.
- El **cumplimiento de los requisitos ambientales** establecidos en las licencias, declaraciones y autorizaciones ambientales.
- **Realización de simulacros** de emergencias ambientales.



Con la finalidad de establecer políticas de reducción de emisiones efectivas y eficientes, Redexis calcula sus **emisiones de efecto invernadero**. Los objetivos principales que se persiguen para decidir llevar a cabo esta iniciativa son:

- **Conocer y evaluar las emisiones de GEI** de la Organización para identificar oportunidades de reducción de la huella de carbono.
- **Mantener un compromiso responsable** de mejora continua.
- **Registrar la huella de carbono** en el registro Nacional de Huella de carbono del Ministerio para la Transición Ecológica (MITECO).

En línea con esto, Redexis registró durante 2019 ante el Ministerio para la Transición Ecológica, el **cálculo de la Huella de Carbono de 2018** en su alcance 1 y 2, con la obtención del sello 'Cálculo' en sus actividades de transporte y distribución de gas natural.

Esta actuación supone un elemento esencial de información y transparencia que ayuda a gestionar los riesgos y oportunidades a los que se enfrenta la Compañía para eliminar las emisiones de gases de efecto invernadero de una manera global e integrada.

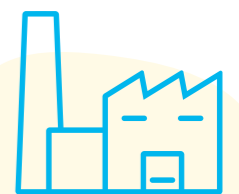
HUELLA DE CARBONO	2018			2019		
	Alcance 1	Alcance 2	Total	Alcance 1	Alcance 2	Total
Oficinas	---	136,4	136,4	1,43	87,75	89,18
Plantas de GNL	456,7	82,7	539,4	422,8	52,18	474,98
Plantas de GLP				381,84	3,91	385,75
Posiciones de transporte	2.424,10	262,5	2.686,50	2.209,58	175,71	2.385,29
Flota de vehículos	238,6	---	241,86	237,29	---	237,29
Emisiones difusas	30.810,90	---	30.820,60	29.305,06	---	29.305,06
<b>TOTAL</b>	<b>33.930,30</b>	<b>481,60</b>	<b>34.424,76</b>	<b>32.558,00</b>	<b>319,55</b>	<b>32.877,55</b>

Como parte del Sistema de Gestión Integrado, se han definido una serie de **indicadores ambientales** directamente conectados con la actividad de la empresa, sobre los que, una vez se realizan mediciones y seguimiento, se establecen medidas de mejora.

	EMISIONES TOTALES ALCANCE 1+2	2018 BASE	2019	2019 VS 2108
<b>Total</b>	tCO <sub>2</sub> (sin GLP en 2018)	34.424,76	32.877,55	-
	Ratio (tCO <sub>2</sub> / m redes Tx, Dx y GLP)	3,60	3,04	-15,7%
<b>Total energía consumida</b>	tCO <sub>2</sub> (sin GLP en 2018)	3.604,16	3.572,49	-
	Ratio (tCO <sub>2</sub> / m redes Tx, Dx y GLP)	0,38	0,33	-12,5%
<b>Total emisiones difusas</b>	tCO <sub>2</sub> (sin GLP en 2018)	30.820,60	29.305,06	-
	Ratio (tCO <sub>2</sub> / m redes Tx, Dx y GLP)	3,23	2,71	-16,1%



“La excelencia ambiental, un valor fundamental de la política de Redexis”



El **consumo total de energía por tipo de instalación** de Redexis en 2019, incluyendo oficinas, plantas de GNL, transporte y flota de vehículos, alcanzó los 17.404.317 kWh, con una emisión asociada de 3.572,49 tCO<sub>2</sub>.

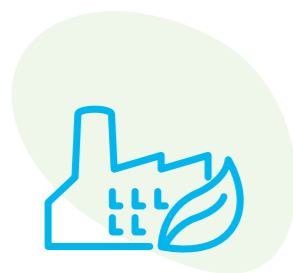
GN, GLP, GASÓLEO, GASOLINA, ELECTRICIDAD		2018 Base	2019	2019 vs 2018
<b>Total energía consumida</b>	kWh (sin GLP en 2018)	15.460.744	17.404.317	
	m redes Tx, Dx y GLP (sin GLP 2018)	9.551.000	10.818.593	
	<b>Ratio</b>	<b>1,62</b>	<b>1,61</b>	<b>-0,6%</b>
<b>Posiciones Tx</b>	kWh consumidos	11.657.737	11.860.860	1,7%
<b>Plantas GLP</b>	kWh consumidos	0	1.702.691	
<b>Plantas GNL</b>	kWh consumidos	2.325.658	2.372.676	2,0%
<b>Vehículos</b>	kWh consumidos	983.433	973.503	-1,0%
<b>Oficinas</b>	kWh consumidos	493.916	494.587	0,1%

### CONSUMO TOTAL DE ENERGÍA POR TIPO DE INSTALACIÓN (kWh)

Si se analizan los consumos energéticos por tipo de instalación comparando 2018 con 2019, obtenemos:

GN, GLP, GASÓLEO, GASOLINA		2018 Base	2019	2019 vs 2018
<b>Total energía consumida</b>	kWh PCI (sin GLP en 2018)	13.769.624	15.628.971	
<b>Posiciones Tx</b>	kWh PCI consumidos	10.758.992	10.884.671	1,2%
<b>Plantas GLP</b>	kWh PCI consumidos		1.680.942	
<b>Plantas GNL</b>	kWh PCI consumidos	2.027.199	2.082.785	2,7%
<b>Vehículos</b>	kWh PCI consumidos	983.433	973.503	-1,0%
<b>Oficinas</b>	kWh Consumidos		7.070	

ELECTRICIDAD		2018 Base	2019	2019 vs 2018
<b>Total energía consumida</b>	kWh PCI (sin GLP en 2018)	1.691.120	1.775.346	
<b>Posiciones Tx</b>	kWh consumidos	898.745	976.189	8,6%
<b>Plantas GLP</b>	kWh consumidos	0	21.749	
<b>Plantas GNL</b>	kWh consumidos	298.459	289.891	-2,9%
<b>Oficinas</b>	kWh Consumidos	493.916	487.517	-1,3%



Detalle del **consumo energético interno y externo por fuente primaria** (carbón, gasóleo, electricidad, gas natural) y de las medidas llevadas a cabo para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.

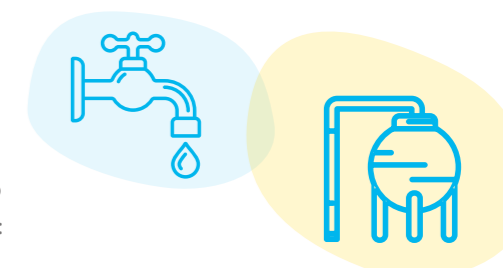
### CONSUMO ENERGÉTICO (kWh)

	2018	2019	Variación	Medida adoptada en 2019
<b>Oficinas</b>	1,598	1,397	-12,6%	Incorporación de tecnología LED
<b>Posiciones Tx</b>	1,397	1,723	23,3%	Optimización de parámetros operativos en instalaciones de posición y transporte
<b>Planta GNL</b>	6,378	6,406	+0,4%	Instalación de sondas y programación de PLC para optimizar el gobierno de sistemas de calentamiento
<b>Planta GLP</b>	-	13,9	-	Aislamiento térmico de elementos de instalación y aislamiento externo de vapores. Estudio de optimización de sistemas de calefacción de plantas de GLP con autoconsumo (implementación prevista para 2020)

De la misma manera, aunque el consumo de agua no es un tema material en el desarrollo diario de su actividad, Redexis lleva un seguimiento de los consumos de recursos no energéticos:

### CONSUMO DE RECURSOS NO ENERGÉTICOS M<sup>3</sup>

Consumo recursos no energéticos	Total 2018 (m <sup>3</sup> )	Total 2019 (m <sup>3</sup> )	Indicador (/empleado) 2019	Indicador (/empleado) 2018	Variación
<b>Consumo agua oficinas</b>	553	551	1,55	1,79	-13,15%
<b>Consumo agua instalaciones</b>	542	578	1,63	1,75	-7,05%



Para reducir estas emisiones GEI, así como los consumos energéticos se elaboró un **PLAN DE REDUCCIÓN DE EMISIONES**, que incluye varias **MEDIDAS**:

- **Instalación de sondas y programación de PLC.**
- **Incorporación de tecnología LED.**
- Compra de **suministro eléctrico con certificado de garantía** de origen renovable.
- **Reemplazo de flota de vehículos Redexis** para trabajos de campo por vehículos de gas natural para disminuir las emisiones de CO<sub>2</sub>.

### LA IMPLANTACIÓN DE ESTAS MEDIDAS HA CONSEGUIDO:

- Bajada de un **15,7%** en la **Huella de Carbono** (t CO<sub>2</sub>/ m redes Tx, Dx y GLP).
- Bajada de un **12,5%** en la **energía consumida** (t CO<sub>2</sub>/ m redes Tx, Dx y GLP).
- Bajada de un **16,1%** en el total de las **emisiones difusas** (t CO<sub>2</sub>/ m redes Tx, Dx y GLP).
- Bajada de un **0,6%** en el total de la **energía consumida** (KWh/ m redes Tx, Dx y GLP).

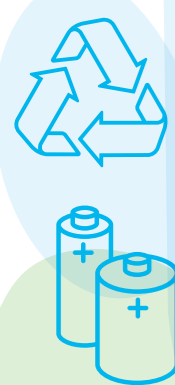
Además, se establece la sistemática por la que se asegura que la Compañía controla y gestiona correctamente los residuos producidos como resultado de su actividad, productos, servicios e instalaciones. De esta forma optimiza la gestión de los residuos peligrosos y no peligrosos, estableciendo objetivos de reducción de indicadores medioambientales, contribuyendo así al desarrollo de una transición hacia una economía circular.

**Prevención de la contaminación por residuos:** todo el personal es responsable de depositar los residuos en sus correspondientes contenedores. Los residuos peligrosos se depositan en condiciones de higiene y seguridad en las zonas destinadas a tal fin.

- **Almacenamiento de residuos:** cada centro productor de residuos posee zonas específicas para el almacenamiento de residuos y contenedores para todo tipo de residuos que se generen.
- **Etiquetado de residuos:** todos los contenedores están debidamente etiquetados de forma clara, legible e identificable.
- **Gestión de residuos:** los residuos se gestionan a través de gestores y transportistas autorizados.
- **Seguimiento y medición de residuos:** se realiza de forma semanal. Los gestores autorizados reportan mensualmente la cantidad de residuos gestionados.



INDICADORES MEDIOAMBIENTALES	UNIDAD	2018	2019
<b>RESIDUOS NO PELIGROSOS</b>	Kilos	14.758	13.582
Papel confidencial	Kilos	9.022	7.296
Cartón	Kilos	2.976	3.008
Plástico	Kilos	2.632	2.044
Toner	Kilos	103	100
Pilas	Kilos	25	20
<b>RESIDUOS PELIGROSOS</b> (fluorescentes y luminarias)	Kilos	44	0 <sup>1</sup>
Instalaciones	m <sup>3</sup>	542	578
Oficinas	m <sup>3</sup>	553	551
<b>TOTAL CONSUMO AGUA</b>	<b>M<sup>3</sup></b>	<b>1.095</b>	<b>1.129</b>



<sup>1</sup> En 2019 se cambiaron todos los sistemas de iluminación de fluorescentes y luminarias en oficinas a sistemas con tecnología tipo LED, por lo que no se generaron residuos de tipo peligroso ni se generarán en un futuro.

Además, durante 2019 se ha aumentado la formación en materia de concienciación energética y medioambiental, que pasó de 4 acciones formativas en este ámbito en 2018 a 47 en 2019.

FORMACIÓN EN MEDIOAMBIENTE	2018	2019
Nº acciones formativas realizadas	4	47
Nº horas de formación impartidas	158	632
Nº trabajadores formados	79	287



## BIODIVERSIDAD Y CAPITAL NATURAL

Redexis es una compañía fuertemente comprometida con el medioambiente, la conservación natural y la biodiversidad. Su estrategia en materia ambiental trata de forma integral los impactos que produce, intentando prevenirlos y a su vez compensándolos. De manera preventiva, se estudian los posibles riesgos ambientales durante la fase de diseño de cada actividad para poder evitarlos o minimizarlos, utilizando así los recursos de manera más sostenible y alargando la vida útil de las instalaciones.



“Atendiendo al principio de precaución, Redexis garantiza un elevado nivel de protección del capital natural, mediante tomas de decisión preventivas en caso de riesgo”

En aquellos casos en los que las instalaciones están próximas a zonas protegidas o de alto valor para la biodiversidad, Redexis realiza estudios específicos para mejorar su conocimiento del espacio natural y reducir los posibles impactos.

Dentro del procedimiento de Evaluación de Impacto Ambiental (EIA) que se lleva a cabo en la fase de diseño, y por la cual la Autoridad Ambiental Competente se pronuncia sobre la conveniencia o no de realizar el proyecto, Redexis elabora un estudio de Impacto Ambiental en el que analiza los espacios protegidos o con un elevado valor ecológico con la finalidad de adaptar el proyecto para evitar, reducir o compensar los impactos sobre la biodiversidad.

Tras la construcción de un gasoducto, Redexis lleva a cabo una serie de pautas para reforestar la zona afectada. En la Declaración de Impacto

Ambiental que emite la autoridad competente, se determina la manera de construir, restaurar y dar seguimiento al área afectada, que dependerá de las zonas por las que discurre el gasoducto. En la misma, se detallan las especies a repoblar, junto con las actuaciones de mejora del paisaje.

“Una vez terminada la construcción de una infraestructura, Redexis realiza una revegetación y restauración paisajística”

Más allá del mantenimiento inherente a las labores habituales de garantía de operación y mantenimiento, Redexis lleva a cabo una vigilancia ambiental en las zonas identificadas con la finalidad de evitar deterioros en el medio.

Junto con el procedimiento de EIA, Redexis redacta un Programa de Vigilancia Ambiental tanto para la fase de obras como para la fase de funcionamiento del gasoducto. Con esto se pretende realizar un control de los impactos y un seguimiento de la eficacia de las medidas preventivas y correctoras establecidas en el EIA, así como de los condicionantes establecidos. Entre otros, cabe señalar:

- La adecuada gestión de residuos peligrosos y no peligrosos.
- El exhaustivo control de la maquinaria y vehículos presentes en la obra de forma que quede garantizado que cuentan con los certificados e inspecciones reglamentarios.
- La comunicación con los organismos ambientales afectados.
- El cumplimiento de las especificaciones ambientales definidas.

La duración de esta vigilancia se determina en la EIA junto con los organismos encargados de preservar los espacios naturales afectados, que, según los resultados de la restauración y la repoblación, valoran el alcance conseguido y dan por finalizada la gestión ambiental sobre la infraestructura de la Compañía. No obstante, Redexis sostiene en sus planes de manteni-

miento y operación la garantía de velar por la conservación de las actuaciones ambientales realizadas.

Durante el año 2019, Redexis ha realizado labores de mantenimiento de infraestructuras de transporte. Realmente no existen actuaciones de relevancia, consecuencia de los buenos resultados en la restauración y mejora del paisaje efectuada.

