

ENGIE en España

Memoria de Sostenibilidad 2019

The logo consists of a white curved line above the word "ENGIE" in a white, sans-serif font.

ENGIE en España

Memoria de Sostenibilidad 2019



#1 Carta de Presentación	6	#6 Planeta	66
#2 Somos ENGIE	8	Nuestra gestión ambiental	68
El Grupo ENGIE	10	Principales indicadores ambientales	70
ENGIE en España	14	Energías Renovables	72
Estrategia y transformación en ENGIE	16	Arquitecto energético de los territorios	76
#3 Gobernanza	18	Hacia una sociedad descarbonizada	78
Modelo de Gobierno	20	Gestión de los residuos	80
Gestión Integrada	22	Protegiendo la biodiversidad	82
Gestión de riesgos	24	#7 Impacto positivo	84
Nuestra cultura de integridad	26	El cliente en el centro	86
#4 Negocio Responsable	34	Gestión de proveedores	88
Nuestra propuesta de valor	36	Compromiso con los grupos de interés	90
Áreas de negocio	37	Generación de valor social	92
Soluciones para ciudades y territorios	38	Participación en asociaciones	96
Soluciones para clientes	40	Premios y reconocimientos	97
Apostamos por la digitalización	43	ENGIE en España y los Objetivos de Desarrollo Sostenible	98
Resultados económicos	44	#8 Sobre la memoria	100
#5 Personas	46		
Perfil ENGIE en España	48		
Igualdad, diversidad y conciliación	51		
Nuestro talento, nuestro mejor activo	54		
Compromiso	60		
Comunicación interna	62		
Salud y seguridad laboral	63		

Índice

Carta de Presentación

ENGIE en España es un actor comprometido con la sostenibilidad. Por segundo año consecutivo, publicamos la Memoria de Sostenibilidad con el fin de compartir nuestra visión sobre los desafíos a los que se enfrenta el mundo de la energía, clarificar y reafirmar nuestros compromisos y ambiciones, así como explicar la estrategia a nuestros accionistas, empleados y, en general, a toda la sociedad.

Este informe tiene como objetivo dar sentido a las acciones que desarrollamos y dotar de mayor transparencia a nuestro enfoque y al establecimiento de los objetivos. Este ambicioso documento ilustra los principales logros y revela el valor económico, social y medioambiental que los proyectos en los que participamos crean para todos los grupos de interés.

En el momento de la redacción de este informe, el mundo se enfrenta a una crisis sanitaria sin precedentes. En estas circunstancias extraordinarias, **ENGIE** en España se ha movilizado para proteger la salud de empleados, subcontratistas y clientes y para continuar las operaciones donde son indispensables, garantizando la calidad del servicio y la información a los clientes, preservando la sostenibilidad del ecosistema.

Estamos convencidos de que la sostenibilidad debe ser un elemento fundamental en la estrategia de toda empresa que busca el crecimiento y por ello hemos integrado la lucha contra el cambio climático en el corazón de nuestra estrategia, haciendo de la sostenibilidad un aspecto esencial de nuestra tarea diaria.

El principal reto ha sido desarrollar un enfoque global que permita diseñar y desplegar las soluciones y servicios más sostenibles en materia de reducción de CO₂, con la finalidad de trabajar para convertir a nuestros clientes en auténticos actores de la transición energética. Apostamos por un modelo que concilie planeta, personas y economía y que genere un impacto positivo a largo plazo para el medio ambiente y la sociedad.

Una muestra de este compromiso se materializa en la adhesión de la compañía a los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, con importantes retos que afrontar con respecto a la Agenda 2030. En consonancia con nuestra actividad y propósito, **ENGIE** en España está focalizada en los Objetivos de Desarrollo Sostenible 7 y 13 sobre “Suministro de energía asequible y no contaminante” y “Acción por el clima”, respectivamente, así como en el Objetivo 11, basado en “Ciudades y comunidades sostenibles”, en nuestra condición de agente clave en la configuración de las ciudades y de los territorios del futuro.

Por todo ello, os animo a leer este documento para conocer no sólo la visión, sino las acciones concretas implantadas por **ENGIE** en España en materia de sostenibilidad, un concepto que ya forma parte de nuestra estrategia y que vamos a impulsar en nuestra labor diaria.



Loreto Ordóñez
Country Manager Spain

Somos ENGIE

#2

NUESTRO PROPÓSITO

Actuar para acelerar la transición hacia una economía neutra en carbono, a través de la reducción del consumo energético mediante soluciones más respetuosas con el medio ambiente.

Este propósito une a la empresa, sus empleados, sus clientes y sus accionistas, y concilia los resultados económicos con un impacto positivo en las personas y el planeta. Las acciones de ENGIE son evaluadas en su totalidad y a lo largo del tiempo.

APROBADO POR EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DEL GRUPO EL 26 DE FEBRERO DE 2020.

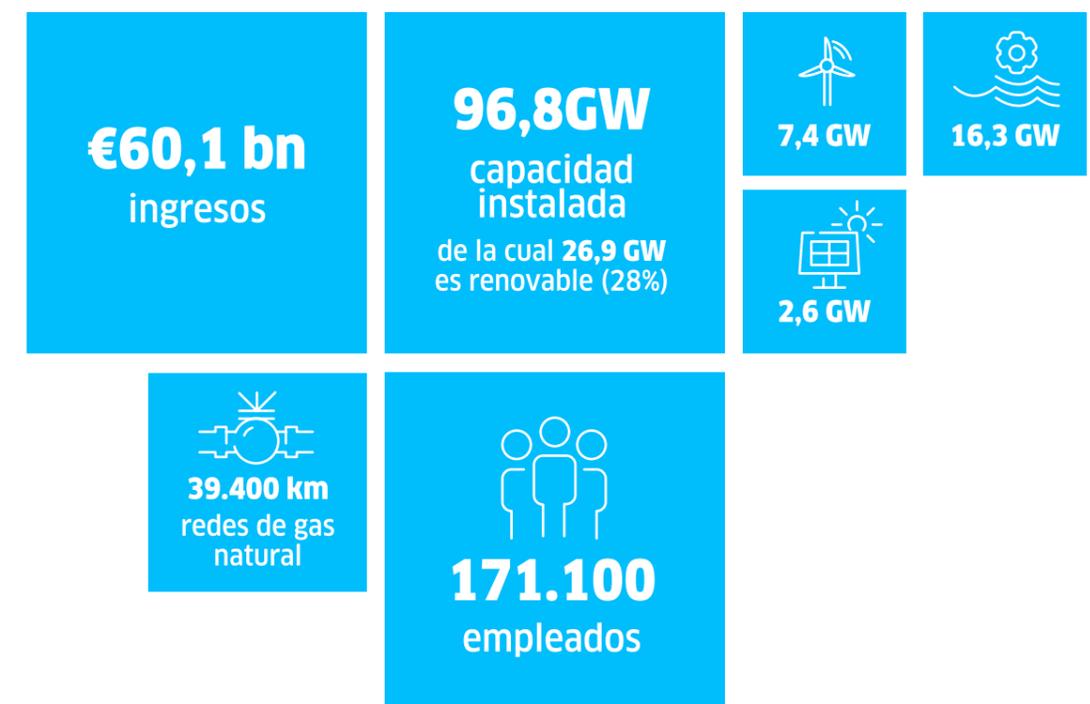
**#Act
With
ENGIE**

El Grupo ENGIE

El Grupo **ENGIE** es una referencia mundial en energía y servicios. Guiado por su propósito de actuar para acelerar la transición hacia una economía neutra en carbono y luchar contra el cambio climático, **ENGIE** mantiene su estrategia de convertirse en líder en la transición energética.

Convencido de que la creación de valor debe entenderse en su totalidad, **ENGIE** se enfrenta con su actividad a los principales desafíos que enfrenta el planeta y la sociedad actual como son el calentamiento global, el acceso a la energía para todos y la movilidad.

El Grupo se basa en un modelo de negocio integrado, enfocado en cuatro actividades principales: soluciones para clientes, energías renovables, redes y térmicas, ofreciendo soluciones que combinan capacidades tecnológicas y digitales con financiación para reducir el consumo de energía y apoyar un futuro mejor para todos.



ENGIE reconocido por los principales índices y Ratings de Sostenibilidad

Principales índices financieros:

CAC 40, BEL 20, Euro Stoxx 50, STOXX Europe 600, MSCI Europe, Euronext 100, FTSE Eurotop 100, Euro Stoxx Utilities, STOXX Europe 600 Utilities.

Principales índices no financieros:

DJSI World, DJSI Europe, Euronext Vigeo Eiris: World 120, Eurozone 120, Europe 120, France 20, CAC 40 Governance.

Certificaciones:

73% de ingresos cubiertos por ISO 14001, EMAS, otros certificados externos e internos EMS (Environmental Management Scheme).

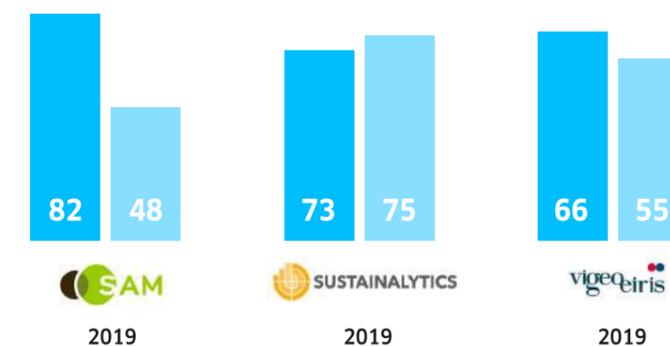
El rendimiento financiero de ENGIE es monitorizado por tres agencias de calificación:

Standard & Poor's: A-calificación con perspectiva bajo revisión (marzo 2020).

Moody's: A3 calificación con perspectiva estable (2019).

Fitch: A calificación con perspectiva estable (2019).

El rendimiento no financiero de ENGIE es monitorizado por las siguientes agencias:



— ENGIE — MEDIA DEL SECTOR

B + 3ª Edición del índice de confianza empresarial CAC 40

ENGIE en España

El sector energético en España afronta nuevos desafíos: interés por las soluciones descentralizadas, la caída del coste de la generación renovable, el incremento de la conciencia ambiental, nuevos patrones de producción y consumo, irrupción de nuevos modelos de negocio procedentes del sector tecnológico, que han llevado a la compañía a un cambio profundo de modelo: evolucionar su figura tradicional de agente suministrador de energía hacia la provisión de soluciones energéticas ligadas a la descarbonización y con una clara vocación de satisfacción al cliente final.

Desde el año 2016, **ENGIE** en España ha descarbonizado significativamente su cartera de generación y ha evolucionado sus servicios e inversiones para dar forma a un futuro más sostenible, hacia territorios más sostenibles, infraestructuras más competitivas e industrias más eficientes.

Hidroeléctrica

Zaragoza 47 MW
 Valladolid-Palencia-Zamora 14 MW
 Lleida 11 MW
 La Rioja 10 MW
 Jaén 2 MW

Redes de frío y calor

Barcelona 57 MW Frío + 46 MW Calor
 Zaragoza 20 MW Frío + 15 MW Calor
 Pamplona 29 MW Calor

Fotovoltaica

Córdoba 50 MW
 Lleida 1447 KW

Cogeneración

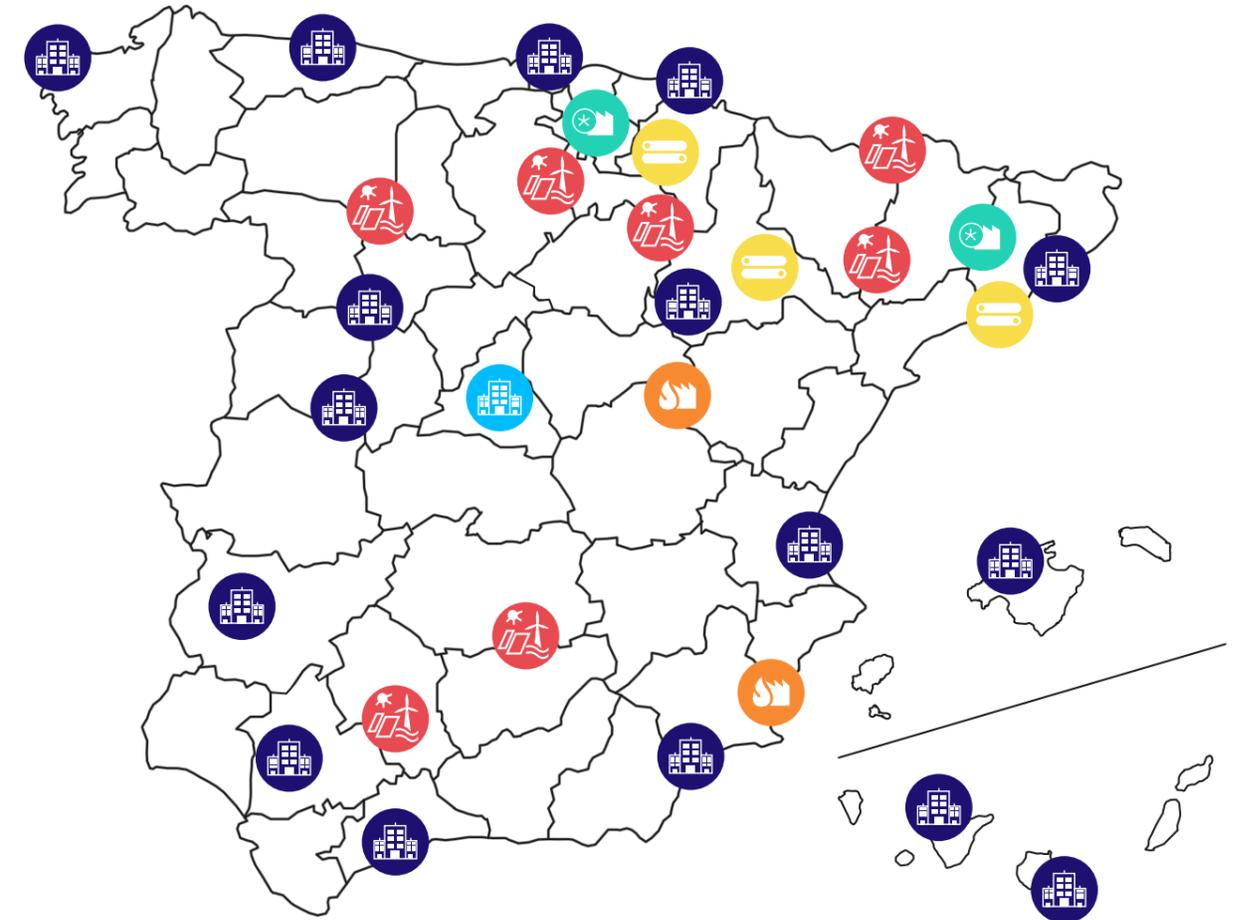
Cataluña 28 MW
 País Vasco 9,7 MW

Eólica

Zaragoza (Phoenix) 342 MW
 Zaragoza (Goya) 301 MW

Gas natural

Murcia 1200 MW
 Teruel 800 MW



-  Sede
-  Oficinas
-  Generación renovable
-  Centrales de gas natural
-  Redes de frío y calor
-  Cogeneración

17 Oficinas	2.292 Empleados	2.133M€ Cifra de negocio en 2019
26 TWh Mercados mayoristas de gas y electricidad		7.5 TWh Comercialización de energía

*Datos de 2019

Estrategia y transformación en ENGIE

Para el desarrollo de su estrategia, **ENGIE** se apoya en tres ejes fundamentales: descarbonización, descentralización y digitalización.

Descarbonización. Acompañando a los clientes en la consecución de sus objetivos medioambientales y despertando en ellos una ambición sostenible que se traduzca en una reducción de consumos, costes y emisiones de toneladas de CO₂.

Digitalización. La transición energética también es digital, con nuevas tecnologías que están cambiando profundamente patrones de consumo y estilo de vida y que abren nuevas posibilidades para controlar y optimizar el consumo de energía a nivel individual, así como a niveles institucionales, municipales y regionales.

Descentralización. Anteriormente centralizado a nivel de país, la transición energética ahora es impulsada por empresas y autoridades locales con un peso cada vez mayor en la configuración de los sistemas energéticos

La visión estratégica de **ENGIE** en España se concreta en cinco grandes objetivos: fortalecer la posición actual como base para el crecimiento, expandir el desarrollo de servicios, incrementar el posicionamiento en renovables, convertirse en el arquitecto energético de los territorios y la digitalización.

Con la finalidad de lograr los objetivos y retos actuales, en el marco del plan de transformación de **ENGIE** en España, se trabaja de manera prioritaria en los siguientes ámbitos:

- **Transformación digital**
- **Transformación cultural**
- **Transformación del portfolio**
- **Transformación en procesos**

Todo el esfuerzo que **ENGIE** en España ha realizado en los últimos años se está materializando en resultados tangibles: en los últimos tres años la capacidad de generación renovable se ha incrementado en aproximadamente 1 GW, adquiriendo un rol muy relevante en el mercado de PPAs, siendo casos de éxito los PPAs firmado junto a Fortia o Lactalis.

Por otro lado, la presencia en el sector industrial se ha duplicado en el último año, con soluciones de descarbonización complejas, como la plataforma realizada para Mahou-Verialia. Con respecto a la mejora de la sostenibilidad en los territorios, cabe destacar la red de biomasa instalada en el barrio de Txantrea en Pamplona.

