



**2018**

# Memoria de Sostenibilidad

ENGIE en España





# 2018

## Memoria de Sostenibilidad

ENGIE en España



# Índice

---



	<b>Carta de Presentación</b>	<b>6</b>
<b>1</b>	<b>ENGIE en España. Al servicio de la energía del futuro</b>	<b>9</b>
	Somos ENGIE	11
	ENGIE en España	15
	Modelo de gobierno. Estructura de la organización	16
	Áreas de negocio	18
	Nuestra propuesta de valor	19
	Algunas de nuestras soluciones	22
	Estrategia y transformación en ENGIE	24
	Gestión de los riesgos no financieros	26
	Resultados económicos	27
<b>2</b>	<b>Compromiso con la ética y el cumplimiento normativo</b>	<b>29</b>
	Lucha contra la corrupción	30
	Compromiso con los derechos humanos	31
	Modelo de Prevención Penal de ENGIE en España	32
	Formación	33
	Principales actuaciones en 2018	34
<b>3</b>	<b>Nuestras personas</b>	<b>37</b>
	Perfil ENGIE en España	38
	Atracción y retención del talento	40
	Compromiso	42
	Igualdad y diversidad	43
	Comunicación interna	45
	Salud y seguridad	45
<b>4</b>	<b>Liderando la transición energética</b>	<b>47</b>
	Gestión ambiental	48
	Cambio climático	50
	Gestión de los residuos	58
	Biodiversidad	60
<b>5</b>	<b>Excelencia operacional</b>	<b>63</b>
	Gestión integrada	64
	Gestión de compras	67
<b>6</b>	<b>Creación de valor compartido</b>	<b>69</b>
	Involucrando a los grupos de interés. Imagine 2030	72
	Generación de valor	73
	Solidaridad con la comunidad	74
	Participación en asociaciones	76
	Patrocinios, mecenazgo y donaciones	77
	La sociedad nos reconoce	78
	ENGIE en España y los Objetivos de Desarrollo Sostenible	79
<b>7</b>	<b>Sobre la memoria</b>	<b>81</b>
	Asuntos materiales	83

## Carta de presentación

El sector energético está en pleno proceso de transformación. Esta transformación viene motivada por múltiples factores, tanto tecnológicos como medioambientales, de ahí que hablemos de “transición energética”.

Para responder a estos nuevos desafíos ENGIE apuesta por un modelo de negocio basado en 3 ejes fundamentales, las denominadas 3D: **Descarbonización**, el modelo se apoya claramente en la generación de electricidad a través de fuentes renovables tanto desde un punto de vista centralizado como descentralizado; **Digitalización**, al sostenerse el nuevo modelo en la incorporación de tecnologías de la información a las infraestructuras y **Descentralización**, ya que el consumidor final pasa a ser el protagonista del sistema.

Nuestro objetivo es claro y ambicioso, como Grupo queremos convertirnos en líderes mundiales de la transición hacia la eliminación de las emisiones de carbono, aspirando a ser el socio estratégico en materia energética para nuestros clientes.

En estos últimos años hemos reducido nuestra exposición a los combustibles fósiles y se ha puesto el foco en tres segmentos de crecimiento como son: eficiencia energética aportando soluciones a medida para nuestros clientes, las energías renovables y el gas, como tecnología de respaldo.

El año 2018, en particular, ha traído consigo multitud de nuevos planes de acción, proyectos e iniciativas que os presentamos en esta **primera Memoria de Sostenibilidad de ENGIE en España**.

La orientación al cliente nos llevó a evolucionar la cartera de productos hacia la **Solución Global ENGIE**, que ofrece a cada cliente una oferta integrada de servicios que le permite elaborar su propia estrategia de carbono cero, siendo rentable y coherente con sus ambiciones sostenibles; una oferta de soluciones operacionales, financieras, tecnológicas o de suministro de energía renovable.

Además, estamos adquiriendo un papel muy relevante en el mercado español en la nueva **capacidad de generación eléctrica a través de fuentes renovables** que entrará en operación en los próximos años, bajo un modelo de desarrollo industrial. No solo participamos en la inversión y operación de parques eólicos, sino también en la propia construcción de instalaciones y en una eficiente gestión de la energía. Dotamos así a los proyectos renovables de la estructuración necesaria para la construcción de éstos apostando de este modo por un modelo energético más descarbonizado. Esta iniciativa se ha visto materializada en proyectos como Goya y Phoenix.