No obstante, durante estos últimos años, Redexis ha realizado un seguimiento exhaustivo de los diferentes proyectos realizados con la finalidad de mejorar la evaluación y mitigar el impacto en los espacios naturales deteriorados por su actividad, trabajando en el ámbito de la restauración de los hábitats afectados por la construcción y explotación de sus infraestructuras.

“Redexis lleva a cabo un seguimiento exhaustivo de los proyectos realizados con la finalidad de mejorar la evaluación y mitigar el impacto en los espacios naturales deteriorados por su actividad”



#### Restos arqueológicos en Palma de Mallorca

A principios del año 2020, mientras se realizaban labores de excavación en Palma de Mallorca, se encontraron restos arqueológicos de “Opus signinum” (piso de casa romana) y materiales de los Siglos I y II d.C., tras lo que se procedió a avisar a Patrimonio y realizar una cata siguiendo sus directrices, ampliando la rasa y poniendo material de protección. Los trabajadores colocaron la tubería sin provocar daños en la estructura.



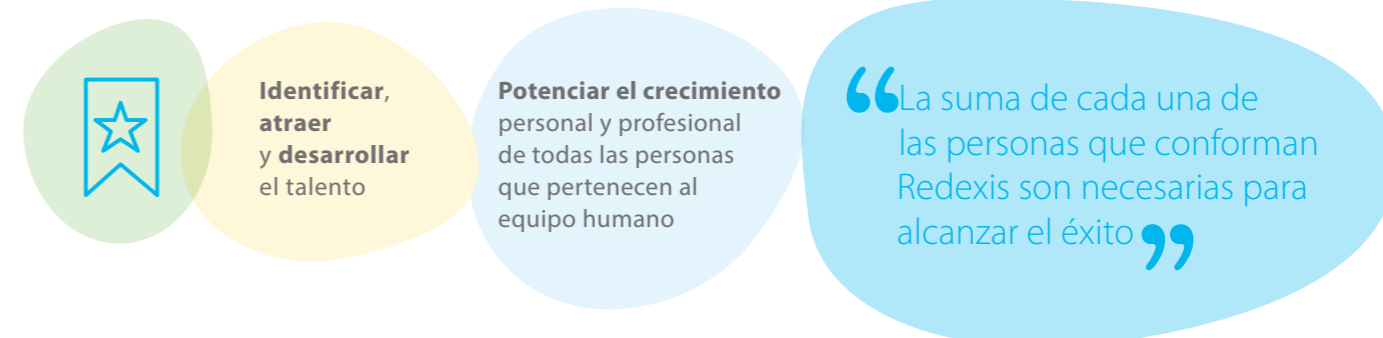
## Personas y talento

Redexis cuenta con una sólida cultura corporativa que define su manera de actuar y le permi-

te afrontar con éxito los retos del futuro. La habilidad de la misma está en contar con va-

lores, actitudes y aptitudes que sirvan para el desarrollo de las personas.

### EL MODELO DE GESTIÓN DE PERSONAS DE REDEXIS PERMITE:



### GESTIÓN DE LAS PERSONAS

Para Redexis es fundamental atraer y retener a las personas que comparten sus mismos valores y estén comprometidas con su misión, su visión y sus valores.

Desde el área de Recursos Humanos se diseñan y llevan a cabo una serie de políticas, iniciativas y proyectos específicos enfocados a la selección, formación, desarrollo, compensa-

ción y beneficios, diversidad e igualdad, cultura y compromiso. Todas estas políticas y prestaciones sociales están a disposición de todos los empleados a través de la Intranet.

#### Atracción y selección del talento

El éxito de Redexis se debe en gran parte a su equipo humano, siendo la gestión del talento una pieza fundamental. Por ello, se esfuerza en atraer y seleccionar a los mejores profesionales con las competencias, conocimientos y habilidades alineados con los valores del Grupo, basándose en los siguientes principios y compromisos:

- **Apuesta por la igualdad** de oportunidades y promoción de la diversidad.
- **Desarrollo de procesos de selección y contratación objetivos** e imparciales, atendiendo exclusivamente a criterios de mérito y capacidad.
- **Promoción de contratos estables**, siempre que sea posible.
- **Impulso de un programa de becas y otros acuerdos**, que favorezcan el acceso al mundo laboral de personas jóvenes.
- **Promoción de la contratación de colectivos subrepresentados** en distintas áreas del Grupo, incluyendo a personas pertenecientes a colectivos excluidos y con distintas capacidades.

Un plan de acogida es clave para que los nuevos empleados se integren y adapten a Redexis, por lo que en 2019 se desarrolló el programa de bienvenida 'Somos Redexis', que incluye una completa formación online sobre la Compañía, las principales cifras, historia, organización, compromisos, etc.



#### Reunión Anual y reconocimientos

Durante el mes de julio se celebró la Reunión Anual de Redexis 2019. Un encuentro al que se convocó a todos los empleados de Redexis y en el que se hizo entrega de los Premios Comerciales, Técnicos y Especiales de Redexis 2018. Los Premios Técnicos tienen como objetivo promocionar y orientar la labor técnica hacia la excelencia y fomentar las buenas prácticas, los Premios Comerciales reconocen el esfuerzo a la labor comercial, ayudando a la Compañía a cumplir con sus objetivos de contratación y altas y los Premios Especiales reconocen a los empleados que han contribuido sobremedida al cumplimiento de los resultados de Redexis y por su actitud acorde a los valores de la Compañía.

## FORMACIÓN Y DESARROLLO

Redexis desarrolla programas de formación y desarrollo para poder responder adecuadamente tanto a las metas de su equipo como a los retos que cada día le impone el mercado. Algunas de las iniciativas puestas en marcha durante 2019, dentro del plan de formación y desarrollo del Grupo, han sido:

“ Redexis fomenta la formación adecuada, el reconocimiento al trabajo realizado y la igualdad de oportunidades ”



- **Herramienta de Job Posting Interno:** donde los empleados pueden consultar y solicitar las vacantes.
- **Implantación de un Learning Management System,** al que hemos llamado 'Campus Redexis', que permite integrar y gestionar todas las acciones formativas que se realiza en la Compañía. A través del Campus se realizan el envío de convocatorias, registro de participantes, número de horas, evaluación de la formación, exámenes, etc.
- **Utilización de distintas metodologías para potenciar y optimizar el aprendizaje,** como la formación online, píldoras, formación blended, aplicaciones móviles, chats, etc. Algunas iniciativas destacadas son la puesta en marcha para todos los empleados de una plataforma online de formación en inglés y cursos de ofimática para el 40% de la plantilla.
- **Soporte a las áreas** de Jurídico, Ciberseguridad, GEMASST y RSC; en la gestión y desarrollo de contenido, mejora de impacto y mejora en resultados.
- **Creación de Programas de Desarrollo de Liderazgo** para gestionar el talento y las personas de los distintos equipos. Destaca el 'Programa de Liderazgo y Gestión de Personas' desarrollado por Otto Walter, dirigido al Comité de Dirección, así como directores y subdirectores al frente de equipos, con el fin de adquirir una visión y metodología común a la hora de liderar y gestionar a sus equipos.

### HORAS DE FORMACIÓN POR CATEGORÍA PROFESIONAL

Equipo directivo	2.158
Responsables / Expertos y Técnicos	3.488
Soporte Operativo y Vendedores	927
<b>TOTAL:</b>	<b>6.573</b>

### Número de participantes y horas por contenido

ACCIONES FORMATIVAS	Participantes	Horas
Programa Somos Redexis	234	351
Formación corporativa	456	716
Liderazgo y gestión de equipos	47	1.880
Inglés	201	1.305
Formación técnica	31	1.061
Office	170	1.134
Habilidades de venta	18	126
<b>TOTAL:</b>	<b>1.157</b>	<b>6.573</b>



## MODELO DE RETRIBUCIÓN FLEXIBLE

El compromiso con la igualdad que tiene el Grupo se ve reflejado también en su política retributiva, recompensando los logros de objetivos a través de un modelo de retribución variable del que todos los empleados se benefician. Incluye los siguientes programas:

- **Retribución Flexible:** posibilidad de acceder a una serie de productos de acuerdo con las necesidades de cada profesional, con el objetivo de optimizar su líquido disponible. En 2019 más del 60% de la plantilla ha tenido un beneficio con este programa que cuenta con cuatro productos: Seguro médico, que cuenta con una subvención en la prima

del titular; Transporte, Restaurante y Guardería, que cuenta con una ayuda como beneficio social por hijo.

- **Club de descuentos Redexis:** incluye múltiples artículos y actividades de ocio, como entradas de cine, espectáculos, restaurantes, viajes, hoteles, deporte, moda, etc.
- **Seguro de vida y accidentes y Plan de pensiones:** todas las personas de la Compañía, desde el momento de su incorporación, cuentan con un seguro de vida y accidentes y, tras un año, pueden optar por adherirse a un plan de pensiones, considerado una inversión socialmente responsable.



## DESCONEXIÓN DIGITAL

En el actual contexto de digitalización, junto con el teletrabajo establecido para todos los trabajadores de Redexis, la Compañía pone en valor la desconexión digital y ha establecido una serie de pautas para hacerlo posible, como el respeto de los tiempos de descanso y vacaciones, evitar la convocatoria de reuniones y el envío de correos electrónicos durante estos periodos o el uso racional de las herramientas digitales, aplicándose estas medidas de igual forma a los proveedores y contratistas.

## COMUNICACIÓN INTERNA

La transparencia, el acceso a la información y el diálogo constante son claves para la gestión eficaz de la comunicación de Redexis con sus empleados.

La Compañía cuenta con un portal interno ([comunicacion@redexis.es](mailto:comunicacion@redexis.es)) que apuesta por una comunicación compartida entre todas las áreas y por espacios colaborativos que permiten conectar personas. Esta herramienta mantiene informadas diariamente a las personas sobre los logros alcanzados por Redexis.

En 2019 se ha creado el canal de comunicación 'Compromiso Redexis', ([compromisoredexis@redexis.es](mailto:compromisoredexis@redexis.es)) dentro del área de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y Sostenibilidad, perteneciente a la Dirección de Comunicación Corporativa. A través de esta herramienta se informa de todas las acciones, campañas y proyectos en RSC y Sostenibilidad que se lleven a cabo, así como sobre iniciativas en las que empresa y empleados pueden participar de manera activa. Además se trata de un canal bidireccional, a través del que se pueden enviar todas aquellas actividades

o sugerencias en el ámbito de RSC que contribuyan a seguir creciendo como organización.

Igualmente, Redexis dispone de un canal de denuncias interno y externo ([canaldenuncias@redexis.es](mailto:canaldenuncias@redexis.es)) a través del cual pueden formularse quejas, denuncias o reclamaciones en relación con hechos supuestamente irregulares. A estos efectos, de ser necesario, se podrían adoptar las medidas disciplinarias que pudieran resultar oportunas derivadas de la denuncia producida, así como el traslado a los organismos públicos que resultasen competentes a efectos de investigar los hechos acaecidos. Durante el ejercicio de 2019 no se ha recibido ninguna denuncia en este canal.

Asimismo, cada vez que se aprueba una norma interna se comunica a toda la Compañía a través de un correo electrónico y se resalta la obligación de su cumplimiento. Toda la normativa interna se encuentra a disposición de los empleados en la Intranet.

En 2019 se realizó la encuesta 'Redexis te escucha' a los empleados,

en la que participó el 75% de la plantilla. El objetivo era dar voz a todos los integrantes y conocer sus opiniones y percepciones acerca de diferentes temas de la organización. La gestión fue realizada por una consultora reconocida mundialmente, garantizando así la total confidencialidad y anonimato de los participantes y la fiabilidad de los datos recogidos. Los resultados permitieron identificar las fortalezas y oportunidades de la Organización sobre las que se están realizando diferentes actuaciones.





## RELACIONES LABORALES

En el proceso de modernización, homogeneización y renovación de compromisos, Redexis firmó en el año 2018 con las federaciones sindicales de U.G.T. y CC.OO. el **segundo Convenio Colectivo de empresa** con una duración de cuatro años, que amplía la duración del anterior Convenio Colectivo otorgando un marco de estabilidad a más largo plazo y mejorando las condiciones laborales de las personas en diferentes ámbitos:

- **Reduciendo** de forma progresiva **la jornada anual** durante la vigencia del Convenio.
- **Aumentando los días de vacaciones** a 24 días laborables para los ejercicios 2018 y 2019, y a 25 días para los ejercicios 2020 y 2021.
- Estableciendo un **mecanismo de actualización salarial** con un porcentaje fijo, que además incluye un mecanismo de revisión con el IPC para evitar la pérdida de poder adquisitivo de las personas.
- La inclusión de un **pago** no consolidable **vinculado a la consecución del EBITDA** de Redexis.
- La **mejora de los beneficios sociales**, entre otros, con un incremento en la aportación de la Compañía al plan de pensiones de empleo disponible para todas las personas trabajadoras, reconociendo una subvención del 70% de la prima del seguro médico privado e incrementando la compensación por la disponibilidad en el tiempo de guardia y por la realización de la jornada a turnos.

Además de lo anterior, en el ámbito de la negociación del Convenio Colectivo, se reconoció a todas las personas trabajadoras de la Compañía su participación en el programa de retribución variable anual, impulsando un modelo de trabajo por objetivos y orientación al resultado basado en la responsabilidad y autonomía.



Uno de los principales objetivos del Grupo es el impulso de la igualdad de oportunidades. A tal efecto, Redexis cuenta desde 2017 con un **Plan de Igualdad**, cuyos principios más destacados son:

- **Selección y contratación:** impulsar la presencia de mujeres, especialmente en los ámbitos donde se encuentren menos representadas.
- **Fomentar la promoción y desarrollo profesional de la mujer** a posiciones de mayor responsabilidad dentro de la Compañía.
- **Asegurar la igualdad de oportunidades** y la inexistencia de sesgos por sexo en las políticas de remuneración de la Compañía.
- **Fomentar una cultura basada en la igualdad de trato** en la organización y en su proyección al exterior.
- **Introducir la perspectiva de género en el tratamiento de la salud laboral**, impulsando la igualdad de oportunidades en la prevención de riesgos laborales.
- **Establecer medidas de protección**, ayudas, apoyo e información a las víctimas de violencia de género.

Para lograr el objetivo de igualdad, Redexis considera como eje fundamental la efectiva conciliación de la vida personal y familiar de sus

empleados, fomentando la asunción equilibrada de las responsabilidades familiares y evitando toda discriminación basada en su ejerci-

cio, impulsando y ampliando en un proceso de mejora, modernización y actualización las medidas que faciliten la conciliación:

- **Ampliando la flexibilidad** de la hora de entrada.
- **Permitiendo el cumplimiento flexible de la jornada** en cómputo semanal.
- Estableciendo como **no laborales** los días **24** y **31** de **diciembre**.
- **Disfrutando de jornada intensiva** desde la última semana de junio hasta la primera semana de septiembre, además del día laborable previo al inicio de Semana Santa y los días laborables previos a los días 24 y 31 de diciembre.
- **Disponiendo de una bolsa de 16 horas anuales para asuntos personales** y necesidades familiares con cargo a las vacaciones anuales.
- **Recomendando la programación de reuniones de trabajo** prioritariamente dentro del horario de presencia obligatoria.
- **Desarrollando la tecnología disponible que facilite la ejecución del trabajo**, así como preferentemente de los sistemas de comunicación y videoconferencias, con el objetivo de reducir los desplazamientos y viajes de trabajo.
- **Mejorando los derechos de cambio en el régimen horario** para aquellas personas a cargo de familiares con discapacidad o personas dependientes, víctimas de violencia de género o víctimas del terrorismo.
- **Concediendo ayudas para el pago de la guardería** de las hijas e hijos de las personas trabajadoras.