Paula × ENGIE

“La compañía está realizando un cambio profundo de modelo: evolucionar su figura tradicional de agente suministrador de energía hacia la provisión de soluciones energéticas innovadoras ligadas a la descarbonización”

PAULA DEL CASTILLO
Directora de Estrategia
y Desarrollo

Governanza

#3

Modelo de gobierno

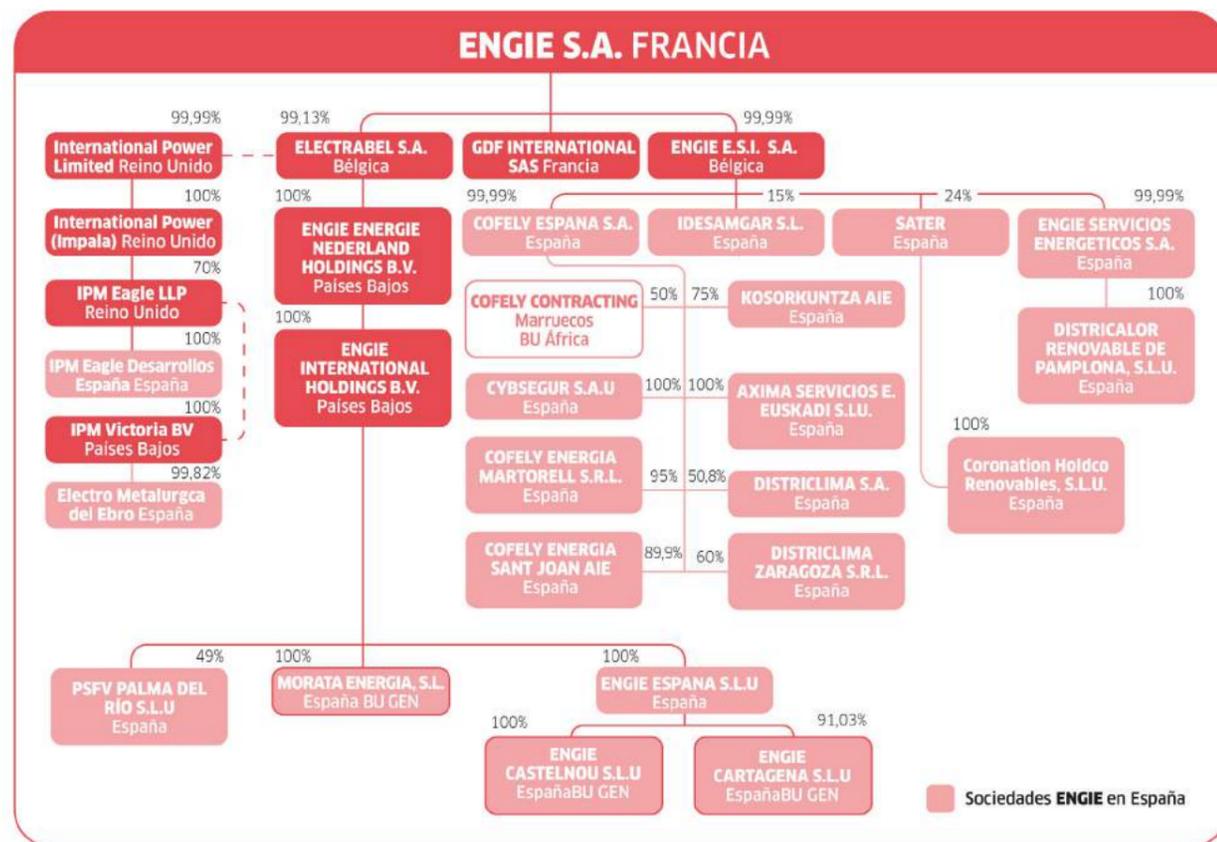
En España, **ENGIE** está representada a través de distintas sociedades que se encuentran participadas por la matriz del Grupo, **ENGIE S.A.**, tal y como se desglosa en el esquema de estructura accionarial.

En la memoria se ha incluido la información relativa a las sociedades más representativas: Cofely España S.A¹, **ENGIE** España S.L.U², Electrometalúrgica del Ebro S.L., IPM EAGLE Desarrollos España S.L. y **ENGIE** Servicios Energéticos S.A³.

Estas sociedades actúan en España, aunque también existe actividad en otros países como Méjico, Marruecos y Portugal.

El 12 de abril de 2019 se constituyó la sociedad Districolor Renovable de Pamplona, S.L.U.

Estructura accionarial



¹ Incluye las sociedades de Districlima, Districlima Zaragoza, Kosorkuntza, Cofely Energía Martorell, Cofely Energía San Joan, Cybsegur y Axima Servicios Energéticos Euskadi.
² Incluye las sociedades ENGIE Cartagena y **ENGIE** Castelnou.
³ Incluye Districolor Renovable de Pamplona.

Gobierno

Las distintas sociedades que conforman **ENGIE** en España cuentan con sus propios órganos de gobierno. El máximo órgano de gobierno de cada una de las sociedades es el Consejo de Administración, que a final del ejercicio 2019 se componía de los siguientes miembros.

	Miembros	Nombramiento	Periodo
Cofely España, S.A.	Etienne Jacolin/Presidente	30/07/2017	5 años
	Marleen Delvaux	17/02/2017	5 años
	Loreto Ordóñez Solís	23/07/2015	5 años
ENGIE Servicios Energéticos, S.A.	Loreto Ordoñez Solís/ Presidenta	01/09/2015	6 años
	Dominique Schabaillie	05/02/2015	6 años
	Ángel Martí Egea	04/11/2019	6 años
	Fidel A. Fuentes Coso	01/06/2016	6 años
ENGIE España S.L.U.	Etienne Jacolin / Presidente	22/06/2016	3 años
	Loreto Ordóñez Solís /CEO	09/06/2014	3 años
	Olivier Bloeyaert	22/06/2016	3 años
	Javier Rodríguez Pellitero	09/06/2014	3 años
	Josep Bagué Prats	09/06/2014	3 años

ENGIE Servicios Energéticos S.A es el administrador único de las sociedades Electrometalúrgica del Ebro S.L. e IPM EAGLE Desarrollos España S.L.U., siendo Loreto Ordóñez Solís la persona física representante del administrador único.



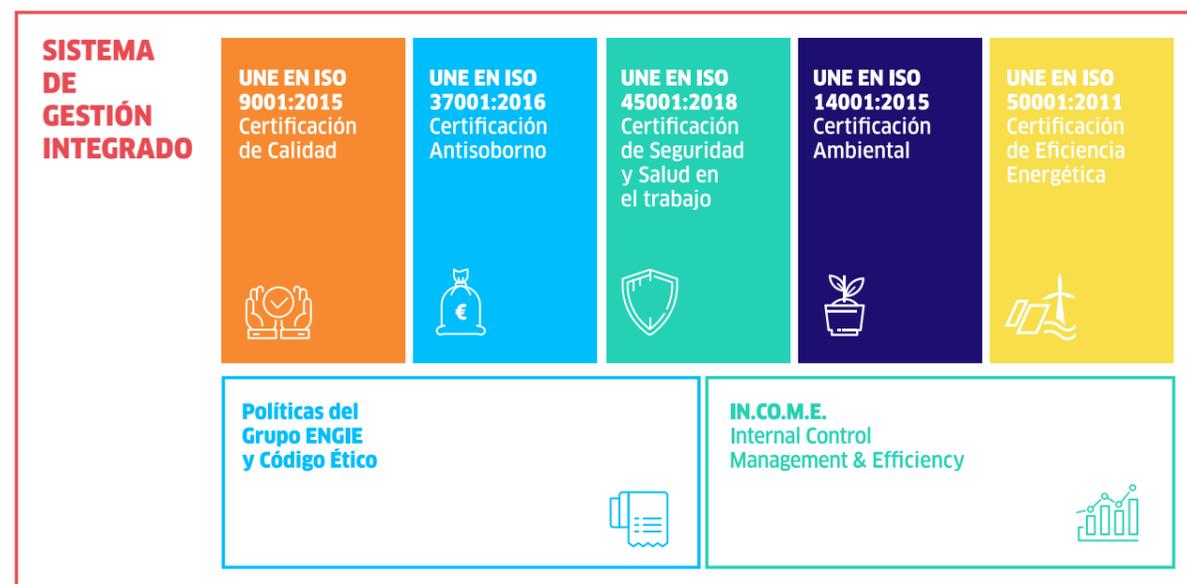
Además, para el conjunto de empresas que conforman **ENGIE** en España, existe un Comité Ejecutivo (COMEX) compuesto por los directores de cada área funcional y de negocio y liderado por la Dirección General, cuya función principal es el seguimiento de la actividad y la consecución de los objetivos estratégicos del Grupo. Adicionalmente, existen diversos Comités de control y seguimiento de la empresa como son el Comité de Ética y Compliance, Comités de Dirección (CO-DIR), Comité Comercial, Comité de Desarrollo de Personas o Comité de crisis, entre otros.

Gestión integrada

ENGIE apuesta por la excelencia en sus soluciones y, como muestra de garantía y confianza se compromete con sus Grupos de Interés a través las siguientes Políticas:

- **Política de Calidad** cuyo de fin último es lograr un 10 en la valoración los clientes.
- **Política de Salud y Seguridad en el Trabajo** con el objetivo de garantizar la seguridad de las instalaciones y la salud de los clientes y colaboradores.
- **Política de Medio Ambiente y Política de Gestión Energética** que velarán por preservar el medio ambiente y hacer un uso sostenible de los recursos, minimizando el consumo e impacto energético de las actividades.
- **Política de Responsabilidad Social Corporativa** que pone de manifiesto el compromiso con la generación de valor compartido y de largo plazo, a través del diálogo con los grupos de interés: comunidades, asociaciones, autoridades locales, organizaciones no gubernamentales, entre otros.

Con la finalidad de asegurar el cumplimiento de dichas políticas, **ENGIE** se ha dotado de un Sistema de Gestión Integrado (en adelante SGI) que tiene por objetivo garantizar la sostenibilidad, la gobernanza y el control operacional de las actividades de **ENGIE** en España, así como proteger la seguridad y salud de sus trabajadores. El SGI integra los sistemas de calidad, medio ambiente, eficiencia energética, seguridad y salud en el trabajo y la gestión antisoborno.



Las siguientes sociedades de **ENGIE** en España tienen certificados sus sistemas de gestión, de acuerdo con las siguientes normas de calidad (ISO 9001), medio ambiente (ISO 14001), antisoborno (37001), seguridad y salud laboral (ISO 45001) y gestión energética (ISO 50001).

SOCIEDAD	ISO 9001	ISO 14001	ISO 37001	ISO 45001	ISO 50001
COFELY ESPAÑA S.A.*	✓	✓	✓	✓	✓
ENGIE SERVICIOS ENERGÉTICOS S.A.	✓	✓	✓	✓	
ENGIE ESPAÑA S.L.U.			✓		
DISTRICLIMA S.A (Fórum)	✓	✓			
DISTRICLIMA S.A (Tánger)	✓	✓			
DISTRICLIMA ZARAGOZA S.L.	✓	✓			
COFELY ENERGÍA MARTORELL S.L. (Cogeneración Inovyn)	✓	✓			
COFELY ENERGÍA SANT JOAN A.I.E. (Cogeneración Fibrán)	✓	✓			
KOSORKUNTZA A.I.E. (Cogeneración Hospital Cruces)	✓	✓			
KOSORKUNTZA A.I.E. (Cogeneración Hospital Donostia)	✓	✓			
COGENERACIÓN HOSPITAL BIDASOA					
COGENERACIÓN HOSPITAL TXAGORRITXU					
ELECTRO METALÚRGICA DEL EBRO S.L.		✓		✓	
ENGIE CASTELNOU S.L.U.		✓		✓	
ENGIE CARTAGENA ENERGÍA S.L.		✓		✓	

*Sedes de Madrid y Barcelona

A lo largo de 2019 se superaron las correspondientes auditorías externas de certificación, incorporándose al SGI una nueva certificación en materia de gestión ética y compliance: la ISO 37001:2016, de gestión contra el fraude y el soborno.

Sobre la base del análisis del desempeño de los procesos, de los resultados de las auditorías y del contexto de la organización, el SGI establece objetivos y planes de acción con el fin de asegurar el cumplimiento de la estrategia y de los requisitos externos e internos que marcan nuestros grupos de interés.

Gestión de riesgos

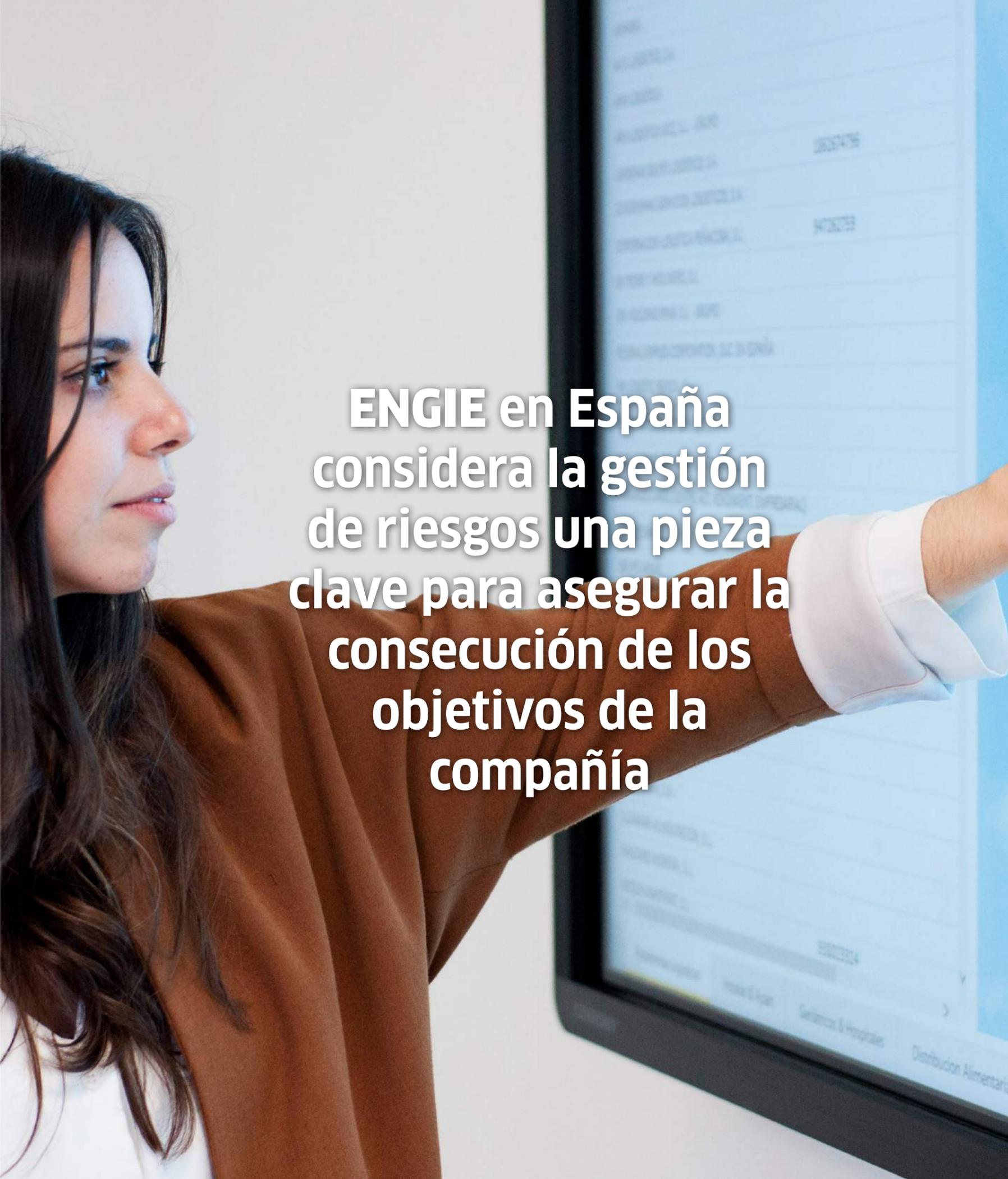
El Grupo **ENGIE** cuenta con una Política de Gestión del Riesgo (Policy of Enterprise Risk Management, ERM), cuyos principios son consistentes con estándares como la ISO 31000. Dicha Política, aplicable a todos los procesos de negocio de las entidades de **ENGIE** en España, tiene por finalidad gestionar los riesgos para asegurar la consecución de los objetivos de la compañía.

En España existe un responsable (Head of Risk Management) cuya función es detectar, analizar, evaluar y monitorizar los riesgos específicos de las entidades de **ENGIE** en España. Los riesgos se clasifican en riesgos estratégicos, operacionales y financieros, existiendo controles específicos y planes de mitigación para cada tipo de riesgo.

Durante 2019, se ha continuado con los planes de mitigación, la gestión preventiva y la puesta en marcha de planes de acción que minimizan las posibilidades de que los principales riesgos ocurran.