### REGISTRO DE JORNADA

Con motivo de la publicación del Real Decreto-ley 8/2019, de 8 de marzo, de medidas urgentes de protección social y de lucha contra la precariedad laboral en la jornada de trabajo,

en la que se establece la obligación de las empresas de garantizar el registro diario de la jornada de todas las personas trabajadoras, Redexis ha implantado un Sistema de Registro

de la Jornada para facilitar esta tarea a todos los profesionales, además de poder comunicar incidencias de presencia, gestionar las vacaciones y permisos retribuidos, etc.

## SALUD Y SEGURIDAD

La estrategia en seguridad y salud de Redexis desarrolla distintos objetivos estratégicos. Uno de ellos es el de mejorar de forma continua sus procesos, sistemas y capacidades para garantizar la calidad y seguridad asociadas tanto a su actividad e instalaciones, como a los servicios que pone a disposición de sus usuarios y clientes. La certificación bajo estándares de seguridad y salud permite homogeneizar y estandarizar las condiciones laborales de Redexis.

Las estrategias principales que la Compañía ha llevado a cabo durante el año 2019 en lo relativo a seguridad y salud de las personas se han basado en:



- Impulsar el **liderazgo**.
- Promover la **sensibilización** y concienciación de la **seguridad y la salud en el trabajo**.
- Promocionar el bienestar y el estilo de **vida saludable**.
- Garantizar al trabajador una **formación en materia de seguridad y salud** en el trabajo suficiente y adecuada.
- Garantizar la **información general a los trabajadores** a través de sus representantes, además de la información directa de los riesgos específicos que afecten a sus respectivos puestos de trabajo o funciones y de las medidas de aplicación y prevención aplicables a dichos riesgos.

“Nada es más importante para Redexis que la seguridad, la salud y el bienestar de las personas”



Redexis sabe que la supervisión continua de los centros de trabajo y de sus instalaciones es un aspecto clave para mantener la seguridad y salud en el trabajo, por lo que lleva a cabo un control permanente del cumplimiento de los requisitos legales aplicables y de otros requisitos que la organización suscriba. La Compañía actúa con la sociedad y con sus empleados de acuerdo con los criterios de prevención derivados del marco legal y regulatorio y de su Sistema de Gestión Integrado,

ambos siempre presentes en materia preventiva a todos los niveles. Dicho Sistema se revisa periódicamente para adoptar medidas que permitan mejorar de forma continua su eficacia. Durante 2019 se han llevado a cabo objetivos específicos en esta materia como:

- Implementar el **Sistema de Gestión Integrado de Seguridad y Salud, Medioambiente y Energía**, de forma que cubra los requisitos de la ISO 45001:2018, y superar con éxito las auditorías externas para obtener este certificado.
- Realizar y superar la **migración de la OSHA:18001 a la ISO 45001:2018**, así como las auditorías de inspección reglamentaria de las instalaciones a las que el afecta el RD840/2015 y el Test del Sistema de Gestión de la Seguridad (SGS), respecto a la norma UNE 192001-5:2012.
- Cumplir los **Índices de siniestralidad conjuntos para empleados y contratistas**, como el Índice de Frecuencia Combinada 7,2; el Índice de Gravedad Combinada <0,24; el número de accidentes con baja inferior a 15 y número de accidentes mortales de 0.
- Desarrollar la formación y sensibilización en riesgos psicosociales implantando todas las acciones consideradas en el **Plan de Acción de Psicosociales de 2019**.



En 2019, Redexis ha adaptado los estándares de la norma de gestión en seguridad y salud ISO 45001:2018, controlando así diversos desempeños que vienen articulados en los documentos generales del Sistema de Gestión Integrado.

Dicha norma da un paso significativo en cuanto a las obligaciones en la consulta y la participación de los trabajadores, de forma que ahora se les debe potenciar y hacerles partícipes en aspectos como la definición de políticas, objetivos, necesidades y expectativas.

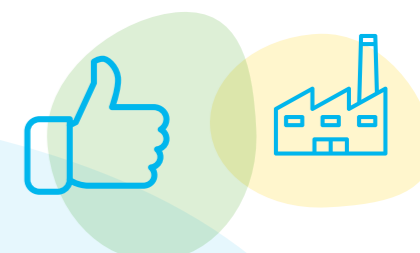
Además, se ha constituido el Comité del Liderazgo de GEMASST, con la finalidad de reforzar el compromiso de liderazgo de la Alta Dirección en asuntos relacionados con seguridad y salud y medioambiente. También se elaboró la Matriz de Roles y Responsabilidades del Sistema de Gestión Integrado, que define las funciones de cada área de la Compañía en el Sistema de Gestión y se celebraron reuniones trimestrales de Comités de Seguridad y Salud.

Redexis pone a disposición de los empleados una plataforma interna con toda la información y la documentación referente al Sistema de Gestión Integrado del Grupo: campañas de sensibilización energética y ambiental, funciones del organigrama en el Sistema de Gestión Integrado, plan de movilidad, recomendaciones en materia de salud y seguridad, etc.

En 2019 se han realizado más visitas de inspección de salud y seguridad en el trabajo que en el año anterior, al tiempo que el número de simulacros ha pasado de 63 en 2018 a 76 en 2019.

La certificación emitida por *British Standards Institution* (ISO 45001:2018), entidad de normalización líder en auditoría y certificación, consolida aún más el compromiso y liderazgo de la Compañía en materia de seguridad y salud. Esta norma es actualmente la de mayor prestigio internacional en la materia, adaptando el sistema a la Estructura de Alto Nivel que ahora recogen todas las nuevas versiones de normas ISO.

Se ha impartido más formación en materia de seguridad y salud respecto al año previo, pasando de 820 horas a 1.516, aumentando en un 91% el número de empleados formados y en un 229% el número de acciones formativas realizadas (de 37 en 2018 a 122 en 2019).

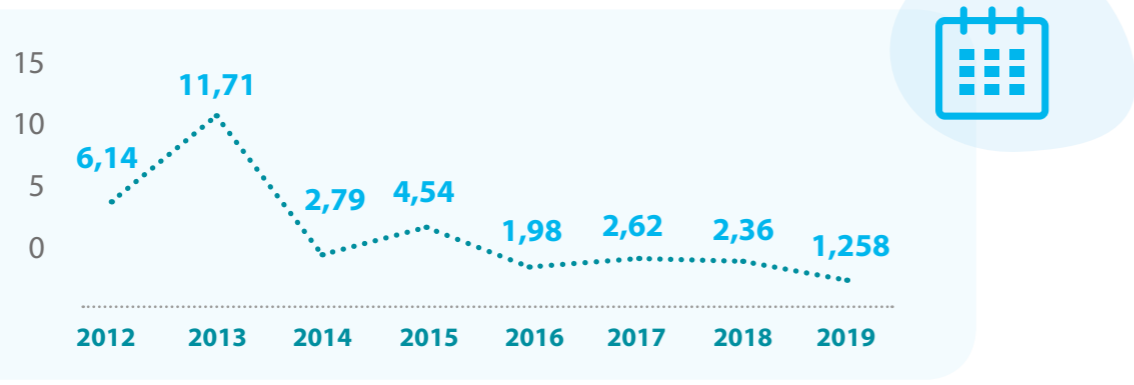


“La formación y sensibilización en prevención de riesgos laborales es una vía de trabajo básica para evitar o disminuir los riesgos para la salud derivados del trabajo”

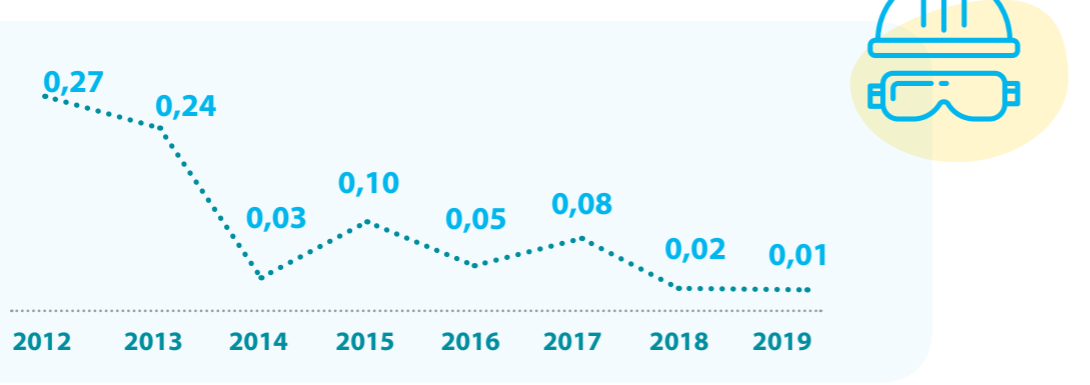


La formación de cada uno de los empleados en materia de prevención y seguridad asociados a su puesto de trabajo constituye la herramienta básica para alcanzar el objetivo de reducir el número de accidentes laborales al mínimo.

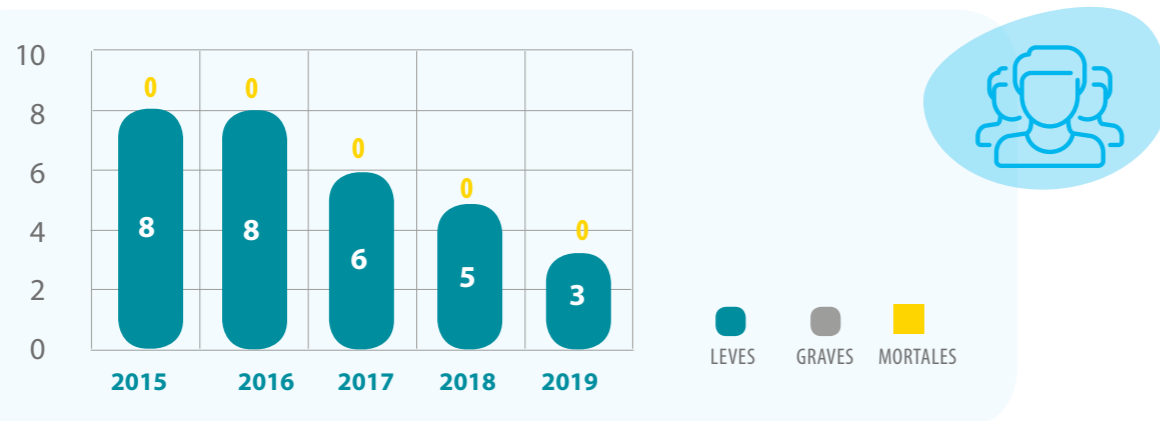
**ÍNDICE DE FRECUENCIA DE ACCIDENTES (PERSONAL PROPIO Y CONTRATISTAS)**  
**IFC2019=1,26 (ACCIDENTES CON BAJA X10<sup>6</sup> / HORAS TRABAJADAS):**



**ÍNDICE DE GRAVEDAD DE ACCIDENTES (PERSONAL PROPIO Y CONTRATISTAS)**  
**IGC2019=0,01 (Nº DE DÍAS PERDIDOS X1.000 / HORAS TRABAJADAS):**



**DESGLOSE DE ACCIDENTES MORTALES, GRAVES Y LEVES (PERSONAL PROPIO Y CONTRATISTAS):**



A su vez, con el objetivo de valorar la adecuación de los procedimientos de actuación definidos en los planes de emergencia o de autoprotección, en 2019, la Compañía llevó a cabo varios simulacros de emergencia, definiendo qué nue-

vas medidas preventivas y correctivas se han de aplicar en cada caso y en cada región.

Redexis trabaja de manera continua para ofrecer a sus empleados un plan de salud y bien-

estar, promocionando hábitos de vida saludable. La superación de la auditoría como Empresa Saludable en 2018, demuestra el esfuerzo por demostrar su compromiso con el bienestar de sus trabajadores.

**PLANTILLA**

PRINCIPALES CIFRAS	2018	2019
Nº de empleados (promedio plantilla)	330	368
Nº empleados (a 31 de diciembre)	336	384
% hombre/mujer	72/28	73/27
Edad media de los empleados	43	44
Años de antigüedad media	10	9
Empleados contrato indefinido (%)	99	96
Tasa de rotación total (%)	5,5	12,5
Índice de absentismo (promedio)	1,7	1,7

Redexis tiene como objetivo lograr la excelencia en el desempeño, atrayendo y fomentando el talento en un entorno inclusivo y estimulante, que asegure la creación de valor a largo plazo.

La creación de empleo es un indicador de la estrategia de crecimiento de la Compañía. A cierre del ejercicio 2019, Redexis con-

taba con cerca de 3.000 empleos directos e indirectos. El número de empleados directos de la Compañía son 384 personas, con una antigüedad media de nueve años, que muestra una estabilidad positiva de permanencia y compromiso de sus trabajadores.

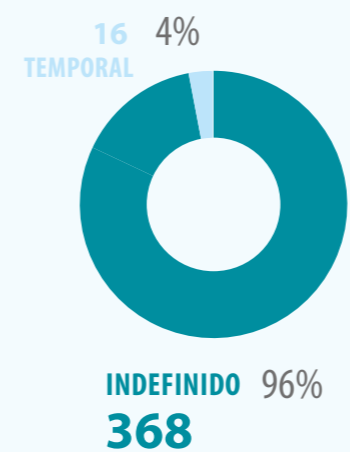
La apuesta por el empleo de calidad se refleja en el elevado por-

centaje de contratación indefinida, un 96%, que demuestra la estabilidad del mismo.

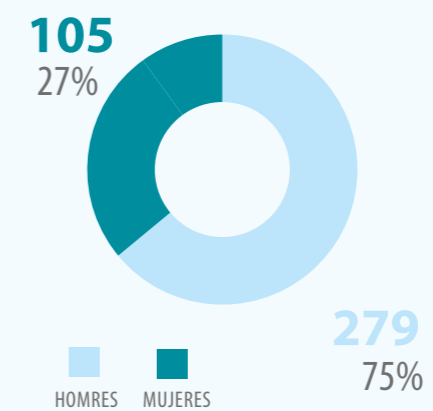
El equipo de Redexis se encuentra distribuido por distintas regiones españolas en 17 centros de trabajo para poder atender las distintas demandas que hay en los diferentes municipios españoles.

**RECUESTO DEL EMPLEADO**

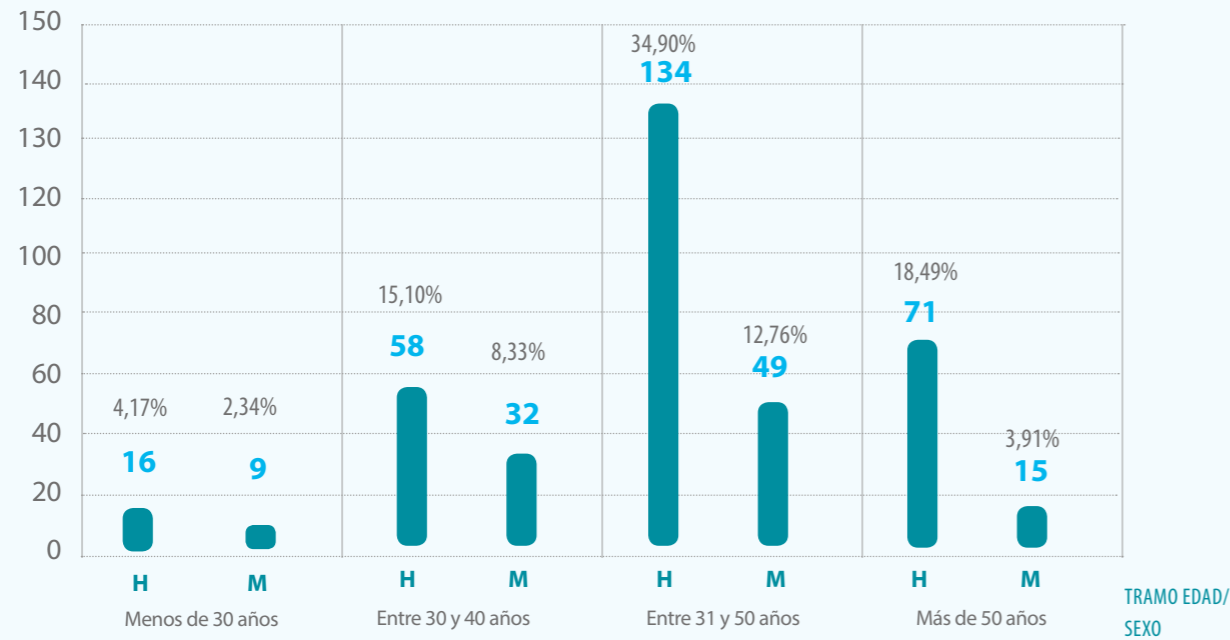
**HC por tipo de contrato:**



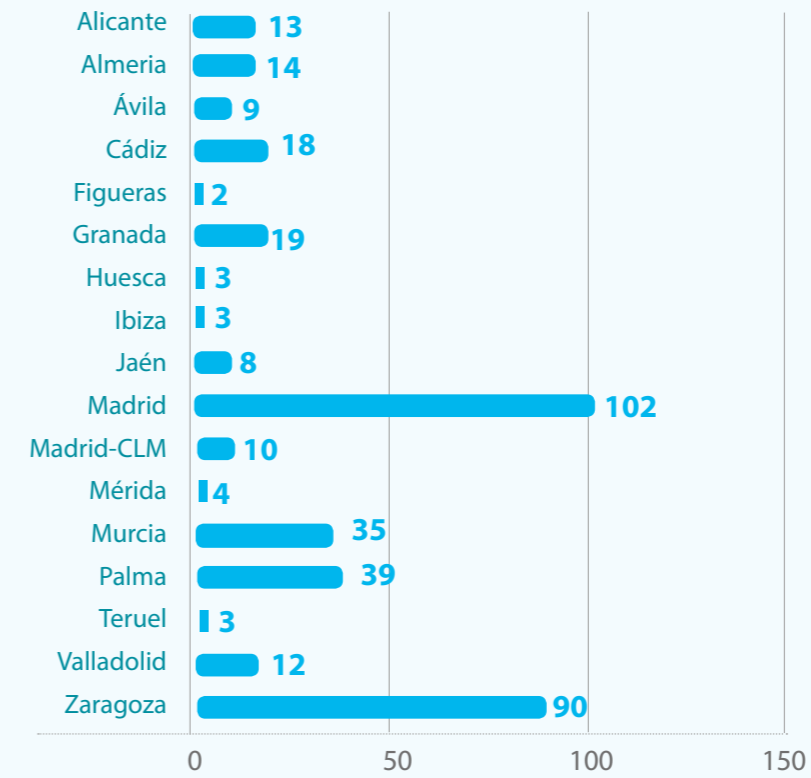
**Distribución por sexo**



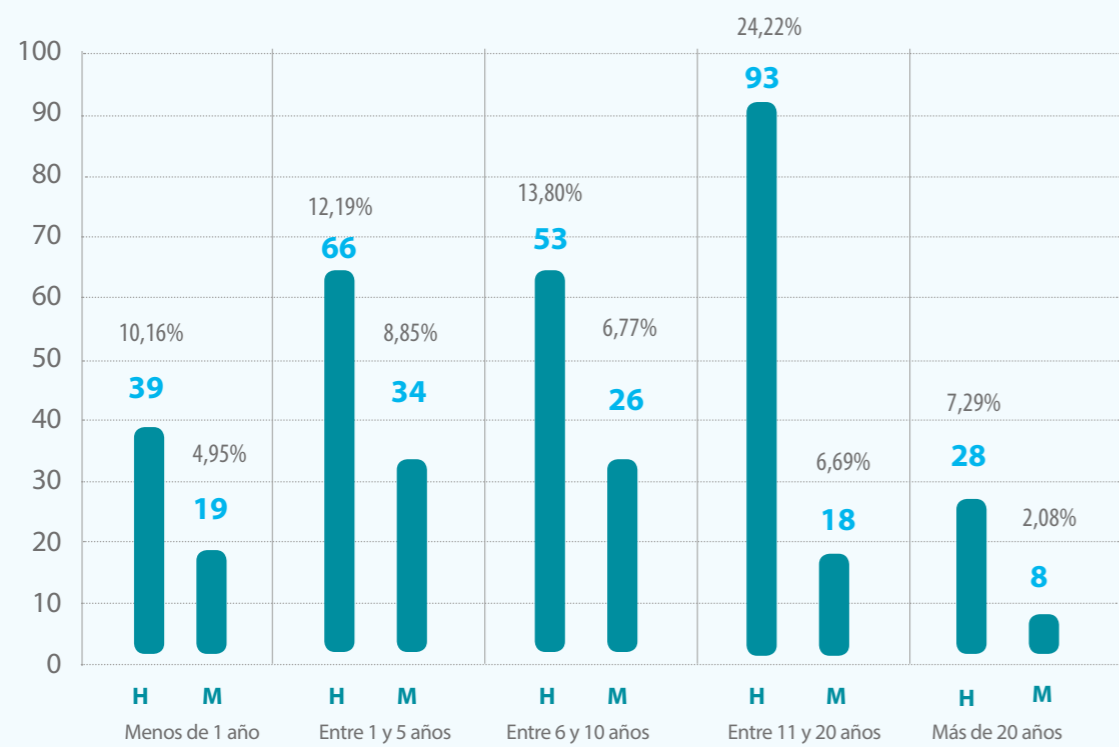
RECUENTO DEL EMPLEADO POR TRAMO DE EDAD Y SEXO



HC POR CENTRO



RECUENTO DEL EMPLEADO POR ANTIGÜEDAD



ÍNDICE DE ABSENTISMO (PROMEDIO)

Año	Índice
2018	1,7%
2019	1,5%

= Horas absentismo / Horas totales de todos los trabajadores durante el ejercicio

Horas

9.536



TASA DE ROTACIÓN TOTAL  
TASA DE ROTACIÓN SALIDAS %

Métrica	2018	2019
Tasa de Rotación Total	5,5%	12,5%
Tasa de Rotación Salidas %	3,7%	13,9%

NºS EMPLEADOS

Categoría	2018	2019
Nºs Empleados	330	368
ALTAS	40	97
BAJAS	22	51



# Infraestructuras seguras

## CARACTERÍSTICAS DE LA RED

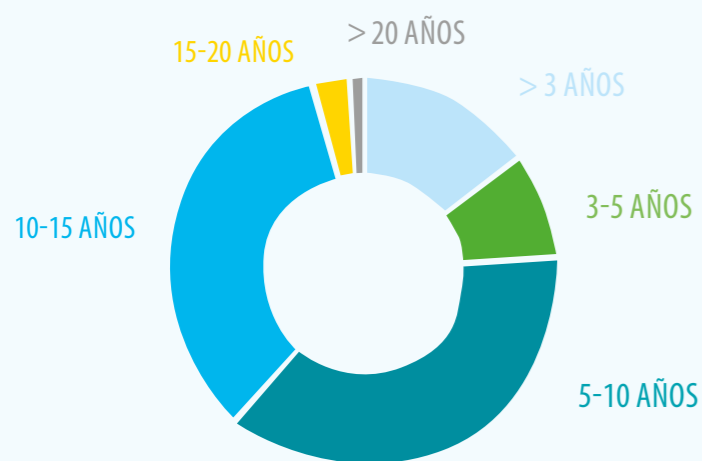
La Compañía posee unas infraestructuras caracterizadas por su juventud. Más del 60% de la red de transporte se ha realizado en los últimos

años y una proporción importante de la red de distribución se ha construido entre 2005 y 2008. Esto significa que necesita destinar una

inversión menor para mantener al día su base de activos, a la vez que le permite ofrecer unos magníficos ratios de seguridad.

“Redexis diseña, construye y mantiene infraestructuras energéticas propias con el objetivo de garantizar la continuidad y seguridad del suministro y de prestar un servicio de calidad, eficiente y sostenible”

ANTIGÜEDAD DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN:



Los gasoductos de transporte están contruidos con tuberías de acero, material adecuado para este tipo de infraestructuras capaces de funcionar a altas presiones, habitualmente entre 45 y 70 bares. Además, a todos ellos se les dota de un revestimiento exterior de polietileno de gran resistencia que, junto con elementos activos de protección contra la corrosión, contribuye a alargar su vida útil.

Los ramales de distribución que conectan la red de gasoductos con las áreas de consumo están contruidos en acero cuando la presión de operación es superior a los 10 bares y polietileno para presiones de operación iguales o inferiores.

Redexis aplica a sus infraestructuras una serie de acciones preventivas, predictivas y de mejora continua de forma ordenada y

sistemática, conforme a lo indicado en sus planes de gestión de la integridad de activos. Estos planes, basados en el análisis del riesgo, están orientados a mejorar la eficiencia y gestión del mantenimiento, aumentando la vida útil de las infraestructuras y reduciendo notablemente el número de intervenciones en las mismas.

Para el caso de las redes de acero, Redexis cuenta con sistemas de protección activa contra la corrosión. Adicionalmente, en sus redes de transporte Redexis dispone de un sistema de telegestión de protección catódica, que permite controlar y modular dicha protección a modo *Dispatching*, convirtiéndose en pionero en la aplicación de estas técnicas en el sector.

La mejora de los procedimientos y técnicas constructivas, particu-

larmente en redes de distribución, que efectúa Redexis está dando sus frutos, por lo que con la misma inversión se construyen más metros de red. Además, la utilización sistemática de materiales plásticos de alta durabilidad y resistencia prolonga la vida útil de las redes, por lo que no se prevé que sea necesario llevar a cabo un programa de sustitución de activos a largo plazo.

La adquisición de activos para la distribución de GLP ha supuesto para Redexis nuevas oportunidades de ampliación de la presencia en el mercado del suministro de gas. Además de los depósitos de GLP cercanos a los puntos de consumo, se han adquirido redes de distribución de GLP canalizado, que se están integrando con éxito a los procesos de gestión de la Compañía.

## OPERACIÓN DE LA RED

Para Redexis, el mantenimiento de sus instalaciones de gas es esencial para alcanzar un nivel de seguridad, calidad y fiabilidad del servicio satisfactorio, y para cumplir con los requisitos reglamentarios y los estándares del sector en el que opera.

Cuenta con un Centro de Control o *Dispatching* desde el que se supervisan los principales parámetros que definen el estado de sus infraestructuras, tales como presión, caudal o temperatura del gas, así como el acceso a las instalaciones de forma remota.

Tanto los gasoductos de transporte primario y secundario, las plantas de GNL, como los puntos singula-

res de la red de distribución, se encuentran permanentemente monitorizados, lo cual permite adelantar actuaciones para efectuar una Operación de Red con un excelente nivel de seguridad.

### PROGRAMA DE EXPANSIÓN DE LA RED

Redexis acomete importantes inversiones en todas las regiones donde tiene una presencia significativa y donde tiene acceso al mayor número de usuarios finales, negocios e industrias a través de sus redes de distribución.

El programa de expansión de la red de distribución de la Compañía está alineado con las conexiones

en las regiones que se benefician de una nueva red de transporte. El importe de la inversión necesaria para ampliar la red de distribución depende del tipo de conexión final a la red, pudiéndose tratar de nuevos hogares, de nuevos puntos de conexión dentro de un edificio conectado a la red de distribución, de ampliación de la red o de nuevos puntos de conexión para usuarios industriales o comerciales que no estén conectados a la red.

Redexis analiza internamente cada oportunidad de inversión mediante modelos y realiza una serie de pruebas y sensibilidades. Finalmente, existe un Comité de Inversiones que lo valora y aprueba.



## GARANTÍA DE SEGURIDAD

Los valores que Redexis tiene interiorizados en su día a día se reflejan en la seguridad, cimiento del funcionamiento de la Compañía y razón de ser de su Centro de Control, que desarrolla su labor garantizando la seguridad de las personas, instalaciones y suministro.

Con la ayuda de la tecnología más avanzada, dicho centro recibe información en tiempo real de las principales instalaciones de Redexis, que es analizada por perso-

nal especializado en turnos durante las 24 horas del día, detectando cualquier incidencia y movilizándolo los equipos de respuesta en campo en caso necesario.

“ El Centro de Control dispone de más de 10.000 señales recibidas desde más de 400 instalaciones, 24 horas al día, 7 días a la semana ”



## SEGURIDAD DE LAS PERSONAS

Con el objetivo de garantizar la seguridad de todas las personas involucradas en la cadena del gas, ya se trate de personal interno, de empresas colaboradoras o de usuarios finales, Redexis dispone de varios centros de comunicaciones.

Íntimamente ligado con la seguridad de sus propias instalaciones, todo el personal, tanto interno como perteneciente a empresas colaboradoras, debe contar con la formación y los conocimientos adecuados que garanticen su seguridad en todos los trabajos y actuaciones en las instalaciones de la Compañía.

El Centro de Control de Redexis dispone de información actualizada sobre la formación de todas aquellas personas que en un momento dado requieran acceder a las instalaciones, lo que le permite realizar una vigilancia permanente de estos accesos. Todo el personal tiene la obligación de contactar con este centro para informar de su intención de acceder a una instalación de la Compañía, comprobándose en ese momento que, por su formación y experiencia, se encuentra habilitado, denegando el acceso en caso contrario.

A lo largo de 2019, Redexis ha lanzado un proyecto de actualización del sistema de supervisión de accesos que permite una mejor y más rápida actualización de la información necesaria.