A lo largo de 2019, se ha trabajado en reforzar los controles y metodologías para la mitigación de los riesgos asociados a proyectos, tal y como se describe a continuación:

- **Integración de metodologías y lecciones** aprendidas en el Grupo a través del programa INCOME.
- **Implementación de mejoras** en el proceso operacional de **Ejecución del proyecto**: creación de la Guía de Gobernanza en proyectos de servicios e instalaciones, nuevo procedimiento de Seguimiento de riesgos en proyectos, revisión del procedimiento de Lanzamiento de contratos y revisión de los procesos de Gestión de ofertas y de Gestión de compras.

A woman with long dark hair, wearing a brown blazer over a white shirt, is pointing her right hand towards a large digital screen. The screen displays a data table with various rows and columns, including some numbers like '2024' and '2023'. The background is a light-colored wall.

**ENGIE en España
considera la gestión
de riesgos una pieza
clave para asegurar la
consecución de los
objetivos de la
compañía**

“Ética y Compliance: donde el rigor y la conciencia se unen”

FRASE GANADORA
I Edición del Concurso:
Eslogan de Ética y Compliance

Nuestra cultura de integridad

Gestión ética

El marco ético aplicable a **ENGIE** en España se encuentra definido en la Carta Ética, en la que se recogen los cuatro principios éticos fundamentales que presiden el conjunto de compromisos de **ENGIE** y en la Guía Práctica de Ética encargada de definir el ámbito de aplicación de estos principios y de informar acerca del canal de denuncias; incluye también numerosas referencias clave de la ética en la vida cotidiana, entre las que destacan la protección de los derechos humanos, la salud, la seguridad y el medio ambiente, la lucha contra el fraude y la corrupción, los conflictos de interés, la gestión de los patrocinios, donaciones y mecenazgo, entre otros.

Los cuatro principios éticos recogidos en la Carta Ética son:

- Actuar de conformidad con las disposiciones legales y normativas.
- Comportarse con honestidad y promover una cultura de integridad, tanto en las relaciones de negocio como en las interpersonales, concediendo una importancia capital a la ejemplaridad del comportamiento de los colaboradores y expresando su alto nivel de exigencia en materia de honestidad y respeto a los derechos humanos.
- Demostrar lealtad, como fundamento generador de una relación de confianza, entendida como cumplimiento de los compromisos o transparencia, entre otros.

- Respetar a los demás, principio que incluye especialmente el respeto en cualquier circunstancia de los derechos de las personas, su dignidad, singularidad y el respeto de las diferentes culturas. Además, este principio guía la política del Grupo en materia de igualdad entre hombres y mujeres, el respeto de la intimidad, la promoción de la diversidad y la lucha contra cualquier forma de discriminación, la protección de la salud y la seguridad en el trabajo y, en particular, la prevención y sanción de cualquier situación de acoso.

En 2019 se han llevado a cabo diversas formaciones tanto de manera presencial como en formato E-learning en materia de ética y compliance. Como parte de las charlas del Plan de acogida, el departamento de ética y compliance ha impartido formación presencial a 107 nuevos empleados de **ENGIE** en España cuya estructura fue la siguiente:

- Introducción a la Ética y Compliance.
- Ética y Compliance en **ENGIE**.
- Principales políticas de Ética y Compliance.
- Modelo de prevención penal de **ENGIE** en España.
- ¿Qué hacer ante un dilema ético? 8 preguntas que plantearse a sí mismo.

Las charlas formativas fueron reforzadas con la proyección de tres vídeos de un minuto de duración cada uno sobre las siguientes disciplinas: derechos humanos, corrupción y dilemas éticos.

Por otro lado, hay que destacar que la sociedad Cofely España S.A. es socio de la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas, lo que le compromete a incorporar en su estrategia los diez principios en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anticorrupción, así como promover los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Modelo de Compliance

ENGIE en España dispone de un Modelo de Prevención Penal cuyos elementos más significativos son el Manual de Prevención y Respuesta ante Delitos, la Política de Compliance Penal y el Órgano de Prevención Penal.

El Manual de Prevención y Respuesta ante Delitos es la norma interna de las compañías que conforman **ENGIE** en España por medio de la cual se dotan de una herramienta para establecer un sistema estructurado de control que reduzca los riesgos a los que se expone la organización. Dicho manual se estructura en cuatro actividades o fases:

- En la fase de prevención se establece el entorno de control a través de los procedimientos, protocolos y políticas, las acciones de comunicación, sensibilización y formación y el propio sistema de control interno del Grupo **ENGIE** (INCOME). También son acciones de prevención, las evaluaciones de riesgos penales que permiten dibujar el mapa de riesgos.
- En la fase de monitorización se realizan las actividades de revisión de la efectividad de los controles de la fase de prevención, con el fin de detectar ineficiencias o debilidades del modelo, a través de auditorías internas o externas, canal de denuncias o cuestionarios de Compliance.
- En la fase de respuesta aplica el protocolo de actuación del Órgano de Prevención Penal y el sistema disciplinario como régimen sancionador.

- En la fase de reporte se informa periódicamente al Órgano de Gobierno sobre las actividades llevadas a cabo en las fases anteriores.

La **Política de Compliance Penal** describe las conductas de riesgo a las que se expone la organización, los controles internos establecidos al respecto, así como los mecanismos de reporte para mitigar dichos riesgos.

Todos los empleados de **ENGIE** en España, a excepción del colectivo de operarios, han firmado la declaración de conformidad con el contenido de la Política ya que queda integrada en el paquete de bienvenida de políticas obligatorias que todo nuevo empleado debe firmar. Especial mención merece el apartado de dicha política dedicado al **canal de denuncias** puesto a disposición de los colaboradores internos o externos de la compañía, gestionado por el órgano de prevención penal. En 2019 a través del canal de denuncias se han recibido 3 denuncias.

Como **Órgano de Prevención Penal** y en dependencia del Consejo de Administración, se encuentra el Comité de Ética y Cumplimiento Normativo integrado por los responsables de las siguientes áreas: ética y compliance, relaciones laborales, gestión de riesgos, legal y finanzas, asistiendo estas dos últimas con carácter consultivo. En 2019 se han celebrado 9 comités ordinarios y 2 comités extraordinarios.

Modelo de prevención penal

Manual de Prevención y Respuesta ante delitos



ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN

Entorno de control:

Conjunto de políticas, protocolos y procedimientos (Carta ética, Guía práctica de ética, Política Compliance Penal, etc.) Sistema de control interno (INCOME) Acciones de comunicación, formación y sensibilización.

Evaluaciones de riesgos penales: Mapa probabilidad



ACTIVIDADES DE DETECCIÓN

Canal de denuncias.

Monitoreo: Auditorías internas y externas.

Cuestionarios de reporte de compliance.



ACTIVIDADES DE RESPUESTA

Protocolo de actuación del Órgano de Prevención Penal: Comité de Ética y Cumplimiento Normativo

Sistema disciplinario



REPORTE

Memorias Anuales e informes específicos al Órgano de Gobierno



En 2019, las principales sociedades de ENGIE en España, han obtenido la certificación ISO 37001 sobre los sistemas de gestión antisoborno

Principales actuaciones llevadas a cabo en 2019

En materia de **lucha contra la corrupción y soborno**, las sociedades Cofely España S.A., **ENGIE** España S.L.U. y **ENGIE** Servicios Energéticos S.A. obtuvieron la certificación **ISO 37001** sobre los sistemas de gestión antisoborno, como resultado de haber implementado las medidas necesarias para prevenir, detectar y mitigar el riesgo de soborno. Adicionalmente, existe la **Guía Anticorrupción** de **ENGIE** en España que integra numerosas políticas (Política de regalos e invitaciones; Política de due diligence de proveedores; proyectos de inversión y patrocinados; Política de

patrocinios, donaciones y mecenazgo; Política de prevención de conflictos de interés; Código de conducta de actividades de lobbying; Código de conducta en relación con los proveedores; Política de intermediarios comerciales; Procedimiento de homologación y evaluación de proveedores). Durante 2019, las sociedades que conforman **ENGIE** en España no han recibido ninguna denuncia en relación con esta materia además de que no ha realizado ninguna contribución a partidos o representantes políticos.

En 2019 se llevaron a cabo las evaluaciones de riesgos penales con personal clave de la organización al objeto de actualizar

los mapas de riesgos penales de las compañías: Cofely España S.A., **ENGIE** España S.L.U. y **ENGIE** Servicios Energéticos S.A.

Entre los procedimientos reforzados se aprobó la implementación de un Procedimiento de diligencia debida para evaluar el nivel de riesgo de terceros que se relacionan con la organización.

En materia de **derechos humanos**, adicionalmente a lo establecido en la Carta Ética y la Guía Práctica de Ética, existe el Código de conducta en relaciones con proveedores, la Declaración de Esclavitud Moderna y el Referencial de los derechos humanos: compromisos e implementación, donde se

definen el conjunto de procedimientos que deben incorporarse en los procesos de las compañías al objeto de asegurar el cumplimiento y respeto de los derechos humanos. En este ejercicio la empresa no ha recibido ninguna denuncia relacionada con la vulneración de los derechos humanos. Además, de acuerdo con las evaluaciones de riesgos realizadas anualmente por el Comité de Ética y Cumplimiento Normativo y las sesiones de evaluación de actualización de riesgos penales llevadas a cabo en 2019, los riesgos en materia de vulneración de los derechos humanos resultan poco probables, debido al sólido sistema de control implementado en esta materia en el seno de la organización.

Con respecto a las medidas internas implementadas para prevenir el delito de **blanqueo de capitales**, se encuentra la Política de Cumplimiento Penal y como principal medida adoptada en 2019 al igual que en los años anteriores para mitigar este riesgo, la no aceptación de pagos en efectivo.

Por otro lado, acorde con el compromiso de **ENGIE** en España en relación con las **buenas prácticas**, en 2019 se han llevado a cabo las siguientes acciones específicas en materia de prevención de la corrupción:

- Se remitió una carta a los proveedores de **ENGIE** en España recordando los principios éticos del Grupo, invitándoles a no enviar ningún regalo o invitación a los empleados y proponiendo, en todo caso, hacer una aportación a un fin benéfico particular.

- Se ha exigido el compromiso en materia de anticorrupción por parte de los socios que conforman una UTE con la firma de una declaración sobre esta materia.

- En la sede de Madrid se celebró el Día Mundial en la lucha contra la corrupción con un photocall, animando a los empleados a dejar signos de su compromiso con una foto con el lema “Unidos contra la corrupción” de los ODS. Estas fotos se expusieron en la zona común de mayor tránsito de la oficina. Además, se mantuvo durante una semana el logo de ENGIE dibujado en la pizarra del comedor junto con la mención al Día Mundial contra la Corrupción.

- En cuanto a las **acciones de formación y sensibilización**, además de las charlas mencionadas anteriormente sobre el Plan de acogida, se han llevado a cabo las siguientes:

- **Charla sobre la norma ISO 37001 y los sistemas de gestión antisoborno**, haciendo hincapié en la auditoría y en sus resultados, aprovechando el Executive Workshop.

- **I Edición del Concurso: Eslogan de Ética y Compliance**, se eligió como eslogan ganador: “Ética y Compliance: donde el rigor y la conciencia se unen” y fue publicitado a través de diversos materiales de merchandising, así como en diversas presentaciones del departamento de ética y compliance.

- **Incorporación en los discursos de la Dirección General** en los eventos anuales (verano, navidad y Executive Workshops) de una referencia al comportamiento esperado por parte de los empleados, haciendo especial énfasis en la política de tolerancia cero en materia de fraude y corrupción o sobre las materias de actualidad de Compliance.

- **Proyección de vídeos** relacionados con la corrupción (Día mundial contra la corrupción), con los derechos humanos (Día mundial contra los derechos humanos) y sobre cómo abordar un dilema ético.

- **Otras formaciones** por medio de cursos online, a distancia o presenciales impartidas a distintas áreas de la organización tal y como se reflejan en el cuadro, a continuación:

Título	Tipo	Audiencia	Duración	Asistentes
Ética & Compliance Plan de acogida	Presencial	Nuevos empleados	60'	107
Función de Compliance	Presencial	Comité de Ética y delegados de prevención penal	8h	6
Ética en las relaciones comerciales: Derecho de competencia	Presencial	Ventas, Compras y Desarrollo de Negocio	2h	75
Relaciones con la Administración	Presencial	Desarrollo de Negocio	2h	11
Entender y prevenir el riesgo de corrupción	A distancia	Ventas, Desarrollo negocio y COMEX	3h	7
Nuestro Grupo Nuestra Ética	E-learning	Todos los empleados	30'	20
Fraude y Corrupción: Tolerancia cero	E-learning	Todos los empleados	30'	31
Modelos de prevención penal: Política de cumplimiento penal	Presencial	Todos los empleados	40'	235
Protección de datos	Presencial	CODIR	60'	79



Negocio Responsable

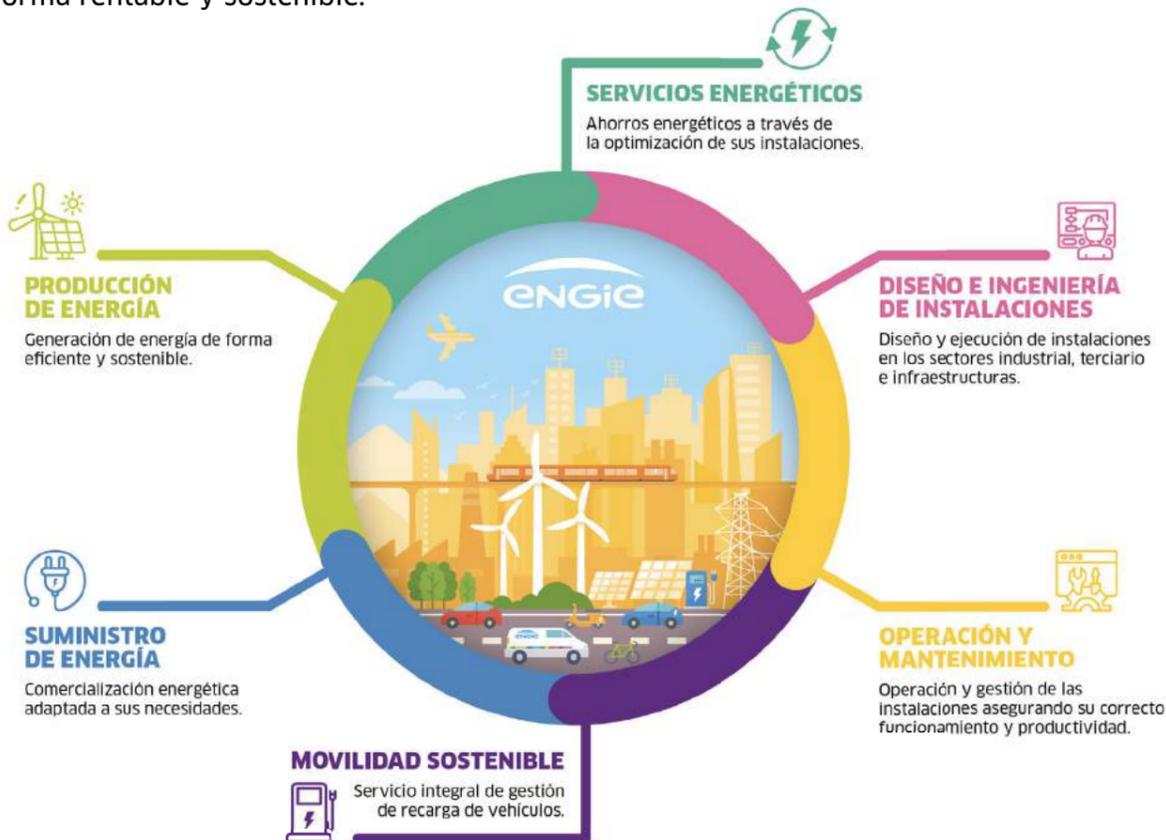
#4

Nuestra propuesta de valor

La propuesta de valor de **ENGIE** consiste en ofrecer soluciones de alta tecnología, integradas y con un modelo de financiación innovador. Cada cliente es único y **ENGIE** ofrece soluciones a medida dentro de un amplio abanico de actividades.

Gracias a las competencias en la totalidad del ciclo energético, la presencia en todo el territorio nacional, así como una amplia experiencia en los mercados de gas y de electricidad, **ENGIE** es capaz de ofrecer una solución energética global para los mercados industrial, terciario e infraestructuras, ayudando a los clientes a reducir sus emisiones de CO₂ y a cumplir con sus compromisos de sostenibilidad, considerando el impacto ambiental de la energía, de una forma rentable y sostenible.

El valor diferencial de **ENGIE** en España reside en la capacidad para diseñar, operar y mantener las instalaciones, incluyendo el suministro de la energía requerida en cada etapa; así como en la posibilidad de contribuir, mediante la financiación de las soluciones, a la viabilidad del Plan de Negocio del cliente.



Áreas de negocio

DISEÑO E INGENIERÍA DE INSTALACIONES

Diseño y ejecución de instalaciones en los sectores industrial, terciario e infraestructuras.

BIM	Automatización	Automatización de Procesos Industriales	Frio Industrial
Instalación de Protección Contra Incendios (PCI)	Instalaciones de Climatización y Mecánicas	Instalaciones Eléctricas	Instalaciones de Telecomunicaciones y Seguridad

MOVILIDAD SOSTENIBLE

Servicio integral de gestión de recarga de vehículos.

Movilidad Eléctrica	Movilidad con Hidrógeno
---------------------	-------------------------

OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Operación y gestión de las instalaciones asegurando su correcto funcionamiento y productividad.