La Compañía pone a disposición de todos los usuarios conectados a sus redes de distribución una Central de Atención Telefónica de urgencias (CAT), con servicio 24x7 y en contacto permanente con el Centro de Control, que recibe y realiza una primera clasificación de las urgencias de los consumidores en sus instalaciones receptoras. Asimismo, el CAT recibe cualquier comunicación de otros organismos de emergencias (policía, bomberos, 112), informando de inmediato al Centro de Control, que gestiona la resolución de cualquier incidencia y la seguridad de las instalaciones.

La respuesta ante cualquier incidencia está recogida en procedimientos y protocolos internos de actuación. Periódicamente se realizan simulacros en los que se ven involucrados todos los recursos de la Compañía destinados a este tipo de actuaciones para asegurar una

mejor respuesta en caso de emergencia real.

La información de contacto tanto de la Central de Atención Telefónica como del Centro de Control están a disposición de todo el personal, tanto interno como ajeno a Redexis, que pueda detectar cualquier anomalía en las instalaciones.



## SEGURIDAD DE LAS INSTALACIONES

Disponer de información actualizada de las instalaciones permite a Redexis supervisar su seguridad, reaccionando e incluso anticipándose a cualquier posible anomalía de las mismas.

El Centro de Control de Redexis cuenta con un sistema SCADA (Supervisory Control And Data Acquisition) que, mediante diferentes

sensores, centrales y equipos de comunicación montados en campo, recoge en tiempo real los valores y el estado de los diferentes parámetros que definen el funcionamiento de las principales instalaciones de la Compañía.

## SEGURIDAD DEL SUMINISTRO

Las redes de distribución de Redexis tienen tres principales puntos de origen:

- Puntos de entrega con la red básica de transporte o con redes de distribución de otros operadores.
- Planta satélite de gas natural licuado (GNL).
- Almacenamientos de gases licuados del petróleo (GLP).

Las plantas satélites de GNL y los tanques de almacenamiento de GLP permiten la distribución en aquellos municipios en los que, por su ubicación geográfica, no resulta viable su conexión a las redes de transporte y distribución de gas natural existentes.

El sistema SCADA del centro de control permite la recepción en tiempo real de información de la evolución de los niveles de los tanques en las principales instalaciones de la Compañía, junto con otros parámetros de funcionamiento, garantizando así su correcta operación.

Con el objetivo de garantizar el suministro a los usuarios conectados a estas plantas, Redexis a través de su centro de control realiza una importante función logística. Durante la alerta sanitaria

de COVID-19 se ha desarrollado la actividad con total normalidad y se garantizó el suministro de gas en todas las ciudades y municipios en los que opera, siendo relevante la continuidad de suministro a infraestructuras críticas como hospitales. Entre ellos se incluyen todos los hospitales públicos de la Comunidad Autónoma de Aragón y otros como el Hospital Can Misses en Ibiza, el Hospital Universitario Virgen de la Arrixaca en Murcia o el Hospital de Torrecárdenas, en Almería; así como a diversos centros de salud y residencias de mayores.

Además, se han tomado medidas extraordinarias como suspender los cortes de suministro por impago durante el Estado de Alarma y se han adoptado medidas especiales para facilitar el soporte a proveedores.



## Calidad del servicio

“Redexis pone el foco en ofrecer un servicio seguro y de calidad al usuario y al cliente con la finalidad de satisfacer sus necesidades”



### SEGMENTO RESIDENCIAL

Redexis se esfuerza en dar respuesta a las nuevas necesidades y expectativas que van surgiendo en el sector y desarrolla e implanta nuevas herramientas de inteligencia artificial que optimizan y abren nuevas posibilidades para la creación de valor en un sinfín de contextos.

Gracias a las inversiones realizadas por la Compañía, durante 2019 se han podido conectar más de 38.000

Redexis trabaja cada día para mejorar la calidad de vida de sus usuarios y clientes y fomentar la competitividad de las empresas que utilizan el gas natural. A todos ellos, les mantiene informados de que se trata de una energía innovadora, eficiente, limpia y respetuosa con el entorno. Todo ello lo hace posible gracias a su vocación

de servicio donde usuarios y clientes son el centro de sus decisiones y operaciones.

El gas natural es una energía que aborda de forma eficiente el cambio de modelo energético en España, contribuyendo a los objetivos medioambientales de reducción de gases de efecto invernadero.

“Inversión, calidad de servicio y atención constante son los tres pilares sobre los que la Compañía sustenta su relación con los usuarios y clientes de sus infraestructuras”

nuevos usuarios. Este incremento evidencia el gran interés de las familias por conectarse a la red de gas natural al ser una energía económica para la generación de agua caliente, la calefacción y la cocina.

Con el fin de poner a disposición de los usuarios esta energía limpia, Redexis cuenta con canales de captación y con algoritmos de inteligencia artificial. Estos últimos

permiten mejorar la eficacia y la actividad comercial sobre aquellos usuarios que pueden tener un mayor interés en conectarse a las redes de gas natural.

Redexis pone a disposición de sus usuarios la aplicación digital 'YoLeoGas Multidistribuidora' para facilitar la lectura del contador de gas, apostando por la digitalización y por la firme vocación de servicio al cliente.



A su vez, Redexis, ante la creciente importancia en la búsqueda de una mayor fiabilidad, seguridad y comodidad para sus clientes, desarrolló la

factura electrónica con la finalidad de facilitar el acceso a las mismas, mejorando la productividad, la automatización de procesos y el respeto

al medioambiente. A través de la factura electrónica, los clientes de GLP pueden acceder con facilidad a sus facturas y contratos, así como tener



“Redexis ayuda a sus usuarios a mejorar la eficiencia energética”

una comunicación directa con Redexis para cualquier consulta.

Con este proceso se ha conseguido evitar la impresión de 485.000 facturas en papel. Existe una normativa de referencia elaborada por la CNMC, con resolución del 17 de diciembre

del 2019, que rige toda la mensajería de contratación y facturación entre agentes, por lo que se hace obligatoria la aceptación del formato electrónico ya existente.

Adicionalmente, y para atender las peticiones de los clientes de Redexis

Servicios, S.L.U.<sup>1</sup>, la Compañía ha desarrollado distintas soluciones digitales como una apuesta clara por el futuro y por la forma de relacionarse. Con un modelo sencillo, los usuarios pueden identificar la cobertura de su domicilio, la configuración de la vivienda, el presupuesto y la cita.

### SEGMENTO TERCIARIO E INDUSTRIAL

El ahorro, la comodidad y la reducción de emisiones derivadas del uso del gas natural frente a otros combustibles constituyen una importante aportación de Redexis hacia el

sector terciario e industrial, así como hacia las administraciones públicas.

En los últimos años, Redexis ha ayudado a numerosas empresas e in-

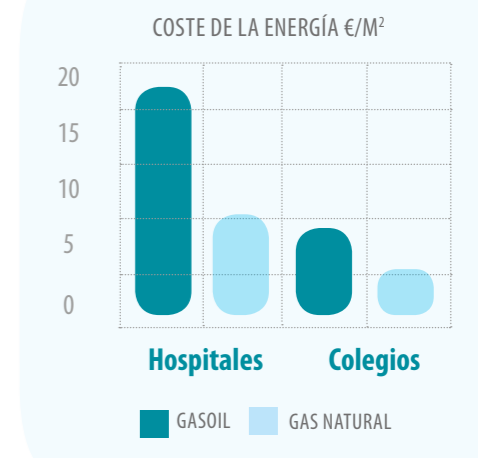
dustrias españolas a ganar en competitividad, permitiendo ahorros en la factura energética de entre el 20% y el 50% y en sus procesos productivos mediante la utilización del gas.

### SECTOR TERCIARIO

Redexis impulsa con fuerza el mercado terciario, que incluye hoteles, centros educativos, residencias, hospitales, establecimientos de hostelería, polideportivos, equipamientos e instalaciones de la Administración, entre otros. El coste del gas natural es mucho menor que el de otras energías convencionales, como el gasoil, y el sector terciario se beneficia de ello consiguiendo grandes ahorros en sus facturas.

del 80% de los grandes consumidores de energía están conectados a la red de distribución, contribuyendo a su competitividad con un ahorro considerable en costes y a la mejora de la calidad del aire en esas ciudades. En el año 2019, la Compañía ha firmado importantes acuerdos marco con organismos públicos y se han seguido implantando convenios con el sector de la hostelería y el turismo para que el gas natural sea una realidad en sus establecimientos.

En todas las capitales de provincia donde Redexis opera, más



Fuente: MITECO, CNMC, Eurostat  
Notas: Superficie y consumo del hospital considerados: 75.000 m<sup>2</sup> y 250 KWh/m<sup>2</sup>; Superficie y consumo del colegio considerados: 4.500 m<sup>2</sup> y 74KWh/m<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Redexis Servicio, S.L.U. es la sociedad dedicada a los servicios no regulados de Redexis Gas, S.A.

ESTABLECIMIENTO	PERÍODO APERTURA	CONSUMO ENERGÍA SUSTITUIDA	CONSUMO ANTERIOR	KWH/AÑO	CONSUMO GAS NATURAL (€)	AHORRO ANUAL (€)	AHORRO ANUAL (%)		
Restaurante	Todo el año	Prop K	3.123	4.112	43.200	2.167	1.955	47,4%	
Polidep. Municipal	Todo el año	Gas I	66.476	53.314	713.950	29.628	23.686	44%	
Lavandería hotel	Todo el año	Gas I	334.990	293.116	3.370.000	174.264	118.852	40,6%	
Hotel 4 (*) 228 hab.	Mar-Nov	Prop K Gas I	56.246	16.107	69.070	789.223	41.790	27.280	39,5%
Residencia 3ª Edad Municipal	Todo el año	Gas I	81.564	56.605	876.000	37.898	18.707	33%	
Hospital 122 camas	Todo el año	Gas I	422.812	314.792	4.541.000	219.184	95.608	30%	

Los servicios de lavandería, climatización o cocinas requieren de un combustible eficaz y eficiente que contribuya a ofrecer la mejor estancia posible a sus clientes. A su vez, instalaciones deportivas y piscinas se ven beneficiadas con su aplica-

ción por la eficiencia que supone. Respecto al sector del turismo, Redexis proporciona a los hoteles la posibilidad de emplear más recursos para prestar un servicio turístico de mayor calidad.

tado la práctica totalidad de los hoteles sobre redes de distribución de gas de grandes cadenas.

- Los establecimientos conectados están ahorrando hasta un 40% con la implantación del gas.

### SECTOR INDUSTRIAL – INDUSTRIA BÁSICA

Respecto al sector industrial, Redexis ayuda a numerosas industrias a mejorar sus procesos productivos a través del acceso al gas natural, una energía más económica y eficiente. La industria consume en España alrededor del 25% de la energía final del país y es un

vector fundamental para el crecimiento económico, la competitividad y la generación de empleo.

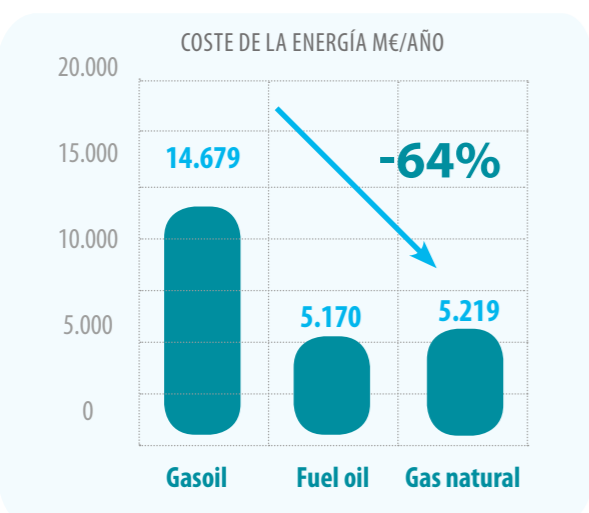
El gas natural es la mejor alternativa para las industrias que empleen hornos o calderas en sus procesos productivos, como la del vidrio, la

cerámica, la alimentaria, los invernales o empresas fertilizantes.

En el sector industrial y terciario, el gas es más económico que otros combustibles fósiles y su uso supone ahorros importantes en emisiones.

#### EJEMPLOS DE AHORROS EN INDUSTRIAS BASADOS EN CLIENTES REALES

INDUSTRIA METALÚRGICA		INDUSTRIA MANUFACTURERA		INDUSTRIA ALIMENTACIÓN	
<b>Energía actual</b>	Propano		Fuel		Fuel
<b>Consumo anual energía</b>	180.000 kg		119.000 kg		850.000 kg
<b>Precio</b>	1,05 €/kg		1,41 €/kg		1,41 €/kg
<b>Coste anual energía</b>	189.000 €		48.457 €		346.120 €
<b>Conversión</b>	14,02 kWh/kg		11,75 kWh/kg		11,75 kWh/kg
<b>Tarifa a aplicar</b>	2.2		2.2		2.3
<b>Consumo anual con gas</b>	2.524 MWh/año		1.315 MWh/año		9.393 MWh/año
<b>Qd contratada</b>	7,01 MWh/día/mes		3,89 MWh/día/mes		42,50 MWh/día/mes
<b>Término fijo</b>	99,14 €/MWh/día/mes		99,14 €/MWh/día/mes		75,43 €/MWh/día/mes
<b>Término energía</b>	22,63 €/MWh		22,63 €/MWh		22,39 €/MWh
<b>Coste anual gas</b>	67.117 €		34.972 €		238.638 €
<b>Ahorro anual estimado del 64% 121.883€</b>		<b>Ahorro anual estimado del 28% 13.485€</b>		<b>Ahorro anual estimado del 31% 107.482€</b>	



- 14.500t CO<sub>2</sub> eq.por planta

## Modelo de atención a los usuarios y clientes

La excelencia en la atención al usuario es un valor esencial para Redexis. Por ello, trata de buscar la máxima eficacia en el funcionamiento de sus canales, herramientas y plataformas de atención a través de un proceso de innovación y mejora constantes.

Redexis dispone de un equipo, organizado por sector y territorio, con el objetivo de conocer las necesidades de los usuarios, ya sean residenciales, terciarios o industriales, y ofrecer soluciones competitivas a cada uno de ellos. A su vez, la Compañía complementa su cobertura mediante un servicio de atención telefónica e internet.

“Es clave profundizar en las necesidades de los usuarios para ofrecer un servicio de valor añadido”

• **Servicio de Atención al Cliente:** número de teléfono a través del cual el usuario puede hacer llegar todas sus dudas y sugerencias cuando lo considere necesario.

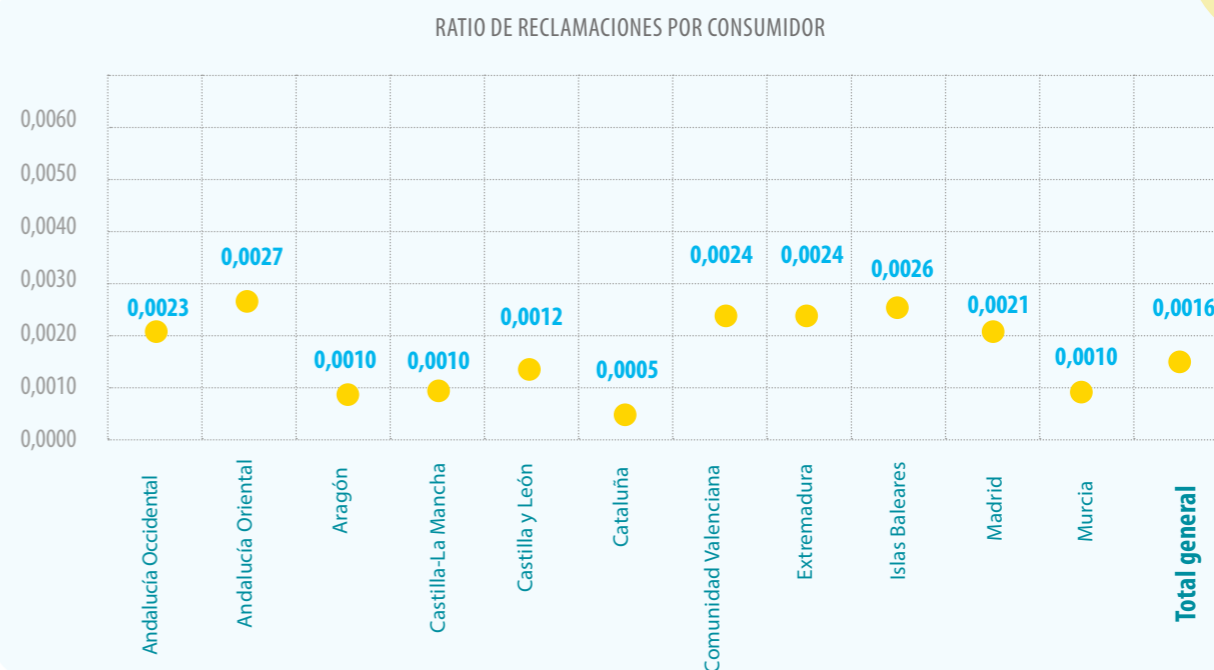
• **Centro de Atención de Urgencias (CAT):** permite a los especialistas de Redexis clasificar las actuaciones en función del riesgo o la gravedad de la situación e indican cómo se debe actuar.

• **Página web:** [www.redexisgas.es](http://www.redexisgas.es)



Respecto a las reclamaciones, Redexis las gestiona desde tres ámbitos diferentes: distribución de gas, comercialización y distribución de GLP y servicios de valor añadido y alquiler de calderas.

A cierre de 2019, la Compañía había atendido un total de 464.222 llamadas, con una tasa de atención del 91%. Asimismo, se recibieron y se atendieron cerca de 31.000 correos electrónicos.





## Cadena de suministro

**R**edexis trata de mejorar su modelo de gestión de compras para garantizar la máxima objetividad posible en la selección de proveedores y una óptima calidad de los servicios contratados.

Debido al volumen de compras y de proveedores, son fundamentales unos procesos de selección que garanticen la igualdad de oportunidades y la libre competencia. Redexis busca minimizar, a lo largo de la cadena de suministro, los riesgos empresariales, técnicos, ambientales, de seguridad y salud, además de los relaciona-

dos con las condiciones laborales y el comportamiento ético.

Para promover la gestión responsable en su cadena de suministro, Redexis establece un proceso de contratación con la aplicación de condiciones contractuales unificadas y universales para todo el ámbito de actuación de la Compañía y en la que adquiere vital importancia la gestión de los proveedores. En el proceso se contempla desde la detección de las necesidades hasta la recepción del material o servicio y abarca a todas las Compañías del Grupo y a todos

sus empleados. Redexis establece ciertos parámetros de discriminación positiva para la contratación de proveedores. Así, en 2019 se adquirió energía con garantía de origen renovable para las oficinas e instalaciones del Grupo, donde se incluyó una discriminación positiva en la oferta de los proveedores que incluyeran la garantía de origen renovable.

También se realizó una discriminación positiva en licitaciones de viajes y BPO para los ofertantes que aportaran certificado de Centro especial de empleo.

Asimismo, la Compañía mantiene un fuerte compromiso con el desarrollo económico en las regiones donde opera, mediante la creación de empleo en las empresas prestadoras de servicios y su industria auxiliar, así como el fomento de sus capacidades. En este sentido, se organizan jornadas con proveedores donde se

expone a los mismos los requisitos para ser homologados, así como la descripción del proceso de compra y pliegos de condiciones.

Durante la crisis sanitaria de COVID-19, Redexis ha creado facilidades de soporte para proveedores y contratistas con el objetivo de

ayudarles a seguir manteniendo su actividad en condiciones de seguridad y flexibilidad financiera. Para ello, se han implementado medidas extraordinarias como el abono de desplazamientos, compra de material y adelanto de pagos para procesos de construcción a efectos de aportarles liquidez.

“Redexis transmite sus valores y compromisos éticos y de responsabilidad a los proveedores”

La Compañía cuenta con una base de Registro (RePro, sistema de clasificación externo de proveedores) para España de conformidad con la Ley 9/2017, de 9 de noviembre, sobre procedimiento de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales. Redexis se apoya en dicho Registro tanto para la homologación de proveedores como para el seguimiento de la documentación y cer-

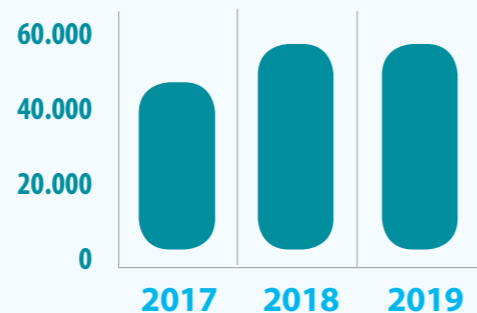
tificaciones de los mismos. Gracias a ello, reduce el riesgo, los costes y los problemas de conformidad de la contratación.

Con la finalidad de verificar el cumplimiento de los requisitos específicos definidos en las bases de contratación, desde Redexis se realizan auditorías en proveedores con mayor número de compra en actividades sobre distintas materias. Las No

Conformidades detectadas durante las mismas derivan en acciones correctivas que el proveedor debe implementar en los plazos acordados entre Redexis y el proveedor. A cierre de 2019, el 14% de los proveedores con una relación comercial de menos de 100.000 euros fueron auditados en materia de recursos humanos, salud y seguridad, gestión de la calidad, medioambiente y responsabilidad social corporativa.

“Redexis apuesta por relaciones comerciales a medio-largo plazo que permiten dotar de estabilidad y confianza a los proveedores”

NÚMERO DE PEDIDOS



# Comunidad

Redexis, como operador de infraestructuras, juega un papel fundamental en el desarrollo sostenible de las economías locales en las que opera. Como agente clave en el sector gasista español, trabaja para impulsar la actividad económica, la productividad empresarial, la seguridad de suministro energético, el empleo y la mejora de la calidad de vida de las personas, comercios e industrias, dedicando parte de los beneficios a la inversión social.

“Todas las personas y organizaciones con las que interactúa constituyen su capital social, elemento fundamental del desempeño sostenible de la Compañía”

## DESARROLLO SOSTENIBLE DE LAS ECONOMÍAS LOCALES



Generación de empleo



Compras locales



Inversión local



Contribución local



Compromiso con el medioambiente

Debido a la actividad a la que se dedica, la adopción de decisiones requiere de un ejercicio responsable considerando las posiciones de los grupos afectados, para lo que es esencial habilitar la participación de las instituciones, empresas y agentes del sector a través del diálogo entre los competido-

res y las autoridades implicadas. Redexis busca de forma transparente acuerdos de cooperación, difundiendo información sobre el gas natural e impulsando la participación en proyectos e iniciativas que favorezcan el bienestar y el progreso de las comunidades donde desarrolla su actividad.

Para facilitar ese diálogo y formar parte del mismo, Redexis está presente y colabora activamente con distintas asociaciones, buscando posiciones acordes con su visión y difundiendo información sobre el funcionamiento del sistema de infraestructuras energéticas. Así, la Compañía participa en:

- **Comité de Seguridad y Desarrollo Sostenible de la Sociedad Española del Gas (Sedigás)**, en pro de su compromiso con el desarrollo de la industria del gas.
- **Gasnam**, asociación que fomenta el uso del gas natural y renovable en la movilidad en la península Ibérica. Ha puesto en marcha un nuevo **Grupo de Trabajo de Hidrógeno que comenzará a funcionar a partir de ahora bajo la coordinación de Redexis**. Este grupo trabajará activamente para fomentar la implantación del hidrógeno como combustible terrestre y marítimo, enfocado a un modelo de transporte descarbonizado y libre de emisiones.
- **Asociación Española del Hidrógeno**, con el fin de fomentar el desarrollo de las tecnologías del hidrógeno como vector energético y promover su utilización en aplicaciones industriales y comerciales.
- **Fundación Española del Hidrógeno de Aragón**, apoyando el desarrollo de proyectos estratégicos a corto, medio y largo plazo en el ámbito de las tecnologías de hidrógeno y pilas de combustible, de manera que creen empleo, que se genere riqueza y que mejore la competitividad del tejido industrial en la Comunidad Autónoma de Aragón.
- **AEBIG**, para divulgar y promover en la sociedad el desarrollo del Biogás.
- **Clúster de la energía de Aragón y Extremadura**, con la misión de promover la integración, creación y fortalecimiento de las empresas e instituciones que se encuentran dentro de la cadena de valor del sector de la energía.
- **Fundación de la Energía de Madrid**, dedicada a promover el incremento y la mejora de la eficiencia energética en la Comunidad de Madrid.
- **Confederación Nacional de Asociaciones de Instaladores y Fluidos (Conaif)**, con el objetivo de promocionar las infraestructuras de gas natural y facilitar la gestión de la actividad de los instaladores y las empresas instaladoras en las Comunidades Autónomas en las que tiene presencia.



## CULTURA

La Compañía ha continuado como patrocinador del Teatro Real, confirmando así su intención de apoyar el proyecto de esta institución y formando parte de su Junta de Protectores. Asimismo, colaboró en la retransmisión de la Ópera en la calle en más de 150 centros culturales, plazas y teatros de España.

También se ha renovado el patrocinio con la Fundación del Cante de las Minas, encargada de organizar el Festival Internacional en La Unión (Región de Murcia), y ha mantenido su patrocinio de las Fiestas del Pilar en Aragón, apoyando sus actividades culturales.



## EVENTOS Y FOROS

Redexis apuesta por el despliegue de energías limpias y renovables como el hidrógeno o el gas renovable. En este sentido, durante 2019 participó en varios eventos relacionados, destacando, entre otros, el III Foro Energético sobre el Plan Nacional de Energía y Clima, organizado por El Economista; la Jornada del gas renovable

en España, organizada por Sedigás; el Foro de la Transición Energética, organizado por el Diario de Mallorca; y la Jornada del Hidrógeno, organizada por la Fundación del Hidrógeno. Igualmente, participó en la Asamblea Anual de la Federación Empresarial Balear de Transportes y la Reunión Anual de Sedigás.

## DEPORTE Y SOLIDARIDAD

La Compañía participó en la carrera del Challenge Interempresas de Acción contra el Hambre y continuó con su apuesta deportiva centrada en el fútbol infantil, abarcando diferentes iniciativas para participar activamente en las localidades donde tiene presencia.

## PARTICIPACIÓN EN LA COP 25

La Compañía participó activamente en la Cumbre del Clima de Madrid (COP25), formando parte de las mesas redondas 'Soluciones con gas, biometano e hidrógeno para la movilidad sostenible' y 'Gas renovable, vector de transformación y de futuro',

organizadas por Gasnam y Sedigás, respectivamente.

Asimismo, el marco de esta cumbre internacional sobre el clima, Redexis participó en el Día del derecho Climático y Gobernanza 2019, de la Universidad Autónoma de Madrid.



## CANAL 'COMPROMISO REDEXIS'

Desde el canal de comunicación Compromiso Redexis ([compromisoredexis@redexis.es](mailto:compromisoredexis@redexis.es)), creado para dar a conocer las iniciativas de RSC, voluntariado, acción social, etc., se han llevado a cabo varias acciones con empleados para crear un sentimiento de pertenencia y acercar la empresa a las personas.

La Compañía participó en 2019 en la campaña 'Operación Kilo' con el Banco de Alimentos, en la que Redexis consiguió recaudar 320,4 kilos de alimentos. Además, se llevó a cabo una campaña de apoyo y sensibilización contra el

cáncer de mama y se colaboró con la Fundación Bobath en el evento navideño de la Compañía.

Asimismo, desde Compromiso Redexis se han llevado a cabo iniciativas para acercar la Compañía al ámbito familiar como el Lab Day. En este día, todos los hijos e hijas menores de 14 años de empleados acudieron a las instalaciones de Redexis

en Madrid y disfrutaron de talleres y actividades relacionados con la energía, además de recibir una charla didáctica sobre la Compañía y ver un vehículo impulsado por hidrógeno. Al finalizar la jornada, los niños y niñas recibieron regalos y un diploma personalizado. Al tratarse de un día no lectivo, la actividad permitió la conciliación de los empleados con hijos menores.



Durante las primeras semanas de la pandemia de COVID-19, para ayudar a la conciliación y apren-

dizaje de los más pequeños, se lanzaron una serie de experimentos científicos que los niños y ni-

ñas de entre 6 y 14 años podían realizar desde sus casas con textos y vídeos explicativos.

## Fundación Redexis



El 12 de julio de 2019 se constituyó la Fundación Redexis con el objetivo de potenciar la labor social desarrollada por Redexis. A estos efectos, la Fundación tiene por objeto, con carácter general, el fomento de la innovación tecnológica y el desarrollo de obras sociales, benéficas, asistenciales, docentes o culturales.

En particular, la Fundación promoverá el desarrollo y el bienestar de los grupos sociales existentes en los territorios donde opera, teniendo una especial consideración el fomento de infraestructuras que contribuyan a un desarrollo sostenible y a una economía más limpia.

La administración de la Fundación Redexis corresponde a su Patronato de conformidad con el artículo 9 de sus Estatutos Fundacionales, el cual está constituido por cuatro patronos tal y como se indican a continuación. El 14 de febrero de 2020, el Patronato acordó nombrar a D<sup>a</sup>. Estefanía Somoza Villar, Gerente de la Fundación Redexis.

NOMBRE	FECHA DE NOMBRAMIENTO	CARGO
D. Fernando Bergasa Cáceres	12 de julio de 2019	Presidente
D <sup>a</sup> . Cristina Ávila García	12 de julio de 2019	Patrona
D. Antonio España Contreras	12 de julio de 2019	Patrono
D. Ignacio Pereña Pinedo	12 de julio de 2019	Patrono
D <sup>a</sup> . Esther Reyes de Frutos	12 de julio de 2019	Secretaria no patrona

Dimensión	ODS	Acciones
SOCIAL	1 FIN DE LA POBREZA	Pago de facturas de GLP de los clientes más vulnerables que lo soliciten. Donación de 10.000 euros al Banco de Alimentos.
	3 SALUD Y BIENESTAR	Donación económica a la Comunidad de Madrid, a la Comunidad Autónoma de Aragón y al SESCAM de la Junta de Castilla La Mancha para la compra de material sanitario ante la falta del mismo por la crisis del coronavirus.
	17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	Alianzas y acuerdos con los principales actores (Gobiernos, Comunidades Autónomas, Ayuntamientos...) durante la crisis para ofrecer ayuda y colaboración.