Facility Management	ENMO	Instalaciones, actualizaciones y mantenimiento de BMS
Centros de Procesos de Datos (CPD)	Gestión y Mantenimiento de Edificios con Presencia Continua	Mantenimiento Multitécnico

PRODUCCIÓN DE ENERGÍA

Generación de energía de forma eficiente y sostenible.

Hidráulica	Eólica	Fotovoltaica	Cogeneración
Gas Natural	Generación Fotovoltaica Descentralizada	Redes de Frío y Calor	

SUMINISTRO DE ENERGÍA

Comercialización energética adaptada a sus necesidades.

Suministro de Electricidad	Suministro de Gas
----------------------------	-------------------

SERVICIOS ENERGÉTICOS

Ahorros energéticos a través de la optimización de sus instalaciones.

Auditorías Energéticas	Mejoras de Eficiencia Energética	Monitorización Energética	Planes de Rendimiento Energético
------------------------	----------------------------------	---------------------------	----------------------------------

Soluciones para Ciudades y Territorios:

Como actor clave en la transición energética, **ENGIE** tiene como ambición colaborar en la construcción de una sociedad neutra en carbono y respetuosa con el medio ambiente. Los desafíos ambientales del Grupo se han materializado en los siguientes

objetivos en España: incrementar el posicionamiento en energías renovables, convertirse en el arquitecto energético de los territorios y ser el socio estratégico en materia energética para sus clientes.

A través de sus diversas soluciones, **ENGIE** se posiciona como un actor clave en la configuración de las ciudades y territorios del futuro.



- | | |
|--|---|
| 1. Parque Eólico | 12. Climatización y Mecánicas |
| 2. Central Mini-hidráulica | 13. Monitorización Energética |
| 3. Mantenimiento Industrial | 14. Suministro Energético |
| 4. Parque Fotovoltaico | 15. Protección Contra Incendios (PCI) |
| 5. Redes de Calor y Frío | 16. Building Information Modeling (BIM) |
| 6. Centro de Procesamiento de Datos (CPDs) | 17. Monitorización Energética (Industria 4.0) |
| 7. Asistencia Técnica Multisite | 18. Automatización Industrial |
| 8. Movilidad Sostenible | 19. Instalaciones Eléctricas |
| 9. Asistencia Técnica | 20. Instalaciones de Telecomunicación y Seguridad |
| 10. Conducción en Edificios | 21. Frío Industrial |
| 11. Autoconsumo Fotovoltaico | 22. Conectividad a bordo |

ENGIE X El barrio de Txantrea (Pamplona)

DISTRICALOR: RED URBANA DE CALOR CON BIOMASA

ENGIE en España, a través de la sociedad Districolor, contribuye a la regeneración energética del Barrio de la Txantrea (Pamplona) a través del desarrollo de una red urbana de calor. La red de Txantrea se alimentará de biomasa de proximidad con certificación de gestión forestal sostenible y suministrará calor a 4.500 viviendas y varios edificios públicos de la capital navarra.

Esta infraestructura es uno de los proyectos seleccionados entre las acciones financiadas por el Programa Operativo del Fondo Europeo de Desarrollo Regional 2014-2020 de Navarra por su importante apoyo a la eficiencia energética, la gestión inteligente de la energía y el uso de energías renovables.

ENGIE X El desarrollo de la energía solar en Andalucía

PROYECTOS MERIDION Y SÉNECA

ENGIE en España ha llegado a un acuerdo que fortalece su presencia en energías renovables al integrar de forma activa el nuevo proyecto destinado a la creación de cuatro parques fotovoltaicos en las provincias de Sevilla y Córdoba. Está previsto que los parques sumen una capacidad instalada total de 132 MW. La fecha prevista para la operación comercial del Proyecto MERIDION es 2022.

MERIDION al igual que el proyecto SÉNECA (50 MW solares en Palma del Río, Córdoba) ilustran perfectamente nuestra capacidad para cubrir todos los eslabones de la cadena de valor en proyectos renovables. Una vez más, demostramos nuestra gran capacidad para asumir diferentes roles en un mismo proyecto; ser inversores, constructores, gestores de la energía, incluida la venta de energía verde a largo plazo al cliente final, así como nuestra alta especialización en tareas de operación y mantenimiento de las instalaciones.

ENGIE X El desarrollo de la energía eólica en Aragón

PROYECTOS PHOENIX Y GOYA

ENGIE en España potencia su presencia en energías renovables al integrar de forma activa el nuevo Proyecto Phoenix destinado a la creación de 10 parques eólicos en Aragón que sumarán 342 megavatios. En este proyecto, **ENGIE** participará como accionista y gestor de la energía. Estos nuevos parques dan continuidad a la apuesta por el desarrollo eólico en esta misma región que comenzó con el "Proyecto Goya", de 300 megavatios.

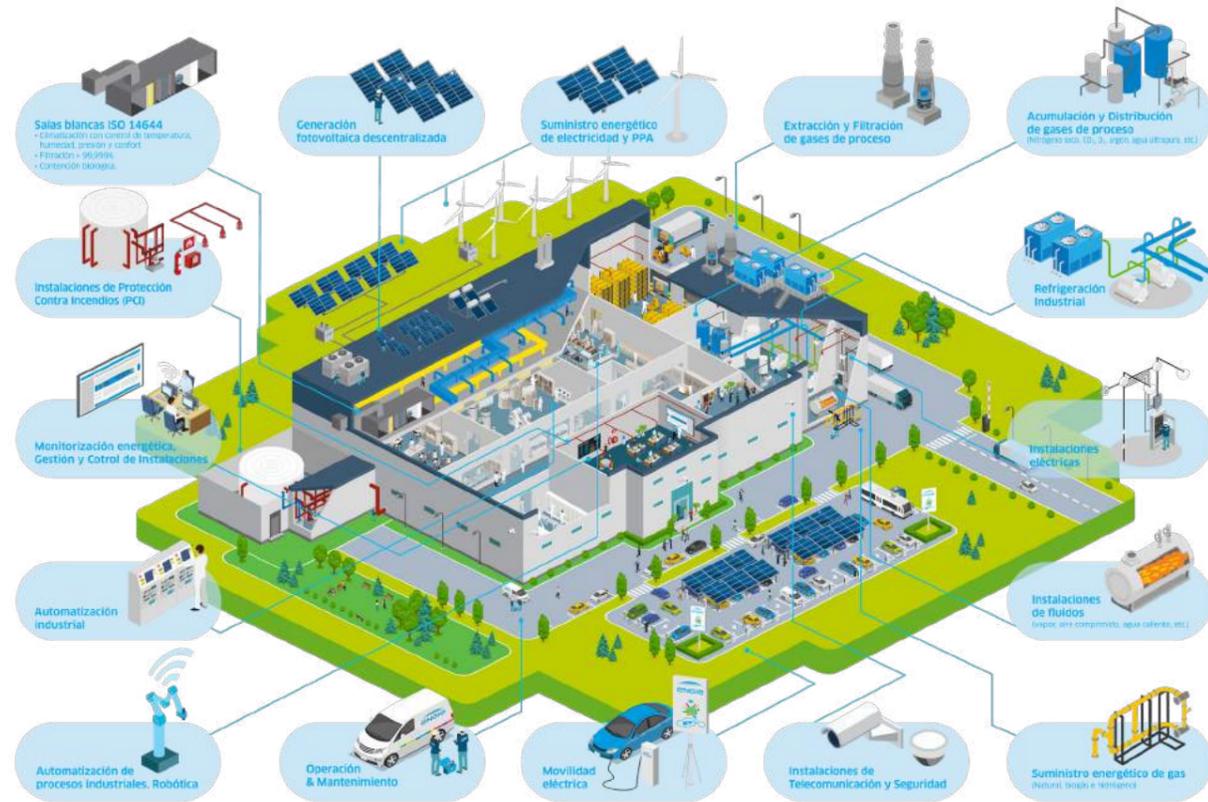
Los parques del Proyecto Phoenix se ubican en cinco comarcas aragonesas de las provincias de Zaragoza y Teruel: Cinco Villas (seis parques), Jiloca (dos parques), y Campo de Belchite, Daroca y Cariñena, que comparten otros dos parques. Su construcción supone la generación de más 800 empleos durante la fase de construcción y unos 50 empleos permanentes cuando los parques entren en servicio.

Soluciones para Clientes

ENGIE ofrece una solución energética integral para los mercados industrial, terciario e infraestructuras que ayude a sus clientes a reducir sus emisiones de CO₂ y a cumplir con sus compromisos de sostenibilidad, considerando el impacto ambiental de la energía, los costes financieros y las cuestiones sociales.

Para alcanzar el rendimiento esperado de sus clientes en términos de reducción de la Huella de Carbono, ENGIE ha desarrollado un enfoque global que permite diseñar y desplegar las soluciones y servicios más sostenibles, considerando la reducción de emisiones de CO₂ en los tres alcances de la huella de carbono.

ENGIE en España afronta el reto de la descarbonización con modelos de negocio innovadores e integrando su conocimiento en toda la cadena de valor.



ENGIE × Volkswagen

DISEÑANDO PROCESOS INDUSTRIALES MÁS EFICIENTES

ENGIE en España es responsable del proyecto de diseño, fabricación, suministro, montaje y puesta en marcha, de una instalación para recuperar la energía procedente del calor residual emitido libremente a la atmósfera por parte de los cuatro hornos de secado de las carrocerías o hornos de lacas y aportar dicho calor residual al circuito de agua sobrecalentada del taller, reduciendo así el consumo de gas de las calderas y las emisiones de gases de efecto invernadero asociadas. Se estima un ahorro de 6300 Kwh/año lo que equivale a un ahorro de 1,6 toneladas de CO₂.

ENGIE × PSA

ALIANZAS PARA EL IMPULSO DE LA MOVILIDAD SOSTENIBLE

ENGIE en España y Groupe PSA han alcanzado un acuerdo para diseñar la solución de recarga de casi 450 instalaciones de concesionarios que comercializan las marcas de Groupe PSA: Peugeot, Citroën, DS Automobiles y Opel. ENGIE España gestionará estas estaciones de recarga en más de la mitad de estos puntos de venta. Esto supone un total de 1.200 estaciones, que se monitorizarán desde el centro de control de vehículos eléctricos de ENGIE en España.

Tras esta primera iniciativa, centrada en el despliegue de la infraestructura requerida en los puntos de venta de vehículos eléctricos, ENGIE y Groupe PSA trabajarán conjuntamente en la puesta en marcha de medidas que permitan incrementar la eficiencia energética de sus instalaciones.

ENGIE × Torre Rioja

CÓMO AHORRAR ENERGÍA Y CO₂ CON ENERGÍA SOLAR EN EL TEJADO

ENGIE en España firmó con la empresa inmobiliaria Torre Rioja para la instalación de paneles fotovoltaicos en siete edificios de su propiedad en el área urbana de Madrid. Con esta solución, los propietarios pueden desempeñar un papel activo en su consumo de electricidad permitiéndoles producir electricidad para su propio consumo utilizando energía solar; lo que conduce a una reducción en su factura de electricidad y consumo de red.

En los últimos 6 años ENGIE lleva acompañando y asesorando a Torre Rioja en la rehabilitación de sus edificios. Además ENGIE suministra gas y electricidad a Torre Rioja desde 2017. Con este nuevo acuerdo, ENGIE va un paso más allá al mejorar la eficiencia energética de sus clientes. Gracias a la instalación de paneles fotovoltaicos, los edificios ahorrarán 607 MWh/año, lo que corresponde a un recorte del 24% del consumo de energía. Esto conducirá a una reducción de 130 t/año de emisiones de CO₂.

ENGIE × Mahou & Verallia

TRABAJANDO JUNTOS PARA AUMENTAR LA EFICIENCIA ENERGÉTICA DE LOS PROCESOS PRODUCTIVOS

Mahou San Miguel, compañía líder del sector cervecero en nuestro país, ha firmado un acuerdo de colaboración con Verallia, líder europeo en la fabricación de envases de vidrio para el sector de bebidas y alimentación, con el objetivo de aumentar la eficiencia energética de sus procesos productivos.

El proyecto busca aprovechar la energía residual que se genera en la fundición del vidrio para emplearla en el proceso de elaboración de la cerveza, en sustitución del gas natural, reduciéndose el consumo del mismo así como las emisiones de CO₂ a la atmósfera. Por su parte, Verallia logrará disminuir un 40% la temperatura de la energía residual generada en el proceso de fundición del vidrio.

ENGIE ofrece la solución al aprovechamiento térmico. **ENGIE** desarrolla la solución técnica, durante todo el contrato la tiene en propiedad, realiza la venta de la energía transformada, la opera y mantiene dando garantía total de la instalación y al finalizar el contrato se traspasa al cliente.

ENGIE × Heineken

MENOS CONSUMOS DE AGUA, ELECTRICIDAD Y CALOR; MENOS EMISIONES DE CO₂

Heineken España, compañía cervecera, opera un centro productivo industrial en el que es necesaria la refrigeración en determinados procesos. Como en cualquier instalación frigorífica, se disipa al ambiente el calor de enfriamiento sumado a la potencia de accionamiento de la maquinaria. Considerando que el calor que se disipa al ambiente es grande, Heineken se plantea la posibilidad de recuperar este calor. El objeto de esta instalación es recuperar calor de la descarga de los compresores frigoríficos, con una doble finalidad:

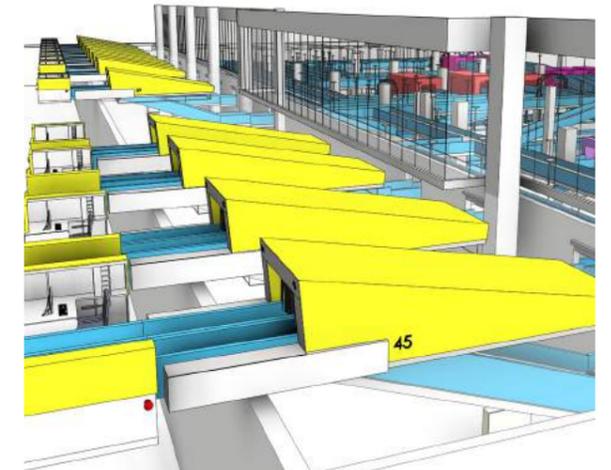
- Aportar el calor a un flujo de agua que habría de consumir energía primaria para calentarse para su uso final. Esto permite evitar ciertos consumos de gas para calentar agua.
- Evitar consumo de electricidad y de agua en los condensadores evaporativos, puesto que para disipar este calor al ambiente se necesitan estos consumos.

Los resultados estimados de toneladas de CO₂ evitada son de 1.571 toneladas de CO₂.

Apostamos por la digitalización

ENGIE apuesta por la digitalización en las soluciones que ofrece. En concreto, utiliza BIM, una metodología de trabajo que permite diseñar, construir y mantener edificios con mayor calidad y eficiencia energética. Su objetivo es centralizar toda la información del proyecto en un modelo de información digital. Supone la evolución de los sistemas de diseño tradicionales basados en el plano, debido a que incorpora información geométrica (3D), de tiempos (4D), de costes (5D), ambiental (6D) y de mantenimiento (7D).

Por su parte ENMO, es un software modular de monitorización y control que permite supervisar instalaciones y procesos industriales e instalaciones en edificios. Ha sido desarrollado por **ENGIE** en España a partir del software Ignition, evolución de las soluciones tradicionales SCADA y BMS. Gracias a ENMO el cliente puede obtener ahorros energéticos y operativos, tener el control sobre las instalaciones, obtener cuadros de mando e informes automáticos, gestionar alarmas, etc.



BIM Believers
High-Level Design

Resultados económicos

Con respecto a los resultados económicos del conjunto de las empresas que conforman **ENGIE** en España, a continuación, se presentan los principales indicadores de los dos últimos años:

(En miles de euros)	2018	2019
Cifra de negocio	1.180.854	2.133.387
EBITDA	127.362	140.421
Beneficio neto	74.490	82.622
Inversiones	9.309	8.159



Miguel  ENGIE

“Todo el esfuerzo que **ENGIE** en España ha realizado en los últimos años se está materializando en resultados tangibles”

MIGUEL BASCONES
Director de Finanzas, Compras y Tecnología



Personas

#5

Perfil ENGIE en España

En un mercado cambiante y demandante de servicios de la máxima calidad, se requiere de compañías que desarrollen, en un entorno saludable, todo el potencial de sus trabajadores, de tal modo que sepan adelantarse a las necesidades de los clientes, exceder sus expectativas y detectar eventuales vías de mejora en beneficio de la competitividad de la compañía.

En esa línea, **ENGIE** en España continuó avanzando con diferentes actuaciones en 2019, tal y como se detalla a continuación:

- **Diseño de procesos eficientes** que mejoran la **salud** y el **bienestar** de los empleados, destacando el Proyecto Work @ Home.
- Organización del curso **Zero-Carbon Transition Journey** mediante el cual se desplegó la nueva estrategia corporativa a los empleados.
- **Desarrollo del liderazgo** de los managers mediante la implementación de Talent Builder y People Leadership Programs.
- Despliegue de las **evaluaciones de desempeño** a toda la plantilla, incluyendo el colectivo de operarios.
- Impulso de la cultura de desarrollo interno con planes de desarrollo individuales de perfiles clave. **Programa BOOST** para altos potenciales.
- Celebración de la I **Edición de la Semana del Desarrollo**.
- Impulso del **“employer branding”** con una mayor presencia en foros de empleo e incremento de los convenios de colaboración con universidades y escuelas de formación profesional.