En el contexto de emergencia sanitaria a raíz de la pandemia del COVID-19, la Fundación Redexis ha contribuido a aliviar la situación por la que están atravesando algunos de los colectivos más vulnerables. Para ello, desde la Fundación se han abierto varias líneas de ayuda, como el pago de la facturas de GLP de clientes, la donación de 2.000 baterías portátiles para uso de los pacientes ingresados en el hospital de campaña instalado en el recinto fe-

deral de IFEMA, la donación de 50.000 euros a la Comunidad de Madrid, de 25.000 a Aragón y 15.000 al Servicio de Salud de la Junta de Castilla-La Mancha, que irán íntegramente destinados a la compra de medicamentos y de material de protección para el personal sanitario y para los pacientes afectados por la COVID-19 en hospitales.

Además, se ha realizado la donación de 10.000 euros a la Fed-

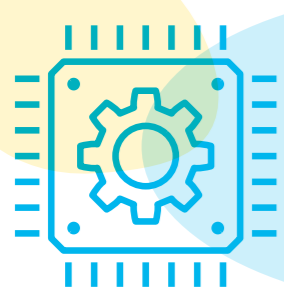
eración del Banco de Alimentos de España para las familias más afectadas por esta crisis. Con ella, se garantizó la compra y distribución de alimentos entre los 54 Bancos de Alimentos federados que existen en el país, siendo distribuidos a través de 7.216 entidades benéficas locales y de proximidad y llegando a más de un millón de personas necesitadas de ayuda.

# Innovación aplicada al uso de tecnologías sostenibles

Redexis es consciente del importante papel que juega la innovación en el sector de la energía siendo una de las empresas españolas pioneras en incorporar mecanismos de digitalización en el desarrollo de su negocio. La Compañía tiene los recursos necesarios para desarrollar y generar nuevas ventajas competitivas desde el ámbito de la innovación tecnológica para suministrar productos y servicios seguros y de calidad, ayudando además a crear un entorno más sostenible.

“Redexis apuesta por la innovación, el desarrollo, la sostenibilidad y la contribución a la calidad de vida de la sociedad”

Es fundamental dar respuesta a las necesidades de un mercado cada vez más global, tecnológico y digitalizado. La innovación empresarial ha dejado de ser una alternativa para convertirse en una necesidad. Redexis tiene los recursos necesarios para desarrollar y generar nuevas ventajas competitivas desde el ámbito de la innovación tecnológica para suministrar productos y servicios seguros y de calidad, ayudando además a crear un entorno más sostenible. En 2019 y en el primer trimestre de 2020 se han generado nuevas técnicas y desarrollado las ya existentes en los siguientes entornos o proyectos:



- Inteligencia Artificial
- Uso de Big Data
- Simual
- Microgrid-Blue
- AutoERM
- Machine learning



“Actitud de vanguardia y adaptación al cambio”

Asimismo, Redexis lleva a cabo en el entorno del Hidrógeno y los gases renovables, proyectos estratégicos de desarrollo de estas energías renovables, a través de la aplicación de la innovación. En este sentido, Redexis está participando en el proyecto H2020 HIGGS, aprobado en el año 2019, cuyo objetivo principal es cubrir las brechas de conocimiento del impacto que los diferentes niveles de hidrógeno podrían tener en las infraestructuras de gas, y es co-inversor en el proyecto Power to Green Hydrogen junto con Enagás, Acciona y Cemex para construir una planta de producción de hidrógeno de 10 MW, con una capacidad productiva estimada de 350.000 kilos anuales.

Redexis centra sus esfuerzos de innovación en tres ejes principales:

- Desarrollar actividades de **optimización y gestión de sus activos** que mejoren la calidad y la fiabilidad del suministro del gas de forma continua.
- Aportar **servicios y productos más eficientes** que satisfagan las necesidades de los consumidores de manera sostenible.
- Asegurar un **adecuado nivel de conocimiento** en la Compañía para el aprovechamiento óptimo del entorno tecnológico.

Durante estos últimos años, la Compañía ha incorporado nuevas tecnologías y funcionalidades que reducen los procesos de desarrollo y suponen una gran ventaja en costes y en eficiencia, participando en los siguientes proyectos:



Proyecto	Descripción general
<b>AEI Simual</b>	Obtención de un modelo de información de una planta de GNL para la simulación desde las fases de diseño, planificación, ejecución, explotación y mantenimiento mediante el uso de herramientas de tecnología BIM. El fin es, a través de la realidad virtual, permitir la simulación de operaciones de mantenimiento y seguridad de la instalación, teniendo la formación como principal aplicativo del simulador.  Este proyecto fue escogido en la convocatoria AEI (Agrupaciones Empresariales Innovadoras) del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo.
<b>Microgrid - Blue</b>	Desarrollo y transferencia tecnológica de herramientas innovadoras para potenciar la integración de energías renovables distribuidas en forma de Microrredes eléctricas, de tal manera que estas puedan operar de forma coordinada con los diferentes agentes del sector energético.  El proyecto fue seleccionado en la segunda convocatoria del Programa de Cooperación INTERREG V-A España – Portugal MAC (Madeira-Azores-Canarias) 2014-2020
<b>Autoerm</b>	Diseñar, desarrollar, implantar y testear una pila de combustible en una ERM, extrayendo hidrógeno del gas natural para producir electricidad y calor. Los objetivos del proyecto son los de introducirse en esta tecnología basada en el hidrógeno y en la generación de alta eficiencia, analizar la viabilidad de implementarla de forma general en sus instalaciones de distribución y transporte de gas, así como de analizar la posibilidad de prescribirla a los actuales y futuros consumidores de sus redes.  Fue aprobado en la convocatoria Abierta Proyectos CDTI de I+D (Financiación de proyectos de I+D desarrollados por empresas y destinados a la creación y mejora significativa de procesos productivos, productos o servicios).



Adicionalmente, en 2019 fue aprobado el proyecto H2020 HIGGS, cuyo objetivo es aumentar el conocimiento sobre el impacto que los diferentes niveles de hidrógeno podrían tener en la infraestructura del gas, sus componentes y su gestión. Incluye el mapeo de barreras técnicas, legales y reguladoras, pruebas y validación de determinado equipamiento y modelación tecnoeconómica.

Redexis participa en todas las tareas de esta iniciativa dando soporte técnico y, de manera específica, adquirirá equipos necesarios para validación en campo. El proyecto fue seleccionado en la convocatoria 2019 específica para hidrógeno H2020 FCH JU (*Fuel Cells and Hydrogen Joint Undertaking*) que arrancó el 1 de enero de 2020.

Además, durante 2020 Redexis tiene previsto el lanzamiento de otros proyectos, como el aprobado por CDTI de transferencia Cervera 'Vórtex', que se encuentra en fase de tramitación. Se basará en la eliminación de la energía de autoconsumo en plantas de gas natural licuado (GNL) mediante la aplicación de la técnica vórtex en el proceso de calentamiento y regulación.

## INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Redexis es pionera en el desarrollo e implantación de la inteligencia artificial en redes, lo que abre nuevas posibilidades para la creación de valor en un sinfín de contextos. Mediante algoritmos y analítica avanzada, la inteligencia artificial es capaz de revelar información relevante que permite construir herramientas que opti-

mizan el tiempo en la toma de decisiones y generar nuevas vías de crecimiento de forma continuada.

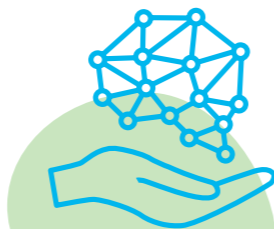
En 2019 se ha desarrollado el modelo NCAM v3.0, que aporta mejoras continuas al proceso de predicción de propensión al gas de los inmuebles. Este salto cualitativo basado en redes neu-

ronales es ahora más flexible, eficiente, fiable y escalable. Esto ha conllevado una automatización de los procesos, desde la adquisición de datos de sistemas corporativos y fuentes externas hasta la predicción de contratación de inmuebles potenciales, y ha permitido identificar los municipios potenciales.

“ Se han desarrollado nuevos modelos predictivos de demanda de gas natural para predecir consumos e identificar las variables que influyen en el mismo ”

La **aplicación de la inteligencia artificial al negocio** convierte a Redexis en una compañía pionera en los siguientes ámbitos, que se han seguido mejorando en 2019 para aumentar su eficiencia:

- **Captación de clientes**, que se ha multiplicado x2.
- Ahorro de un 20% en la **inversión en despliegue de red**, optimizando los recursos y mejorando las rutas de las inspecciones.
- Aumento de los niveles de **eficacia comercial** en un 30%.
- Obtener y procesar información relevante para **identificar patrones**.
- Mejorar las capacidades para **tomar decisiones** de manera más analítica y contrastada.
- Predecir y **anticiparse a posibles incidencias** en el mantenimiento de la red y en posibles fraudes.
- **Prevenir riesgos** y accidentes.
- **Disminuir el impacto ambiental**.



Se han desarrollado nuevos modelos predictivos de demanda de gas natural para predecir consumos e identificar las variables que influyen en el mismo. Enfocado al mantenimiento, se ha desarrollado en 2019 un modelo predictivo de protección catódica para asegurar el buen mantenimiento y protección de los gasoductos.

Se han implantado canales comerciales tanto internos para el sector residencial, como externos para el sector terciario. Además, se han hecho inversiones en ciberseguridad para implantar nuevas medidas e iniciativas de

gobierno, protección, vigilancia y resiliencia de ciberseguridad, adoptadas a raíz de la última auditoría de seguridad que se llevó a cabo.

También se han implantado y desplegado procesos de movilidad de operaciones domiciliarias, inspecciones periódicas domiciliarias y operaciones de mantenimiento, movilizandolos estos procesos que antes se realizaban a mano para mejorar en eficiencia. Igualmente, se ha desarrollado un modelo de detección del fraude, para el que se usan parámetros predictivos de *machine learning*.

A priori no se puede saber quién puede realizar fraude manipulando el contador, por lo que este mecanismo plantea una lista de los candidatos más probables basada en campañas previas, lo que permite que las acciones de campo estén más focalizadas y tengan más éxito. Este modelo se irá alimentando de los procesos que se vayan produciendo, por lo que irá mejorando su efectividad.

Por otra parte, se prevén mejoras futuras en los procesos de activación, transformando el proceso actual en un modelo de planificación automática.

## Perspectivas 2020



La Unión Europea (UE) fomenta activamente la evolución de Europa hacia una sociedad con bajas emisiones y actualiza su normativa para facilitar las inversiones que requiere la transición hacia las energías limpias. Este proceso es positivo tanto para la sociedad y el medioambiente como para la economía y los consumidores.

Como señala la Asociación Española del Gas (Sedigás), el sector del gas está preparado para posicionarse como un motor de presente y futuro para el impulso de la economía, que necesariamente será verde, debiendo potenciar aquellos sectores productivos que generen empleo y riqueza al país, además de contribuir simu-

táneamente a la lucha contra el cambio climático.

En este sentido destacan el hidrógeno y los gases renovables como el biometano, cuyo impulso supone una oportunidad de desarrollo tecnológico nacional que no sólo revierte en un valor en diversificación de la economía, sino que esta diversificación esté orientada en favor de la economía circular y baja en emisiones. Se calcula que la aportación del sector al PIB ascendería a 472 millones de euros para 2030, con una tasa de crecimiento del 45%. El desarrollo de esta tecnología podría crear entre 15.000 y 25.000 empleos totales (directos e indirectos).

Redexis está comprometida con la lucha contra el cambio climático y con la mejora de la calidad del aire. Apuesta por el desarrollo de **energías limpias** y por una **movilidad sostenible**, clave en un contexto de bajas emisiones y la evolución natural hacia una **recuperación económica eficiente**.

La Compañía impulsa el desarrollo del hidrógeno y de los gases renovables como un aliado para la consecución de los objetivos de la Agenda 2030, poniendo en valor las inversiones realizadas y las infraestructuras gasistas que ha desplegado y que sigue desplegando en España.

### PLAN ESTRATÉGICO DE INNOVACIÓN

Redexis desarrolla su actividad a través de un Plan Estratégico que se sustenta en un marco que permite organizar diferentes actividades dentro de la línea de innovación, siendo esta la estrategia que sirve de guía. Este marco ayuda a Redexis a tener una visión global de todas las actividades de innovación, priorizar las actividades en cada línea y construir un proceso fluido entre innovación, estrategia y diversificación.

Actualmente, la Compañía está dedicada fundamentalmente al transporte y distribución de gas natural, pero está desarrollando su actividad más allá de estas líneas de negocio. Estas nuevas líneas son el hidrógeno y gases renovables, la generación distribuida de energía fotovoltaica, y el gas natural vehicular, así como otras oportunidades que surgirán alrededor del sector energético.





Redexis cuenta con infraestructuras de transporte y distribución de gas natural que se extienden por gran parte de la geografía española. Estas infraestructuras pueden transportar gases renovables como el hidrógeno renovable y el biometano.

El hidrógeno renovable, producido a partir de fuentes de generación de energía eléctrica renovable, como la energía eólica y la energía solar fotovoltaica, tiene la capacidad de generar reducciones de emisiones de gases de efecto invernadero, en sectores industriales de relevancia en nuestro país, como el refino de petróleo, la producción de amoníaco para fertilizantes, la producción de

acero y la movilidad. El hidrógeno renovable es un factor clave para la descarbonización completa del sector eléctrico, por su capacidad para almacenar grandes volúmenes de energía renovable y permitir el desacople entre la generación y la demanda de energía eléctrica.

El biometano es un combustible limpio que se obtiene a partir del biogás y que puede inyectarse en la red de gas. Se trata de una energía renovable poco desarrollada en España, pero con un gran potencial, si tenemos en cuenta la potente industria agroalimentaria y agropecuaria de la que dispone.

En este contexto, Redexis está promoviendo iniciativas de pro-

ducción de proyectos innovadores de producción de biometano y la inyección a su red de gas natural en colaboración con administraciones, tecnólogos y empresas gestoras de residuos orgánicos.

La Compañía apuesta por el desarrollo de soluciones energéticas bajas en carbono tales como el autoconsumo impulsando la energía fotovoltaica. Redexis propone a las familias e industrias una alternativa eficiente y respetuosa con el medioambiente, con un producto de autoconsumo fotovoltaico que supone un ahorro importante en el consumo eléctrico y que proporciona control sobre su producción energética para hacer más económico su consumo.

## CULTURA DE MEJORA CONTINUA

La Compañía se compromete a seguir gestionando y mejorando los aspectos ambientales ligados a su actividad con el desarrollo de nuevos planes de acción y nuevos indicadores que ayuden a hacer frente al cambio climático y a conseguir una serie de objetivos que reduzcan sus emisiones.

Redexis analiza las expectativas de sus grupos de interés para orientar y hacer seguimiento de

sus objetivos, sus planes de acción y sus prácticas respecto a la Sostenibilidad.