Al cierre del ejercicio 2019, la plantilla de **ENGIE** en España se componía de 2.292 profesionales, lo que representa un incremento del 5% con respecto a 2018. Dicha plantilla estaba integrada por un 12% de mujeres y un 88% de hombres.

Total empleados

2.292 Empleados

270 Mujeres

2.202 Hombres

Categoría profesional

161 Ejecutivos

596 Técnicos

1.535 Operarios

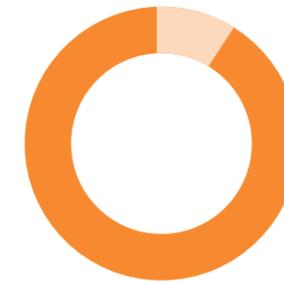
Edad

>30 140

30-50 1.481

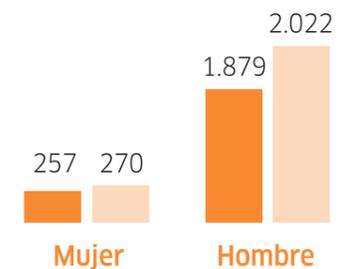
<50 671

Plantilla por sexo



● Hombre ● Mujer

Evolución de la plantilla por sexo



● 2018 ● 2019

Evolución de la plantilla por categoría profesional



● 2018 ● 2019



En 2019 la plantilla media fue de 2.243 empleados. Con respecto a la estabilidad del empleo, el promedio de los contratos fijos se situó en 69% y el de contratos a tiempo completo en un 92%.



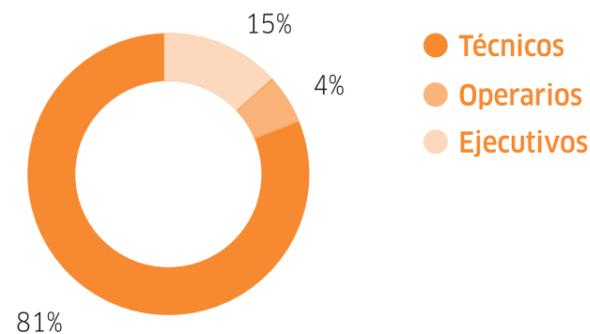
Promedio de plantilla por tipo de contrato



Promedio de plantilla por tipo de jornada



Mujeres por categoría profesional



Igualdad, diversidad y conciliación

La plantilla de **ENGIE** en España a cierre de 2019 estaba formada por 270 mujeres y 2.022 hombres, lo que representa el 12% y el 88%, respectivamente. En cuanto a la distribución por categorías profesionales, la plantilla está formada por personal Ejecutivo, Técnicos y Operarios, con el 7%, 26% y 66%, respectivamente. En línea con la trayectoria histórica del sector, el personal Operario es mayoritariamente masculino, representando las mujeres solo el 1% de este colectivo.

Sin embargo, estos porcentajes se equilibran más en el resto de las categorías, ya que las mujeres representan un 37% y un 25% de los puestos técnicos y ejecutivos de la compañía, respectivamente. Es destacable el hecho de que la figura del Country Manager de **ENGIE** en España recaiga sobre una mujer.

ENGIE en España asume un compromiso claro con la igualdad y la diversidad que se visibiliza en los siguientes documentos clave del Grupo **ENGIE**.

- **Política de RSC.** En ella se expresa un compromiso con la diversidad en su sentido más amplio: diversidad de talento, igualdad de género, no discriminación...
- **Carta Ética y Guía Práctica de Ética.** Como parte de los principios éticos de la compañía, se incluye el respeto en cualquier circunstancia de los derechos de las personas, su dignidad, singularidad y el respeto de las diferentes culturas.



En la actualidad, la sociedad Cofely España dispone de un Plan de Igualdad que se encuentra incluido dentro de su Convenio Colectivo. El resto de las sociedades de ENGIE en España está trabajando para dotarse de un **Plan de Igualdad**.

Cofely cuenta, además, con un Foro para la Igualdad, que realiza el control de la aplicación del Plan de Igualdad, y con un Protocolo Anti Acoso, en el que se compromete a crear, mantener y proteger un entorno laboral donde se respete la dignidad de la persona y los derechos y valores, así como establecer las medidas necesarias para evitar conductas indeseables, sensibilizar a la plantilla, y establecer canales específicos para la tramitación de quejas y denuncias en esta materia, garantizando tanto la confidencialidad como la presunción de inocencia.

Diversidad funcional

Durante el 2019 la plantilla promedio de personas con algún tipo de diversidad funcional se situó en 17,15 personas, lo que representa el 0,80% de la plantilla media.

Atendiendo al cumplimiento de la Ley General de Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social (LGD), la compañía acudió también a medidas alternativas a través de la contratación de diferentes servicios a centros especiales de empleo y donación a fundaciones.

Conciliación

ENGIE garantiza el cumplimiento de las disposiciones legales en materia de conciliación de la vida familiar y laboral, en concreto las recogidas en el Estatuto de los Trabajadores relativas a suspensiones de contrato por razón de maternidad o paternidad, excedencias para el cuidado de hijos menores y familiares dependientes o permisos retribuidos por lactancia, cuidado de familiares, hospitalización etc., así como todas aquellas disposiciones contenidas en el Convenio Colectivo de aplicación en cada provincia que mejoren lo establecido en la legislación.

En la actualidad existen algunas medidas que facilitan la conciliación de la vida personal y profesional, como son: la flexibilidad horaria, la jornada intensiva en verano o los cheques guardería. Por otro lado, la empresa está realizando una prueba piloto de teletrabajo (un día o 2 tardes en semana) y en el Foro de Igualdad de Cofely se proponen y valoran nuevas medidas a ir implementando.





Nuestro talento, el mejor activo

Formación para la transformación

ENGIE concibe la formación como un elemento clave para conciliar el desarrollo de los empleados y los objetivos de la compañía. Este desarrollo se basa en un proceso continuo de aprendizaje, por el que es preciso adaptar las habilidades de los empleados a las demandas cambiantes de los mercados.

Esta apuesta por el desarrollo se plasma en el Plan de Formación Anual. Este Plan tiene un alcance general y global (abarca todas las áreas, respondiendo tanto a necesidades genéricas como específicas de cada dirección y/o perfil), es un proceso planificado y eficiente, pero a la vez flexible (se puede adaptar a cualquier necesidad formativa de carácter urgente sobrevenida), y desarrolla un estilo de liderazgo común acorde al modelo de Leadership Way.

50.225

Horas de formación

22,8

Horas de formación/
empleado

El **Plan Anual de Formación** se estructura en las siguientes áreas formativas:

Transversal

Aplica a cualquier perfil con independencia del Departamento/Área

Core Business

Mejora el conocimiento de nuestro negocio y de nuestra cultura.

Técnica

Mejora las competencias del personal de estructura y de campo/operarios.

Específica de Área

Dirigida a áreas específicas de la empresa en función de su actividad.

Etapas del Plan de Formación

1ª FASE

Evalúa lo logrado el ejercicio anterior con una visión global y se realiza la memoria anual.

2ª FASE

Detecta las necesidades, individuales y colectivas, de cada área.

3ª FASE

Ordena y prioriza las necesidades formativas y se define el Plan.

4ª FASE

Diseña las acciones formativas con criterios de calidad, eficacia y rentabilidad especificando: Objetivos generales y específicos de cada módulo, los bloques de contenido, la metodología de aprendizaje, actividades, criterios de evaluación, etc.

5ª FASE

Ejecución del Plan de Formación y valoración de su eficacia de manera continua.

Horas de formación por sexo



Horas de formación por categoría profesional



Nota. Adicionalmente se han impartido 2.632 horas a través de la plataforma online del Grupo (1.499 en 2018)

Horas de formación por temática



Principales hitos en formación

- Formación transversal: inclusión de formación sobre ética y compliance.
- Formación en Core Business: Curso Zero-Carbon Transition Journey, itinerarios para jefes de proyecto e itinerarios de producto.
- Formación en gestión emocional: gestión de tareas, conflictos, inteligencia emocional...

Así son nuestros líderes

El modelo de competencias de liderazgo se desarrolla a través de nuestro itinerario formativo **People Leadership Program (PLP)**. Este itinerario traslada a los líderes las actitudes y comportamientos necesarios en la etapa actual de la compañía y en relación con sus equipos, nuestro modelo de competencias Leadership Way:

- 1. Prepara para el futuro:** explica la visión y estrategia, es flexible, inspirador, motivado.

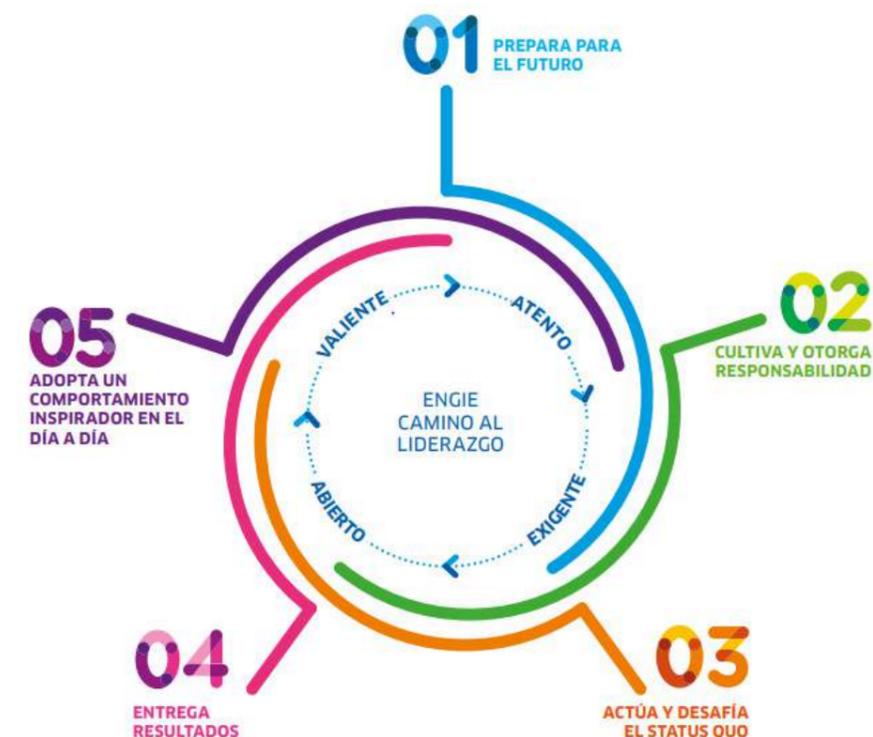
- 2. Cultiva y otorga responsabilidad** sabiendo delegar, construir relaciones armoniosas, ayudar, compartir recursos y conocimientos.

- 3. Actúa y desafía el statu quo**, cooperando dentro y fuera del equipo, desafiando, aceptando ideas, corriendo riesgos.

- 4. Entrega resultados**, aborda el trabajo con altos estándares, trabaja eficientemente, asume responsabilidades.

- 5. Adopta un comportamiento inspirador en el día a día**, siendo sus acciones consecuentes con sus palabras, toma decisiones de forma oportuna, se comunica de forma respetuosa.

El PLP consiste en un recorrido formativo a tres años dividido en 6 módulos para acompañar a aproximadamente 300 managers, tanto en su rol de manager como de líder, facilitando las herramientas necesarias para la gestión diaria.



Evaluación del desempeño

El proceso de Evaluación del Desempeño es el marco que se utiliza en **ENGIE** para evaluar el desempeño de sus profesionales, reconocer su contribución al éxito empresarial y apoyarlos para que alcancen el desarrollo de su máximo potencial.

La evaluación del desempeño tiene como finalidad: alentar el buen desempeño y reconocer los méritos y resultados obtenidos, centrarse en la fijación de objetivos para el próximo año, pactar un plan de desarrollo entre evaluado y evaluador, dirigido a mejorar el rendimiento y desarrollar nuevas habilidades, corregir las desviaciones con respecto a los objetivos previamente establecidos y servir como base para la detección del potencial y la definición de planes de sucesión.

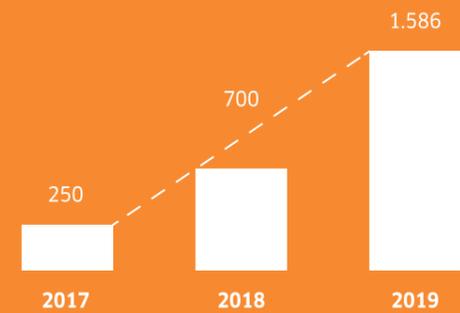
En 2019 se han realizado 1.586 evaluaciones, lo que equivale al 72% de la plantilla.

Evaluación del potencial

ENGIE en España dispone de la herramienta People & Position Review (PPR) que analiza el potencial de los empleados y su desempeño durante un periodo de tres años, dando como resultado una matriz de talento. A los colaboradores identificados como de "alto potencial", se les incluye en los planes de sucesión y se les propone acceder al programa de desarrollo BOOST.

Buscando el mejor talento. Employer branding

ENGIE en España aspira a ser conocida como un lugar idóneo para poder desarrollar una carrera profesional. De ahí que el trabajo se oriente a incrementar la presencia en foros de empleo y redes sociales, así como a establecer convenios de colaboración con escuelas de ciclo medio y superior y con las mejores universidades de los ámbitos público y privado, con el objetivo de detectar a los mejores talentos del mercado.



Número de evaluaciones de desempeño

41

Becarios en prácticas

15

Convenios con universidades

28

Convenios con escuelas de formación profesional

Alfonso × **ENGIE**

“**ENGIE en España aspira a ser conocida como un lugar idóneo para poder desarrollar una carrera profesional.**”

ALFONSO PASCUAL

Director de Personas, Comunicación, Regulación, Relaciones Institucionales y RSC



Compromiso

Encuesta de compromiso

Con carácter anual se lanza la encuesta de compromiso “**ENGIE & Me**”, realizada a nivel de Grupo, pero cuyo análisis y seguimiento de resultados y planes de acción se hace a nivel local.

1.265

Empleados
participaron

67%

De la
plantilla

+18%

Respecto
a 2018

En función de los resultados que se obtuvieron en 2018, se han puesto en marcha diferentes planes de acción enfocados a mejorar la percepción de la competitividad de **ENGIE** en el mercado, impulsar el desarrollo de los empleados y priorizar las tareas así como diseñar procesos más eficientes para mejorar la salud y el bienestar.

Compromiso



Bloque temático

Acciones implementadas en 2019

Salud y bienestar en el trabajo

- Nuevos proyectos/procesos para focalizar los esfuerzos y generar contexto
- Proyecto Work @ Home (fase piloto)
- Encuesta de salud PRL + formaciones específicas en gestión emocional

Gestión y adaptación al cambio

- Posicionamiento en energía renovable
- Proyectos de digitalización y tecnología (VIM, CATS, Levelcal...)
- Potenciar la comunicación interna con nueva intranet y APP YES!
- Impulso en formación en Core Business
- Desarrollo de infografías técnico-comerciales

Liderazgo de nuestros managers

- People Leadership Program (PLP) con impacto en 300 managers. Co.leaders + Módulos 2 y 3
- Evaluación del desempeño a toda la compañía
- Reuniones de comunicación de los resultados ENGIE&Me
- Talent Builder para managers de altos potenciales

Impulso de la cultura de desarrollo interno

- I Edición Semana del Desarrollo
- Planes de desarrollo individuales
- Publicación interna de vacantes por OneHR Programa BOOST
- Proyecto Work @ Home
- Encuesta de salud PRL + Formaciones específicas

Comunicación interna

Consciente de la necesidad de mantener informados, integrados y motivados a sus colaboradores, **ENGIE** ha desarrollado una serie de herramientas enfocadas a garantizar una comunicación bidireccional y adaptada a los diferentes perfiles de la compañía:

- Aplicación para teléfono móvil (YES!).
- Plan de Acogida.
- Buzón de sugerencias PRL.
- Tablón de anuncios, folletos y carteles.
- Comité de empresa.
- Revista interna "Somos ENGIE".
- Canal de denuncias de ética y compliance.
- Web corporativa.
- Desayuno con miembros del Comité de Dirección.
- Red social Yammer.
- Eventos de Navidad y verano.
- Quién es Quién.
- Encuesta de compromiso ENGIE&ME
- Encuesta empresa saludable.
- Visitas de comportamiento seguro.

Adicionalmente se realizan campañas de comunicación, concursos internos o programas de implicación del empleado, entre otras iniciativas.

YES!

App para profesionales de **ENGIE** accesible desde cualquier dispositivo, momento y lugar.

Los empleados pueden:

- Cambiar datos bancarios
- Solicitar anticipos
- Consultar su nómina
- Gestionar baja médica
- Enviar parte médico
- Enviar sugerencias
- Solicitar EPIs



Salud y seguridad laboral

En **ENGIE** la seguridad y salud laboral es una prioridad, la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, establece el código de comportamiento para el cumplimiento de la Carta de Seguridad y Salud y la legislación vigente, con el fin de convertirse en una compañía con "cero accidentes".

El sistema de gestión de prevención de riesgos laborales se encuentra estructurado y sistematizado de acuerdo con la norma ISO 45001, tal y como se detalla en el apartado de Gestión Integrada.