El desarrollo de su estrategia de negocio lleva implícita el desarrollo y mejora del ámbito ESG. Durante el 2019 como se ha podido ver a lo largo de este Informe de sostenibilidad, Redexis ha mejorado en los rating de sostenibilidad GRESB y VIGEO, aumentando en ambos casos su puntuación, quedando por encima del

resto de competidores del sector. Este hecho confirma el continuo crecimiento y mejora de Redexis, en los temas relacionados con el medioambiente, la sociedad y el buen gobierno corporativo.

El compromiso de Redexis con la sostenibilidad queda patente además, a través de la línea de financiación firmada en 2020, que ha sido de nuevo ligada a indicadores sostenibles por importe de 150 millones de euros.



# Acerca de este informe

## ALCANCE Y COBERTURA

Este Informe de Sostenibilidad es el segundo publicado por el Grupo Redexis, que comprende tanto a Redexis Gas, S.A. como a sus sociedades dependientes. La información coincide con el ciclo de consolidación financiera y abarca el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2019 y el 31 de marzo de 2020.

El contenido del presente Informe se basa en los resultados obteni-

dos del análisis de materialidad realizado, que pone en evidencia los temas más relevantes del Grupo en el año 2019, tomando en consideración criterios avanzados de transparencia y comunicación corporativa.

A través del mismo se analiza y repasa la actividad y los resultados de Redexis, la visión sobre el sector al que pertenece, su modelo de negocio, su enfoque estratégico,

su gestión medioambiental y social, así como sus políticas de gobierno corporativo.

La información contenida en este segundo Informe de Sostenibilidad de Redexis da respuesta al Informe de Progreso 2019 del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, incluyendo las actuaciones de Redexis para contribuir a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU.

## NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

La realidad económica y social actual implica nuevos desafíos en el diálogo con los grupos de interés y, para ello, es importante analizar esta relación como un proceso de mejora continua y en constante cambio.

En este contexto, Redexis ha llevado a cabo un análisis de materialidad a través del cual se han identificado los siguientes **grupos de interés**:

“ El desarrollo de un clima de confianza con sus grupos de interés es una prioridad para Redexis ”



## CANALES DE COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Redexis está comprometida con la transparencia en la información al mercado y se esfuerza en garantizar una comunicación abierta y constructiva con todas las partes implicadas, estudiando y creando mecanismos de diálogo y entendimiento mutuo.

<b>Usuarios y Clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Web corporativa (<a href="http://www.redexisgas.es">www.redexisgas.es</a>)</li> <li>• Centro de Atención Telefónica (CAT)</li> <li>• Centro de Control</li> <li>• Portal Falcon de facturas GLP</li> <li>• Web de lecturas</li> <li>• App "Yo leo gas"</li> </ul>
<b>Empleados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portal del empleado (Intranet)</li> <li>• Plataforma de formación (Campus Redexis)</li> <li>• Canal de denuncia interno</li> <li>• Buzón de <a href="#">Compromiso Redexis</a></li> <li>• Buzón de Prevención de Riesgos Laborales y Medioambiente</li> <li>• Plataforma interna de Gestión Energética, Medioambiente y Seguridad y Salud en el trabajo (GEMASST) con toda la información y la documentación referente al sistema de gestión interno</li> <li>• Buzón Healthy</li> <li>• Plataforma de Bienestar</li> <li>• Buzón de información COVID-19</li> <li>• Buzón para temas de igualdad</li> </ul>
<b>Comunidad Financiera</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Web corporativa: Investors</li> <li>• Buzón del inversor: <a href="mailto:investor.relations@redexis.es">investor.relations@redexis.es</a> Contacto personal con accionistas, inversores, analistas, agencias de rating, entidades financieras</li> <li>• Informes y notas sobre la actividad de la Compañía</li> <li>• Portal del proveedor: <a href="mailto:proveedores@redexis.es">proveedores@redexis.es</a></li> <li>• Convenciones anuales</li> <li>• RePro (Achilles)</li> <li>• Contacto personal con entidades pertenecientes a diferentes ámbitos de la regulación (CNMC, Ministerio, organismos regionales y locales, etc.)</li> </ul>
<b>Colaboradores y proveedores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notificaciones, requerimientos y respuestas con diferentes organismos reguladores</li> <li>• Consultas y trámites con diferentes organismos reguladores nacionales, regionales y locales</li> <li>• Gestor Técnico del Sistema Gasista (GTS)</li> </ul>
<b>Administraciones públicas y entidades reguladoras Comunidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Web corporativa (<a href="http://www.redexisgas.es">www.redexisgas.es</a>)</li> <li>• Buzón de comunicación corporativa <a href="mailto:comunicacion@redexis.es">comunicacion@redexis.es</a></li> <li>• Notas de prensa</li> <li>• Encuentros informativos (entrevistas)</li> <li>• Reuniones institucionales</li> <li>• Eventos corporativos e institucionales</li> <li>• Presencia en organizaciones empresariales, sectoriales, educativas, culturales</li> <li>• Participación en jornadas, foros y seminarios</li> <li>• Patrocinios en los municipios donde la Compañía opera</li> </ul>



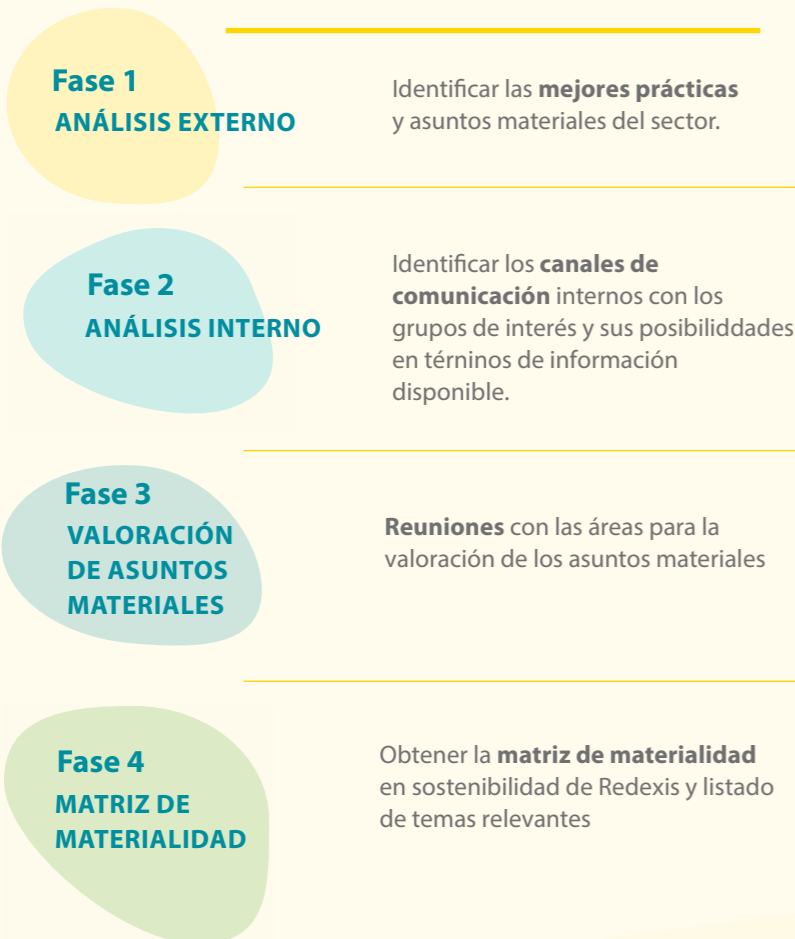
## ANÁLISIS Y MATRIZ DE MATERIALIDAD

Para desarrollar la estrategia de Redexis es fundamental identificar los grupos de interés, también definidos como las partes interesadas y/o afectadas por la actividad de una organización, así como los asuntos más relevantes para ellos. Para esto, Redexis llevó a cabo en el primer trimestre de 2019 un análisis de materialidad, a través del cual se iden-

tificaron y definieron sus grupos de interés, así como los temas más relevantes para estos grupos.

Gracias a este análisis, desarrollado por una firma internacional, se han podido establecer las prioridades sobre las que actuar y asegurar que están alineadas con las expectativas de los grupos de interés.

La metodología empleada para llevar a cabo el análisis de materialidad se basa en el siguiente proceso:



A su vez, en este proceso se ha identificado y valorado la relevancia de diversos asuntos mate-

riales que nos permiten avanzar en la creación de valor económico, social y medioambiental y

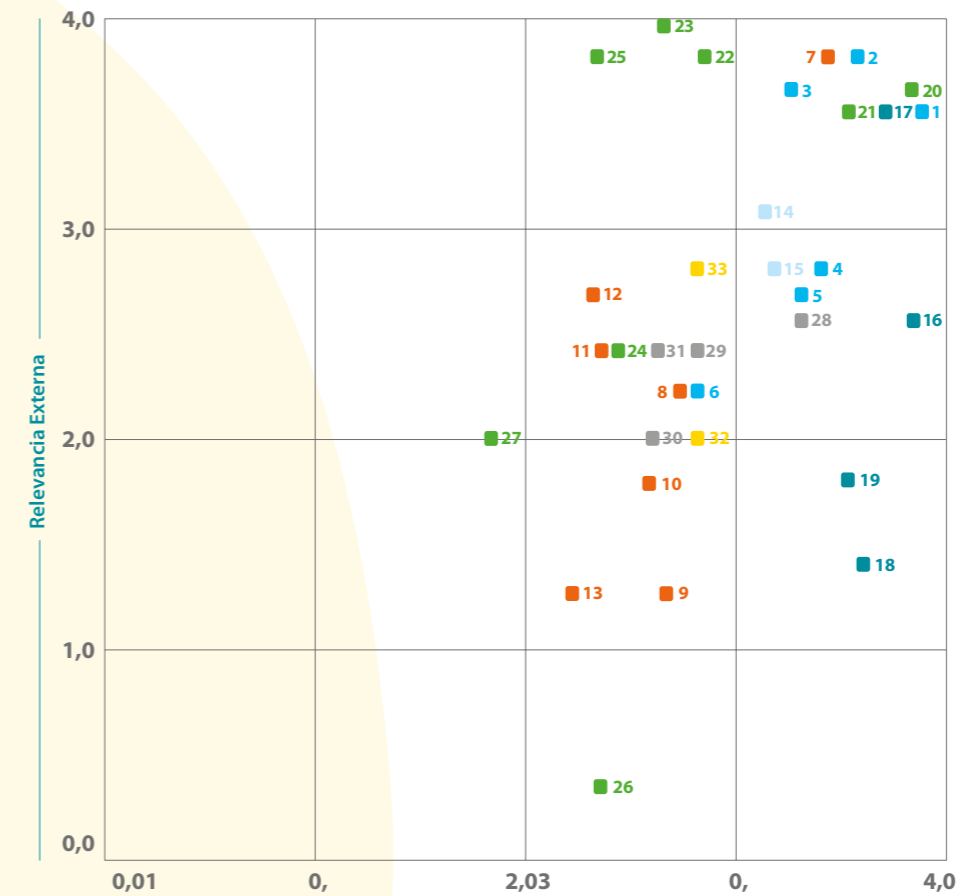
“ El análisis de materialidad desarrollado por Redexis pone el foco en aquellos asuntos de naturaleza económica, medioambiental y social que son relevantes para su negocio y para sus grupos de interés ”

“ Redexis considera asuntos materiales todos aquellos que pueden ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés ”

asegurar que las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés se satisfacen.

Fruto del análisis de materialidad llevado a cabo por Redexis, se obtuvo la matriz de materialidad, siendo esta una representación visual con los temas más relevantes para la Compañía y sus grupos de interés:

### MATRIZ DE MATERIALIDAD



- Relevancia Interna**
- Gobierno corporativo
  - Personas y talento
  - Usuarios y clientes
  - Infraestructuras seguras
  - Medio ambiente
  - Proveedores y colaboradores
  - Comunidades locales

En definitiva, el objetivo de este informe es poner en valor el desempeño de Redexis en aspectos fundamentales como son el ambiental, el social, el financiero y el de buen gobierno corporativo de forma objetiva, centrado en las acciones llevadas a cabo durante el ejercicio del año 2019, dando respuesta a las expectativas de sus grupos de interés y avanzando en su compromiso de crear valor en los municipios en los que opera.

- 1. Cumplimiento normativo
- 2. Ética, integridad y transparencia
- 3. Gestión de riesgos
- 4. Fiscalidad responsable
- 5. Buen gobierno corporativo
- 6. Integración de la responsabilidad corporativa en el negocio
- 7. Salud y seguridad laboral
- 8. Desarrollo profesional
- 9. Fidelidad laboral
- 10. Remuneración justa
- 11. Entorno de trabajo saludable
- 12. Diversidad e igualdad (Prevención del acoso)
- 13. Flexibilidad laboral
- 14. Calidad de servicio
- 15. Sistemas de resolución de quejas y satisfacción del cliente
- 16. Gestión de crisis y emergencias
- 17. Seguridad industrial
- 18. Ciberseguridad
- 19. Seguridad de suministro
- 20. Adaptación al cambio climático (Externa)
- 21. Innovación aplicada al uso de tecnologías sostenibles
- 22. Establecimiento de objetivos ambientales de emisiones
- 23. Adaptaciones al cambio climático (Descarbonización)
- 24. Establecimiento de objetivos ambientales de biodiversidad
- 25. Economía circular
- 26. Establecimiento de metas ambientales sobre la contaminación del suelo
- 27. Establecimiento de metas ambientales sobre el agua
- 28. Seguridad de la cadena de suministro
- 29. Extensión de la cultura corporativa a la cadena de suministro (Cumplimiento de códigos y fomento de políticas)
- 30. Sistemas de auditoría y supervisión con criterios sostenibles
- 31. Criterios de sostenibilidad en la relación con colaboradores y proveedores
- 32. Generación de empleo directo e indirecto
- 33. Creación de valor compartido (Inversión social)

## Información de contacto

### REDEXIS

**Domicilio social:**

Calle Mahonia, 2, Planta 2.  
28043, Madrid

**Central de Atención al cliente:**

900 811 339

**Realización de lecturas:**

800 76 05 77

**Seguridad y urgencias:**

Redexis pone a su disposición un Servicio de Urgencias durante las 24 horas, los 365 días del año, para atender las actuaciones necesarias para garantizar su seguridad y la de sus bienes, realizando operaciones de apertura o cierre de instalaciones de gas y actuaciones de emergencia ante cualquier incidencia de seguridad: olor a gas, incendio o explosión, tal y como se recoge en la ITC-ICG-01 del Reglamento Técnico de Distribución y Utilización de Combustibles Gaseosos aprobado mediante Real Decreto 919/2006.

Para comunicar cualquier urgencia, póngase en contacto con Redexis Urgencias:

900 924 622

**Direcciones corporativas de contacto:**

Dirección de Internet corporativa:  
[www.redexisgas.es](http://www.redexisgas.es)

Relación con inversores:  
[investor.relations@redexis.es](mailto:investor.relations@redexis.es)

Comunicación:  
[comunicacion@redexis.es](mailto:comunicacion@redexis.es)

Denuncias:  
[canaldenuncias@redexis.es](mailto:canaldenuncias@redexis.es)