ENGIE en España cuenta con un Servicio de Prevención Mancomunado que proporciona cobertura en las especialidades de seguridad en el trabajo, higiene industrial, ergonomía y psicología, contratando la vigilancia de la salud con un Servicio de Prevención Ajeno.

Principales logros en materia de salud y seguridad

- Información más relevante en seguridad y salud disponible en la intranet y App YES!
- Formulario para registro de charlas de 5 min de seguridad en la intranet y App YES!
- Campaña sobre evaluación de riesgos de último minuto y reglas que salvan.
- Definición de ejes de mejora en base a los resultados de estudio de empresa saludable y calidad de vida en el trabajo.
- Campaña mensual sobre hábitos saludables en alimentación, actividad física y cuidado de la salud.
- Campaña mensual sobre incidentes de alto potencial de gravedad.
- Campaña semanal de accidentes.
- Definición de ejes de mejora en base a los resultados de estudio de empresa saludable y calidad de vida en el trabajo.
- Cursos de formación específica en seguridad y salud según convenio colectivo.
- Obligatoriedad, para todas las visitas, de realizar las visitas de comportamiento seguro para los departamentos soporte, eliminando así su carácter voluntario.

Con respecto a la **siniestralidad laboral**, en 2019 se produjeron 8 accidentes (7 de ellos correspondieron a hombres), lo que representa un descenso del 58% respecto a los 19 accidentes que se produjeron en 2018. Ninguno de ellos tuvo consecuencias mortales, y tampoco se registró ningún caso considerado como enfermedad profesional.

	2018	2019	Evolución
Índice de frecuencia	5,24	2,07	-61%
Índice de gravedad	0,31	0,31	0%

Índice de frecuencia: (Nº de accidentes de trabajo / Nº horas trabajadas) x 10⁶.

Índice de gravedad: (Nº jornadas de baja por accidente / Nº horas trabajadas) x 10³.

Índices desglosados por sexo

	Índice de frecuencia	Índice de gravedad
Hombres	2,01	0,32
Mujeres	2,58	0,21
Total	2,07	0,31



Planeta

#6

Nuestra gestión ambiental

ENGIE en España acompaña a los clientes en su hoja de ruta hacia la neutralidad en carbono. En ese sentido, **ENGIE** ofrece soluciones que ayudan a que sus clientes puedan elaborar sus propias estrategias de descarbonización, y que estas sean rentables y coherentes con su visión de la sostenibilidad.

A su vez, **ENGIE** en España establece su propio itinerario para convertirse en una compañía neutra en carbono a través de una adecuada gestión ambiental.

Las Políticas de Medio Ambiente y de Gestión Energética de **ENGIE** en España recogen los compromisos ambientales de la Compañía: preservar el medio ambiente y hacer un uso sostenible de los recursos, minimizando el consumo de materiales y el impacto energético derivado de sus actividades.

La gestión ambiental se basa en la aplicación de las normas ISO 14001:2015 e ISO 50001:2011. En 2019 se superaron las auditorías externas correspondientes de acuerdo con la tabla.

Certificación ambiental

SOCIEDAD	14001	50001
COFELY ESPAÑA S.A. (sedes de Madrid y Barcelona)	✓	✓
ENGIE SERVICIOS ENERGÉTICOS S.A.	✓	
ENGIE ESPAÑA		
DISTRICLIMA S.A (Fórum)	✓	
DISTRICLIMA S.A (Tánger)	✓	
DISTRICLIMA ZARAGOZA S.L.	✓	
COFELY ENERGÍA MARTORELL S.L. (Cogeneración Inovyn)	✓	
COFELY ENERGÍA SANT JOAN A.I.E. (Cogeneración Fibrán)	✓	
KOSORKUNTZA A.I.E. (Cogeneración Hospital Cruces)	✓	
KOSORKUNTZA A.I.E. (Cogeneración Hospital Donostia)	✓	
COGENERACIÓN HOSPITAL BIDASOA		
COGENERACIÓN HOSPITAL TXAGORRITXU		
ELECTRO METALÚRGICA DEL EBRO S.L.	✓	
ENGIE CASTELNOU S.L.U.	✓	
ENGIE CARTAGENA ENERGÍA S.L.	✓	

Como parte del SGI, existen diversas metodologías para evaluar los riesgos y aspectos ambientales, adaptados al tipo de actividad. En el caso de los sitios industriales, se aplica una metodología específica del Grupo **ENGIE**: la Metodología EICM (Environmental Integrated & Concertated Management), que permite, a partir de la evaluación de los impactos ambientales, desarrollar planes de acción teniendo en cuenta las necesidades de los grupos de interés. En 2019 se han realizado 14 planes de acción integrados y concertados en los sitios identificados como prioritarios.

La evaluación de estos aspectos deriva en planes de prevención y control, a la vez que sirve para establecer no conformidades o puntos de mejora, que es preciso abordar mediante planes de acción.

En línea con la mejora continua se define anualmente un programa de gestión ambiental que contempla objetivos y metas coherentes con la política y los compromisos ambientales.

El Sistema de Gestión Integrado desarrolla procesos, procedimientos e instrucciones técnicas, así como planes especiales de medio ambiente, que integran criterios de sostenibilidad y eficiencia energética.

Objetivos de sostenibilidad 2019

Objetivos	Plan de acción	Cumplimiento
Mejorar la gestión integrada de los procesos y riesgos ambientales	Proceso de medio ambiente con enfoque a riesgos, aspectos ambientales y ciclo de vida	En curso
100% planes EICM elaborados para los sitios prioritarios	Planes de acción integrados y concertados de medio ambiente	Si
Oficinas: aumentar un 1,60% el consumo energético frente a la línea base en Madrid y disminuir un 2,23% en Barcelona	ISO 50001	Si
Eficiencia energética contratos de rendimiento energético: obtener los rendimientos estacionales de 261% en producción de frío y 89,12% en producción de calor	ISO 50001	Si
Ampliar el alcance del "reporting no financiero" a todas las entidades de ENGIE en España	Elaborar la primera Memoria de Sostenibilidad de ENGIE en España	Si
Integrar la sostenibilidad en el negocio. Desplegar la estrategia "Zero-carbon transition as a service" en España	Plan de Acción Descarbonización	Si

ENGIE en España colabora en la construcción de una sociedad baja en carbono y respetuosa con el medio ambiente tanto a través de su actividad como de su propia gestión ambiental

Principales indicadores ambientales

El Grupo **ENGIE** cuenta con un proceso de reporting ambiental a través de la plataforma EARTH. Los datos consolidados del Grupo se verifican por auditores externos anualmente, realizándose en España cada tres años (la última verificación en diciembre 2018). En el alcance se incluyen las sociedades de **ENGIE** en España que se consideran relevantes en términos de impacto ambiental.

Indicador	Unidad	2018	2019
Generación de energía (energías renovables)	GWh eq	271,94	210,64
Generación de energía (energías no renovables)	GWh eq	793,28	3.420,13
Generación neta de energía	GWh eq	1.065,22	3.630,77
Consumo de gas natural	GWh lhv	1.458,06	6.278,79
Consumo de gasóleo	GWh lhv	0,03	0,03
Consumo de electricidad suministrada por la red	GWh	84,05	105,22
Transporte. Consumo de diésel	litros	841.822	854.893
Transporte. Consumo de gasolina	litros	3.424	16.257
Emissiones directas de GEI - Alcance 1	t CO ₂ eq	297.435,22	1.272.367,64
Emissiones directas de CH ₄ - Alcance 1	toneladas	5,25	22,6
Emissiones directas de N ₂ O - Alcance 1	toneladas	0,52	2,26
Emissiones directas de GEI - Generación de energía	t CO ₂ eq	295.143,81	1.270.011,29
GEI en relación con la actividad de generación de energía	g CO ₂ eq/kWh	1.202,02	1.124,06
Emissiones de GEI - Alcance 2	t CO ₂ eq	38.307,02	43.234,00
Consumo total de agua	m ³	82.704,07	75.844,96
Extracción de agua dulce por MWh producido	m ³ /MWh eq	4,07	4,26
Cantidad de residuos y subproductos no peligrosos	toneladas	3.062,68	919,88
Cantidad de residuos y subproductos peligrosos	toneladas	88,85	44,51

Alcance. Cogeneración, redes, solares y centrales de ciclo combinado, servicios y mantenimiento e hidráulicas.

Energías renovables

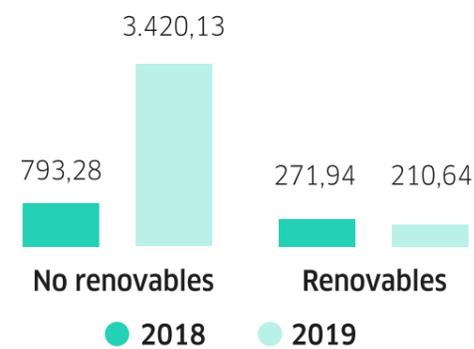
La apuesta de **ENGIE** como empresa generadora de electricidad es hacia un incremento progresivo de las energías limpias.

Producción de energía eléctrica y térmica (GWh eq)

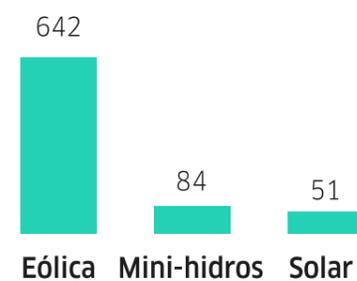
Tipo	2018	2019
Electricidad generada	850,94	3.426,74
Energía térmica generada	214,28	204,03
Total energía generada	1.065,22	3.630,77

Alcance. Cogeneración, redes, solares y centrales de ciclo combinado, servicios y mantenimiento e hidráulicas.

Energía generada por fuentes (GWh)



Capacidad renovable instalada (MW)



777MW

Capacidad renovable instalada*

*En proceso: Eólica (Goya, 300MW; Phoenix, 342MW), Solar (Séneca, 50MW) y Districolor (Biomasa).

Uno de los grandes desafíos estratégicos de **ENGIE** en España es incrementar su posicionamiento en energías renovables (una de sus actividades clave), logrando que el **25% del mix energético de la Compañía en 2020 sea de origen renovable**.

Energía generada

Año	No renovable	Renovables
2017	94%	6%
2018	74%	26%
2019	94%	6%

El desarrollo de proyectos renovables permite generar energía de forma eficiente y económica, respetando el medio ambiente.



Proyectos destacados

Suministro de verde a largo plazo con GO fit.

ENGIE ESPAÑA y la cadena de centros deportivos, **GO fit**, firmaron el primer contrato PPA de suministro de energía verde a 10 años en el sector del fitness en España, para la casi totalidad del consumo energético de sus 19 instalaciones deportivas.

Este contrato energético garantiza que todos los centros de **GO fit** se aprovisionarán de energía de origen renovable desde el 1 de abril de 2019, suministrada por **ENGIE** con certificado de origen.



ENGIE y el Grupo Lactalis firmaron un PPA a largo plazo vinculado a la puesta en marcha de nuevos parques renovables.

El Grupo Lactalis Iberia, líder mundial en el sector lácteo, ha firmado un acuerdo con **ENGIE** España para suministrar energía de origen renovable a sus fábricas, almacenes y oficinas de España. Gracias a este acuerdo, el Grupo reducirá el impacto medioambiental de su actividad, al tiempo que mejorará su huella de carbono y tendrá una mayor visibilidad de los costes eléctricos.

El Acuerdo de Compra de Energía (PPA por sus siglas en inglés) entrará en vigor el 1 de enero de 2021 y tendrá una vigencia de 9 años, periodo durante el cual **ENGIE** suministrará cerca de 70 GWh de electricidad al año. Esta cantidad de energía permitirá al Grupo Lactalis cubrir el 50% de su demanda eléctrica en España. Gracias a esta energía de origen renovable, las fábricas de Lactalis reducirán un 10% sus emisiones de CO₂, ahorrando la emisión a la atmósfera de 26.950 toneladas de CO₂ al año.

“Apostamos por ofrecer a los clientes electricidad procedente de energías renovables”



Arquitecto energético de los territorios

ENGIE en España dispone de una amplia experiencia en el desarrollo de redes de frío y calor, a través de la sociedad Districlima. Esta entidad gestiona las redes urbanas de distribución de calor y frío en Barcelona y Zaragoza para su utilización en calefacción, climatización y agua caliente sanitaria.



Beneficios de las redes de frío y calor

- Reducción de la dependencia energética exterior gracias al empleo de energía, habitualmente residual o renovable y local como combustible.
- Reducción de las emisiones de CO₂ al ser una solución más eficiente.
- Ahorro de costes, siendo esto en función de la energía útil y necesaria medida en contadores, pudiendo deshacerse de calderas individuales y evitando así riesgos y costes asociados.
- Mayor seguridad de suministro. La central de producción de calor y frío dispone de varios equipos redundantes, por lo que, aunque uno deje de funcionar, va a poder seguir suministrando calor a su hogar con los otros.
- Mejor certificación energética del edificio.
- Servicio gestionado de forma remota por técnicos especialistas, que monitorizarán en tiempo real lo que sucede en su edificio, asegurando en todo momento la calidad del suministro.

En 2019 ENGIE ha sido adjudicataria del proyecto de creación de una red de calor de biomasa en el barrio pamplonés de Txantrea.

Este proyecto da respuesta a la regeneración energética del barrio de Txantrea a través del desarrollo de medidas de ahorro energético y la utilización de energías renovables y locales. Para ello, esta red urbana de calefacción y agua caliente sanitaria se alimentará en un 90% de biomasa de proximidad con certificación de gestión forestal sostenible y suministrará calor a 4.500 viviendas y varios edificios públicos de Pamplona.

Esta infraestructura es uno de los proyectos seleccionados entre las acciones financiadas por el Programa Operativo del

Fondo Europeo de Desarrollo Regional 2014-2020 de Navarra por su importante apoyo a la eficiencia energética, la gestión inteligente de la energía y el uso de energías renovables.

La central entrará en funcionamiento en 2020, ampliándose a una segunda fase con posterioridad. En la primera fase tendrá una capacidad de producción térmica de 14,5 MW, que se duplicará en la segunda fase hasta lograr los 29 MW.

La utilización de la biomasa forestal como fuente renovable de origen local, la introducción de la eficiencia energética en la rehabilitación de edificios o la reducción en un 80% de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) convierten a la Central de Calor de la Txantrea en un proyecto pionero.

Tomás × ENGIE

“ENGIE en España impulsa proyectos que ayudan a los territorios a implantar sistemas energéticos más eficientes y sostenibles.”

TOMÁS DOMINGUEZ
Director de Productos y Especialidades



Hacia una sociedad descarbonizada

ENGIE ofrece una solución energética integral que ayuda a sus clientes a reducir sus emisiones de CO₂ y a cumplir sus compromisos de sostenibilidad. Con este motivo, **ENGIE** ha desarrollado un enfoque que permite identificar el potencial de reducción de CO₂ de cada uno de sus productos y servicios en base a los 3 alcances de la Huella de Carbono.

Eficiencia Energética

ENGIE en España desarrolla soluciones energéticas. Algunas de ellas comprenden servicios de eficiencia energética, donde la monitorización y las medidas de ahorro energético juegan un papel fundamental para la reducción de emisiones de los alcances 1, 2 y 3, especialmente si se llevan a cabo a través de un Contrato de Rendimiento Energético.

El valor diferencial de **ENGIE** es la capacidad de adaptarse a las necesidades de cada instalación, incluyendo el diseño, operación y mantenimiento, así como el suministro de la energía requerida en cada etapa, garantizando el máximo ahorro energético. A todo lo anterior **ENGIE** suma su conocimiento de todo el ciclo de vida de la energía, que permite suministros energéticos optimizados.

A lo largo de 2019 se han llevado a cabo diferentes proyectos de eficiencia energética, los cuales han generado en los clientes un impacto positivo en el medio ambiente, al representar tanto un ahorro en los consumos energéticos como una reducción de emisiones de CO₂ a la atmósfera.

A nivel interno, desde 2016 se han ido implementado diversas actuaciones dirigidas al ahorro y eficiencia energética, entre las que se destacan las siguientes:

- Regulación de las bombas de las redes de agua a fancoils.
- Modificación programación producción de calor.
- Modificación programación climatizadores.
- Sustitución de luminarias por LED.
- Sustitución de pantallas T5 por LED.
- Integración de contadores en el sistema de monitorización de ENMO.
- Optimización de potencia contratada.

“La eficiencia energética es la apuesta de **ENGIE en España por la energía del futuro, ofreciendo proyectos integrales que proporcionan una solución más competitiva y eficiente.”**

Refrigeración industrial

En el ámbito de la refrigeración industrial, en el que **ENGIE** en España tiene una amplia experiencia, se apuesta por el uso de refrigerantes naturales (con menor poder de calentamiento global) en sus instalaciones y en las de sus clientes, reduciendo así las emisiones derivadas de las fugas de gases de efecto invernadero.

Movilidad sostenible

La oferta de **ENGIE** en España en materia de movilidad sostenible incluye la gestión de la recarga desde su centro de control 24x7, el suministro e instalación de estaciones de recarga, así como servicios de consultoría personalizada donde, partiendo del análisis y prestaciones de las diversas tecnologías de movilidad, se estudian las necesidades de cada cliente para aportar la solución óptima y sostenible a la hora de reducir la factura energética.

En 2019 se han llevado a cabo diferentes proyectos de movilidad, entre los que destaca el proyecto realizado con un cliente del sector de automoción, al cual se han instalado 873 estaciones de recarga en 200 concesionarios.

ENGIE y Emov se alían para potenciar la movilidad sostenible.

En consonancia con el compromiso de ofrecer soluciones eficientes orientadas a la transición hacia una economía baja o nula en emisiones, **ENGIE** en España y Emov (compañía española que pertenece a Free2Move, la nueva marca de servicios de movilidad del GROUPE PSA) alcanzaron un acuerdo de patrocinio para potenciar la movilidad sostenible en las ciudades.

El acuerdo implica a los más de 600 vehículos eléctricos de Emov que circulan por la ciudad de Madrid, y tiene por objetivo impulsar la alternativa de movilidad eléctrica compartida, que ayudará a la reducción de los niveles de contaminación en grandes capitales como Madrid.

A nivel interno, **ENGIE** en España también apuesta por la movilidad sostenible. Del total de los 575 vehículos que conforman su flota, 3 son eléctricos, 10 híbridos y 1 de gas natural comprimido, con la reducción de huella ecológica que representan frente a otro tipo de vehículos.



Gestión de los residuos

Los residuos generados por **ENGIE** en España son tratados conforme a la legislación aplicable, favoreciendo la valorización siempre que es posible.

En la tabla siguiente se detallan los residuos peligrosos y no peligrosos, expresados en toneladas, y los destinados a valorización de los dos últimos años:

Generación y valorización de los residuos

Tipología	2018			2019		
	Total (t)	Valorizados	%	Total (t)	Valorizados	%
No peligrosos	3.062,68	91,88	3%	919,88	104,29	11%
Peligrosos	88,85	79,08	89%	44,51	36,34	82%
Total	3.151,53	170,96	5%	964,39	140,63	15%

Alcance. Cogeneración, redes, solares y centrales de ciclo combinado, servicios y mantenimiento e hidráulicas.

Los principales residuos peligrosos generados por la actividad de la compañía son: aceites usados, absorbentes, envases contaminados (plástico y metal), refrigerantes, baterías, filtros aceite, aerosoles, disolventes, productos químicos y residuos eléctricos y electrónicos, entre otros. Por su parte, los residuos no peligrosos incluyen residuos de construcción y demolición, tóner de impresoras, papel y cartón, tanto valorizables como no valorizables.



Innovación en la Gestión de Residuos Proyecto N.E.R.T.A.

N.E.R.T.A. nace ante la necesidad de dar respuesta a un problema común a las 18 instalaciones minihidráulicas, especialmente en la zona del bajo Ebro (60% de la generación neta de energía por parte de las minihidráulicas). Cada año se extraen alrededor de 4.000 toneladas de residuos del río de las distintas instalaciones, formado principalmente por restos vegetales con alto contenido en humedad y una presencia variable de otros residuos (plásticos, maderas, metales pesados) que impide que sean destinados a compostaje y se terminen depositando en vertedero, con lo que implica de coste ambiental y económico. Ante esta situación, se decidió buscar una alternativa más económica y sostenible con objeto de convertir un riesgo (desecho) en una oportunidad (materia prima), contribuyendo al paradigma de la economía circular. Esta alternativa consiste en someter a los residuos a unas condiciones determinadas de presión (20 bares) y temperatura (200oC) en presencia de agua durante un corto espacio de tiempo. Con ello se consigue la generación de dos productos: un biocombustible y agua de proceso con características biofertilizantes.

El grupo de trabajo, formado por **ENGIE**, IDAE y la empresa tecnológica INGELIA, se encuentra realizando un estudio de desarrollo de negocio que permita su viabilidad, buscando fuentes de entrada alternativas a los residuos vegetales de las centrales que den estabilidad y garantías al proyecto mediante la firma de acuerdos con cooperativas y empresas locales. Al mismo tiempo, se están estableciendo contactos con “stakeholders”

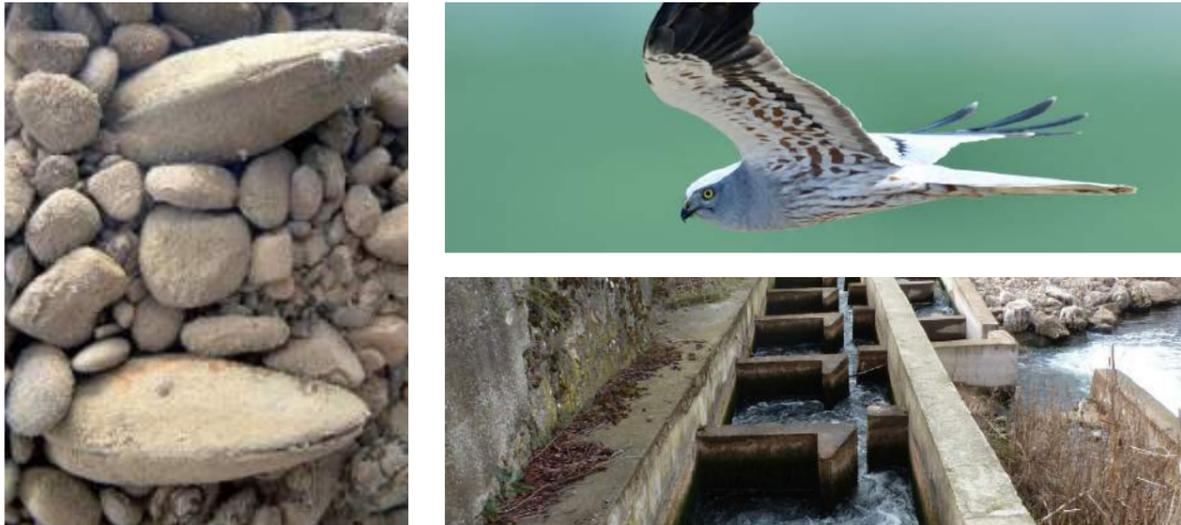


En junio de 2019 el proyecto N.E.R.T.A. se presentó a los Innovation Trophies, donde se reconoce la innovación de los empleados a nivel mundial. N.E.R.T.A. fue uno de los proyectos seleccionados que llegó a la fase final celebrada en París.



Protegiendo la biodiversidad

La protección de la biodiversidad se aborda en la compañía desde una perspectiva integral que se plasma en una metodología de gestión integrada y concertada del medio ambiente. Debido a la influencia de la actividad de la compañía en los ecosistemas, uno de los compromisos adquiridos consiste en la protección y conservación del medio.



Proyecto de escala de peces en el río Arlanza

Las centrales localizadas en la zona del Duero colaboran desde 2016 con la Universidad de Valladolid en la mejora de la calidad ecológica de los ríos.

Este proyecto de I+D se fundamenta en la mejora de la ingeniería de las escalas de peces para compatibilizar el uso hidroeléctrico con la protección del hábitat de las especies que viven entorno a estas escalas.

En 2019 se ha dado un paso más, valorando el comportamiento de las distintas especies que habitan en el río Arlanza (afluente del río Pisuegra) en torno al azud de la Central Hidráulica de Quintana y evaluando cuantitativamente el uso de estas estructuras. La escalera de peces de Quintana fue diseñada específicamente por la Universidad de Valladolid.

El objetivo del estudio es establecer conclusiones para minimizar la afección de infraestructuras como los azudes al ecosistema. En el marco del proyecto se ha instalado un sistema de contaje con la colaboración del personal de las centrales, cuya finalidad es evaluar el tránsito de peces a través de esta.

Proyecto Séneca. Protección del aguilucho cenizo

En la fase de construcción de la planta solar fotovoltaica emplazada en la localidad cordobesa de Palma del Río, el principal impacto sobre la biodiversidad se produjo sobre ciertas especies protegidas de avifauna. En concreto, la especie que requirió un seguimiento más específico y preciso fue el aguilucho cenizo (*Circus pygargus*). Catalogada en la “Lista Roja de Especies Amenazadas” que anualmente actualiza la UICN, el aguilucho cenizo es una especie migratoria que anida de forma habitual en dicha zona entre las estaciones de primavera y verano.

En el Estudio de Impacto Ambiental se identificó la especie como amenazada, estableciéndose las medidas de protección concretadas en la Autorización Ambiental Unificada del proyecto. Este plan consistió en visitas semanales a la zona de implantación de la planta y al área circundante para detectar y registrar presencia de parejas, nidos y pollos, así como incidencias que pudieran afectar a la especie. En caso de presencia de algún nido, se aplicaron medidas compensatorias que garantizaran la protección de los ejemplares presentes en él.

La obra se inició después de finalizar el período de anidamiento del ave.

Proyecto de seguimiento de la cría de Margaritifera auricularia en el río Ebro

Desde hace más de 10 años, las centrales de Sástago 1 y 2 y Menuza, colaboran en el proyecto de la comunidad de Aragón “LIFE Conservación de Margaritifera auricularia”, una especie de molusco bivalvo en peligro de extinción conocida por su longevidad excepcional.

El plan de recuperación engloba las directrices en cuanto al mantenimiento y mejora de las condiciones del hábitat de esta especie, tanto en los canales de riego como en el propio cauce del río Ebro y, especialmente, en los lugares designados como Lugares de Importancia Comunitaria (LIC). Se pretende, con ello, minimizar el impacto potencial de las obras de mantenimiento o reforma de los canales de riego que pueden afectar a las poblaciones del molusco.

Al inicio del proyecto se logró el rescate de crías que dieron lugar a su desarrollo en cautividad y a la población que actualmente tiene identificadas la Confederación Hidrográfica del Ebro en sus instalaciones. El seguimiento por parte de las centrales consiste en la inspección visual, cada dos años, de los túneles del canal de derivación, examinando la presencia o ausencia de ejemplares y notificándolo, en caso positivo, para su rescate y posterior cría.

En el año 2019 se ha realizado la revisión correspondiente sin detectar ejemplares próximos a las centrales.

A person with long hair, wearing a dark hoodie and pants, is sitting on a large rock, looking out over a vast, hazy landscape under a bright, hazy sky. The scene is bathed in the warm, golden light of a sunset or sunrise. The person is seen from behind, sitting on the edge of the rock, looking out over a vast, hazy landscape of rolling hills and valleys. The sky is a mix of soft pinks, oranges, and yellows, suggesting a clear but slightly hazy day. The overall mood is peaceful and contemplative.

Impacto positivo

#7

Pedro  ENGIE

“La satisfacción del cliente, un objetivo ineludible para ENGIE en España”

PEDRO BRITOS
Director de Operaciones
Zona Norte-Centro

El cliente en el centro

ENGIE en España dispone de una metodología para la realización de encuestas de satisfacción del cliente en el marco del programa de mejora continua del Grupo, con objeto de conocer su grado de satisfacción, entender sus necesidades y detectar puntos susceptibles de mejora.

Cada encuesta consta de cuatro preguntas, las cuales clasifican a los clientes según **dos indicadores**:

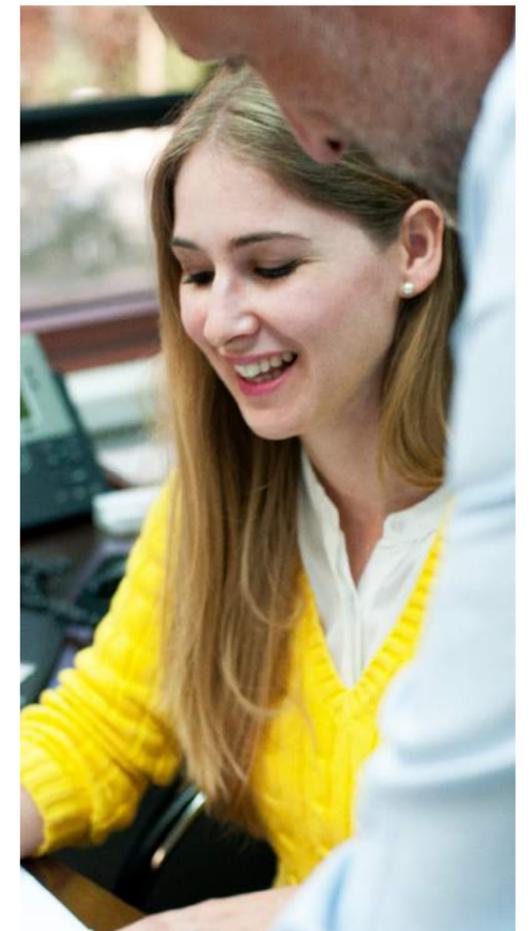
- **CSI (Customer Satisfaction Index).** Mide el grado de satisfacción de un cliente (del 1 al 5) con el fin de realizar variaciones en la estrategia de fidelización.
- **NPS (Net Promoter Score).** Valora la satisfacción y lealtad de un cliente basado en la recomendación a sus familiares o amigos.
 - **Detractores** (puntuación 0-6). Poco o nada satisfechos.
 - **Pasivos** (puntuación 7-8). No están especialmente satisfechos.
 - **Promotores** (puntuación 9-10). Son leales y muy cercanos a la marca.

En 2019 se enviaron 4 encuestas de forma trimestral. El resultado promedio obtenido para el indicador CSI fue de 3,4 sobre 5.

De cara al ejercicio 2020, y en el marco del plan de acción de satisfacción del cliente, las respuestas se analizarán, se

categorizarán y se integrarán en las distintas fuentes de información con el fin de ejecutar un programa de mejora continua en la compañía.

Con respecto a los sistemas de atención y resolución de incidencias, se dispone de una sistemática para gestionar las incidencias del sistema de gestión integrada detectadas por usuarios internos y externos. Este proceso se considera clave para mejorar la satisfacción del cliente y orientar la mejora continua en la compañía.



Gestión de proveedores

La misión de la función de Compras de **ENGIE** en España consiste en asegurar que sus proveedores contribuyen a su ambición de ser el líder mundial en la transición hacia una sociedad neutra en carbono.

Así, la prioridad es asegurar el desempeño de los proveedores en línea con las necesidades del negocio, los términos acordados en los contratos firmados con estos y de conformidad con aspectos clave como son la salud y seguridad laboral, el medio ambiente, los derechos humanos, **ENGIE** en España sigue la Política de Compras implantada por el Grupo **ENGIE**, en la cual se establecen los requerimientos y compromisos en sus relaciones con los proveedores. Asimismo, el Grupo también dispone de un Código de conducta en relación con los proveedores.

Adicionalmente, en los acuerdos con los proveedores se incluye una cláusula ética en la que, además de requerir la adhesión del proveedor a los principios éticos de **ENGIE**, se debe garantizar que este cumple con las leyes nacionales e internacionales aplicables al contrato, incluidos los principios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).



Homologación y evaluación de proveedores

ENGIE en España ha implantado una herramienta de homologación y evaluación con el fin de incrementar la transparencia y la agilidad en todos los procesos de contratación. Los principales requisitos para convertirse en proveedor homologado son los siguientes:

- Cumplimiento de determinados ratios económicos-financieros.
- Capacidad para atender a los requisitos técnicos, suministro de productos y servicios en los plazos de entrega y ejecución pactados.
- Adhesión a la Carta Ética y a la Guía Práctica de Ética de **ENGIE** en España, a las Políticas de Seguridad Laboral, Responsabilidad Social Corporativa, Medio Ambiente, Calidad y Gestión Energética, así como a las condiciones generales de contratación.

Transcurrido un año desde la homologación, el proveedor es objeto del Proceso de Evaluación, que se realiza en forma de test a través de la Plataforma de Proveedores y donde se solicita la colaboración de los distintos departamentos competentes para recabar su opinión sobre el proveedor evaluado en materia de calidad, medio ambiente, PRL o ética, entre otros conceptos.

Con la evaluación, el proveedor obtiene una tarjeta de puntuación que servirá

como referencia para poder valorar si es necesario tener en cuenta Planes de Mejora para la emisión de futuros pedidos.



Proceso de homologación y evaluación de **ENGIE** en España.

Durante el ejercicio 2019 fueron evaluados 60 proveedores de las distintas sociedades de **ENGIE** en España, con una calificación media de 75 sobre 100.

Compromiso con los grupos de interés

ENGIE en España se compromete a generar valor compartido y de largo plazo mediante el diálogo con sus grupos de interés. Comparte a nivel de Grupo el objetivo de lograr que el 100% de sus sitios industriales estén cubiertos por un mecanismo adecuado de diálogo y consulta. Con dicha finalidad, existe una herramienta corporativa que permite realizar una autoevaluación de acuerdo con el Referencial de Compromiso con los Grupos de Interés de **ENGIE**.

En 2019 se realizó la autoevaluación para las centrales minihidráulicas de Electrometalúrgica del Ebro, alcanzando el 100% de cumplimiento con el referencial del Grupo. Asimismo, se ha revisado la autoevaluación de las redes de Districlima que se mantienen en un 100% de cumplimiento.

Complementariamente, **ENGIE** en España cuenta con un mapa de comunicaciones con los diferentes grupos de interés (canales de diálogo), con la finalidad de conocer bien sus expectativas y poder facilitar una respuesta adecuada.

GRUPO DE INTERÉS

CANALES

EMPLEADOS



- Intranet YES!
- Aplicación móvil YES!
- Plan de acogida
- Buzón de sugerencias PRL
- Comité de empresa
- Revista interna "SomosENGIE"
- Canal de denuncias ética y compliance
- Web corporativa
- Desayunos COMEX
- Yammer
- Eventos navidad y verano
- Quién es quién
- Encuesta de compromiso ENGIE&Me
- Encuesta Empresa Saludable
- Visitas de Comportamiento Seguro
- Memoria de sostenibilidad
- Estado de Información No Financiera (EINF)

ACCIONISTAS

- Reunión Junta accionistas
- Cuentas anuales
- Estado de Información No Financiera (EINF)
- Memoria de sostenibilidad
- Web corporativa

CLIENTES

- Encuesta de satisfacción al cliente
- Auditorias Operacionales
- Diálogo Directo
- Atención al cliente
- Servicio de postventa
- Web corporativa
- Gestión de incidencias

ORGANISMOS PÚBLICOS

- Diálogo Directo
- Reuniones
- Participación en foros, ponencias y mesas de trabajo
- Web corporativa
- Eventos

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

- Notas de prensa
- Web corporativa
- Atención personalizada

PROVEEDORES Y SUBCONTRATAS

- Plataforma de homologación Jaggaer
- Plataforma Ecoordina para subcontratistas
- Web corporativa
- Diálogo Directo

SOCIEDAD

- Patrocinios y mecenazgo
- Web corporativa
- Colaboración con Universidades, Asociaciones, Centros de investigación...

Generación de valor social

En el desarrollo de su actividad, **ENGIE** en España genera un impacto económico directo que repercute en sus principales grupos de interés, contribuyendo a la generación de riqueza, especialmente a través de la creación de empleo y de la contratación de proveedores en las distintas áreas geográficas de España. La contratación revierte de esta forma en beneficio en los territorios.

100%

Empleo local

96%

Proveedores locales

Asimismo, generamos valor social a través de diversas iniciativas que se describen a continuación.

Iniciativas sociales



- **Una sonrisa por Navidad.** Un año más la empresa se unió a la campaña de Cooperación Internacional ONG, en la que se recaudaron 11.542 regalos entre todas las empresas participantes, superando el objetivo marcado.



- **Día contra el cáncer de mama.** En colaboración con la Fundación Vida en Rosa, se consiguió recaudar en torno a mil euros y se repartieron más de 450 pulseras entre los empleados. A su vez, **ENGIE** se unió a la campaña EMOV, incorporando en los coches una pequeña guía de cómo realizar la autoexploración mamaria con el fin de prevenir y detectar anomalías.



- **Mercadillo solidario.** Con motivo del Día de la Madre, la Asociación Talismán (Asociación para la atención a jóvenes con discapacidad intelectual de la Comarca Sierra Oeste de la Comunidad de Madrid) instaló un stand en la recepción de las oficinas de Madrid. Los empleados tuvieron la oportunidad de conocer el trabajo de la asociación y comprar flores y otras manualidades realizadas por ellos.



ENGIE en España también fomenta la **empleabilidad** entre la gente joven con iniciativas como las que se detallan a continuación:

- **Acogida en la oficina de Madrid** de 21 estudiantes de 3º de la ESO en el marco de un programa de altas capacidades. En este encuentro se explicó, a través de diferentes dinámicas, cuál es la actividad de **ENGIE** en España, qué es la energía, en qué consisten las energías renovables o la movilidad sostenible, entre otros aspectos.
- **Participación en los foros de empleo** de la Escuela de Organización Industrial (EOI), Universidad Pontificia de Comillas y Universidad Politécnica de Madrid.
- **Convenios de colaboración** con más de 15 **universidades** con el foco principal en las facultades de ingeniería.
- **Convenios de colaboración** con 28 escuelas de ciclo medio y superior.
- Organización de **6 charlas** en centros de escuelas de formación.
- Acogida a **41 becarios en prácticas**.



Patrocinios

De acuerdo con la política de patrocinio y mecenazgo, **ENGIE** en España realiza patrocinios que promueven la solidaridad, la conservación y la difusión del patrimonio cultural, la protección del medio ambiente y el desarrollo sostenible, el fomento de la excelencia y el espíritu ganador y de equipo. A lo largo del ejercicio 2019 se realizaron diversas acciones de patrocinio por un valor cercano a 80.000 euros, de las que se destacan los siguientes:

- **VI Noite da Enerxía en Galicia.** Ceremonia de entrega de Premios Galicia de Energía que concede el Ilustre Colegio Oficial de Ingenieros Industriales de Galicia.
- **Smart Energy Congress 2018** “Digital Transformation, leading Energy Efficiency”. Evento que presenta las principales tendencias, retos y oportunidades en ámbitos como las Ciudades (SmartCities), Industrias (Industry 4.0) o Centros de Datos.
- **Desayunos Expansión.** Debate con los líderes del sector energético sobre la actualidad en la energía fotovoltaica como parte de los retos energéticos.
- **Seminario Transición energética y ciudades inteligentes.**
- **Desayuno Expansión “Mujeres y energía”.** Debate con las líderes del sector energético español para dialogar sobre la actualidad energética y los retos futuros.
- **Patrocinadores Bronce de EUBIM.** Evento sobre la herramienta colaborativa BIM.
- **IV Congreso Internacional de Compliance.** Organizado por Thomson Reuters.
- **BeDIGITAL.** Acerca las tecnologías digitales a las empresas que necesitan conocer herramientas adecuadas, y a aquellas que ya están digitalizando sus procesos y plantas.
- **Foro Eficiencia Energética y Sostenibilidad en la Industria 4.0.** Jornada centrada en la digitalización de las fábricas y sus modelos productivos. Ediciones en Bilbao y Madrid.
- **16º Premios Diálogo.** Organizado por la Asociación de Amistad Hispanofrancesa.
- **Madrid Food and Drink Summit (FIAB).** La industria destacó el papel de la confianza como clave para transformar las empresas, la relación con el consumidor y su papel dentro de las relaciones comerciales en la cadena agroalimentario.
- **Celebración de la Fiesta Nacional de Francia.**
- **IV Foro Anual de Energía** “Estrategia Energética a 2050” convocado por El Economista.
- **Lanzamiento** oficial del proyecto de la red de calor con biomasa de la Txantrea.
- **Supply Chain.** Congreso centrado en las tendencias en la cadena de suministro de empresas de consumo, eficiencia, innovación, avances tecnológicos, omnicanalidad, retos y oportunidades.
- **Jornada de Autoconsumo.** Organizada por el Ayuntamiento de Vic y UNEF.
- **Foro Solar.** Congreso de la industria fotovoltaica donde se debatieron temas como la política energética, autoconsumo, digitalización, nuevos modelos de negocio...
- **Gala Top 100 Mujeres.** El evento líder en hacer visible el talento femenino.
- **3er Congreso Nacional de Energías Renovables.** Organizado por APPA.



Adicionalmente, **ENGIE en España y Emov** alcanzaron un acuerdo de patrocinio para potenciar la movilidad sostenible en las ciudades.

Participación en asociaciones

Otro ámbito de interrelación lo constituye la participación en asociaciones profesionales en los sectores donde **ENGIE** en España desarrolla su actividad, por la oportunidad que representan como espacio en el que compartir conocimiento, iniciativas y tendencias.

A continuación, se detallan las principales asociaciones a las que pertenecen las distintas sociedades de **ENGIE** en España:

- ACEIM, Asociación Catalana de empresas de Instalaciones y Mantenimiento.
- ACOGEN, Asociación Española de Cogeneración.
- ADHAC, Asociación de Empresas de Calor y Frío.
- ADEMI, Asociación de Empresas de Ingeniería, Montajes, Mantenimiento y Servicios Industriales.
- AECIM, Asociación de Empresarios del Metal de Madrid.
- AEIH, Asociación de Ingeniería Hospitalarias.
- AGREMIA, Asociación de Madrid del Sector Energético.
- AMICYF, Asociación de Mantenedores de Calor y Frío de Euskadi.
- APPA, Asociación de Empresas de Energías Renovables.
- APICI, Asociación de Profesionales de la Ingeniería de Protección Contra Incendios.
- ASIMCCAF, Asociación de Empresarios, Instaladores Y Mantenedores de la Comunidad de Madrid.
- Asociación de Mantenedores de Calor y Frío de Navarra.
- ATECYR, Asociación Técnica Española de Climatización y Refrigeración.
- Building Smart Spanish Chapter.
- CLANER, Clúster Andaluz de Energías Renovables.
- Clúster de Biomasa de Catalunya.
- Clúster de Energía de Bilbao.
- COGEN España, Asociación para la Promoción de la Cogeneración.
- EnerClub, Club Español de la Energía.
- EnerTIC.
- IFMA, Sociedad Española de Facility Management.
- SEDIGAS, Asociación Española del Gas.
- TECNIFUEGO-AESPI, Asociación Española de Sociedades de Protección contra Incendios.
- UNEF, Unión Española Fotovoltaica.

Premios y reconocimientos

Las actividades de **ENGIE** han sido objeto de numerosos reconocimientos y galardones a lo largo de 2019. Se relacionan los más significativos:

- La prestigiosa revista Project Finance International distinguió la financiación del Proyecto Goya con el **Premio Europe Wind Deal of the Year**.
- **Premio Renault a la Empresa + Segura** de 2019.
- **Premios Ejecutivos XXIX Edición a la Mejor Empresa Energética**, otorgado por la revista Ejecutivos.
- El Proyecto N.E.R.T.A. fue premiado por la BU NECST en la categoría "Idea de Nuevo Negocio" en los **Innovation Trophies**.
- **Premios Dirigentes XXXIX Edición** a la Eficacia Empresarial por el Proyecto Goya.
- **Premio Tecnología e Innovación** de la Razón al Compromiso en Eficiencia y Sostenibilidad.
- Loreto Ordóñez elegida entre las **Top 500 Mujeres más influyentes de España**.
- **EnerTIC Awards 2019 VII Edición**.
 - Socio energético de Veralia en la Categoría Industry 4.0 a por el Proyecto "Recuperación de Gases de Horno".
 - La Directora de Estrategia, Marketing y Desarrollo de Negocio finalista en la categoría de Directivos en Energía & Utilities: Smart Energy.



La sociedad nos reconoce

ENGIE en España y los Objetivos de Desarrollo Sostenible

En consonancia con su actividad y propósito de ser líder de la transición energética hacia una economía neutra en carbono, **ENGIE** en España impacta de manera prioritaria en los **Objetivos 7 y 13 “Suministro de energía asequible y no contaminante” y “Acción por el clima”**, respectivamente, así como en el **Objetivo 11 “Ciudades y comunidades sostenibles”** en la medida que es un actor clave en la configuración de las ciudades y territorios del futuro.

Además, contribuye a otros ODS como **Industria, Innovación e infraestructura (Objetivo 9)** muy alineado a la estrategia de digitalización de la compañía o **Educación de calidad (Objetivo 4)** e **Igualdad de oportunidades (Objetivo 5)** en su apuesta por la formación, el desarrollo profesional y la mayor presencia de la mujer en la compañía, entre otros.

ODS	ALGUNOS PROGRAMAS, PROYECTOS E INICIATIVAS ENGIE EN ESPAÑA
 OBJETIVO 3. SALUD Y BIENESTAR	<ul style="list-style-type: none"> Gestión de la seguridad y la salud en el trabajo (ISO 45001:2018) Plan estratégico de PRL Proyecto Work@Home
 OBJETIVO 4. EDUCACIÓN DE CALIDAD	<ul style="list-style-type: none"> Plan anual de formación Programas de desarrollo profesional: Talent Builder y People Leadership Program Herramienta People & Position Review (PPR) Programa BOOST Convenio para la realización de becas Iniciativas con gente joven para mejorar la empleabilidad
 OBJETIVO 5. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	<ul style="list-style-type: none"> Plan de igualdad Objetivo 2020. Incrementar la presencia de la mujer
 OBJETIVO 7. ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE	<ul style="list-style-type: none"> Estrategia de Cambio Climático Producción de energía renovable (Proyecto Goya, Proyecto Seneca, Phoenix, Meridion...) Movilidad sostenible (acuerdo PSA, Emov, flota de vehículos eléctricos, híbridos) Proyectos de eficiencia energética (Mahou&Veralia, Torre Rioja, Volkswagen, Heineken...) Redes de frío y calor (Barcelona, Zaragoza, Pamplona) Sistema de Gestión Ambiental certificado (ISO 14001 y 50001) Participación en congresos, foros, etc

 OBJETIVO 9. INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	<ul style="list-style-type: none"> Soluciones para ciudades y territorios Plan de transformación de ENGIE en España Digitalización. Herramientas de monitorización innovadoras: BIM, ENMO
 OBJETIVO 11. CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	<ul style="list-style-type: none"> Soluciones de movilidad sostenible (acuerdo PSA, Emov, flota de vehículos eléctricos, híbridos) Redes de frío y calor (Barcelona, Zaragoza, Pamplona) ENGIE Stakeholder Engagement Participación en congresos y foros
 OBJETIVO 12. PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE	<ul style="list-style-type: none"> Producción de energías renovables Proyecto NERTA
 OBJETIVO 13. ACCIÓN POR EL CLIMA	<ul style="list-style-type: none"> Estrategia de Cambio Climático Producción de energía renovable (Proyecto Goya, Proyecto Seneca, Phoenix, Meridion...) Movilidad sostenible (acuerdo PSA, Emov, flota de vehículos eléctricos, híbridos) Proyectos de eficiencia energética (Mahou&Veralia, Torre Rioja, Volkswagen, Heineken...) Redes de frío y calor (Barcelona, Zaragoza, Pamplona) Refrigeración Industrial Sistema de Gestión Ambiental certificado (ISO 14001 y 50001)
 OBJETIVO 15. VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES	<ul style="list-style-type: none"> Colaboración con la Universidad de Valladolid en un proyecto de mejora de la calidad ecológica de los ríos Proyecto de seguimiento de la cría de Margaritifera auricularia en el río Ebro Proyecto Séneca. Seguimiento de especies protegidas

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Sobre la memoria

#7

Sobre la memoria

Se trata de la segunda memoria de sostenibilidad publicada por **ENGIE** en España. El proceso de elaboración ha seguido como referencia el estándar Internacional Global Reporting Initiative (GRI).

En esta memoria se incluye información sobre las actividades y los principales impactos económicos, sociales y ambientales de **ENGIE** en España, así como los aspectos considerados relevantes para los principales grupos de interés de la compañía en el ejercicio 2019.

El alcance de la información reportada en este informe es **ENGIE** en España, haciéndose referencia al Grupo **ENGIE** cuando se ha considerado relevante. En aquellos casos en los que se abarca una cobertura diferente se han realizado las oportunas especificaciones.

La información recogida en la memoria corresponde al ejercicio 2019, aunque se ha hecho mención a otros periodos cuando se ha considerado de interés conocer la evolución de determinados indicadores.

La información económica se ha obtenido de agregar los datos de las cuentas anuales presentadas en el Registro Mercantil del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2019 de cada una de las sociedades de **ENGIE** en España. En 2019 se superaron las auditorías externas correspondientes de acuerdo con la tabla de la página siguiente.



Asuntos materiales

En 2018 se llevó a cabo un análisis de los asuntos materiales con la doble finalidad de definir los asuntos relevantes en sostenibilidad de las empresas que conforman **ENGIE** en España y priorizar los contenidos de COFELY a incluir en esta memoria.

Con dicho objeto, en una primera fase se realizó un análisis externo para identificar los asuntos de mayor relevancia para los grupos de interés, a través de un análisis de noticias y normativa relativa a aspectos de sostenibilidad (especialmente la Ley 11/2018), y un benchmarking sobre las matrices de sostenibilidad de empresas del sector y del Grupo, publicadas en sus Informes de Sostenibilidad.

Una vez identificados los asuntos materiales, una segunda fase consistió en la priorización de dichos asuntos por parte de los miembros del Comité de Dirección. En 2019 se ha realizado una actualización, que ha consistido en analizar, en las últimas memorias publicadas, los asuntos materiales de empresas del sector, así como de la matriz del Grupo **ENGIE** y de varias de sus filiales.

Concluyendo que los asuntos materiales definidos por la compañía en 2018 siguen siendo relevantes para las empresas del Grupo y del sector analizadas. Dado que no se ha identificado, tanto a nivel externo como interno, ningún nuevo aspecto de sostenibilidad significativo, **ENGIE** en España ha considerado que los asuntos materiales del ejercicio precedente siguen estando vigentes en 2019.

Relación de Asuntos materiales

- #1 Desarrollo de energías renovables

- #2 Ética y compliance

- #3 Transición energética

- #4 Reputación. Gestión de Intangibles

- #5 Atracción, retención de talento y desarrollo capital humano Seguridad de las instalaciones y calidad servicio

- #6 Relación con los grupos de interés

- #7 Desempeño económico

- #8 Salud y seguridad en el trabajo de empleados/contratistas Derechos Humanos (ODS)

- #9 Clientes. Calidad del servicio. Satisfacción del cliente

- #10 Buen Gobierno y transparencia

- #11 Transformación digital (Digitalización/Big data) Estrategias e impactos del cambio climático

- #12 Gestión de riesgos

- #13 Gestión de la igualdad y la diversidad

- #14 Gestión responsable de la cadena de suministro

- #15 Gestión de residuos y economía circular

- #16 Tecnología e innovación

- #17 Biodiversidad



**#Act
With
ENGIE**