Sin lugar a duda, otro hito relevante a subrayar durante este año 2018 ha sido la continuación del Plan de Transformación ENGIE en España (denominado Proyecto Brújula) que venimos implantando en la compañía en los últimos años y cuyos pilares son Foco, Cercanía y Eficiencia.

En este sentido, en septiembre pusimos en marcha una **nueva estructura organizativa** con el objetivo básico de incrementar la actividad de nuestro negocio, con una nueva Dirección de Ventas, y el rendimiento de éste, con una nueva Dirección de Productos y Especialidades.

En paralelo, seguimos adelante con la **digitalización de la compañía** que nos permite ser más eficientes y productivos, y más escrupulosos con la información gestionada.

Todos estos éxitos se han alcanzado de una forma ética y segura. No podemos olvidar que la ética es el marco general que debe guiar el comportamiento de nuestros colaboradores y presidir nuestras actividades diarias. Debemos regirnos por altos estándares de excelencia y fiabilidad que nos conviertan en un modelo ejemplar para clientes y colaboradores.

Indiscutiblemente las características de la energía siempre van en consonancia con los cambios de la sociedad y como una de las compañías relevantes en la transición energética, desde ENGIE debemos ser capaces de adelantarnos a ellos. Creo que la población es cada día más consciente de las necesidades de contribuir a una sociedad sostenible.

Loreto Ordóñez  
Country Manager Spain



The image shows the ENGIE logo in white, mounted on a glass facade of a building. The logo consists of a stylized white swoosh above the word "ENGIE" in a bold, sans-serif font. The background is a blue-tinted photograph of the building's exterior.

ENGIE

A decorative graphic element consisting of a white horizontal line above a stylized number '1' in a light blue color, which is partially filled with a darker blue gradient.

ENGIE EN ESPAÑA.  
AL SERVICIO DE LA ENERGÍA DEL FUTURO

A white horizontal line.

# 1

## ENGIE en España. Al servicio de la energía del futuro

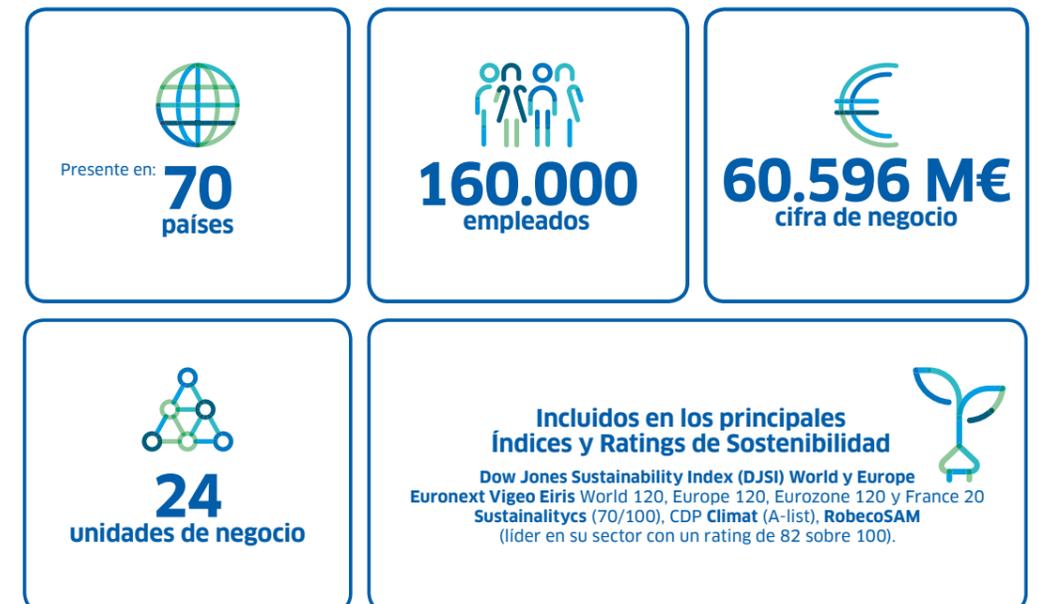


### Somos ENGIE

ENGIE es una referencia mundial en **energía y servicios para el desarrollo de una economía baja en carbono**. Su ambición es convertirse en el líder mundial en una **transición rentable hacia el carbono cero “como servicio”**, en particular para las empresas y la sociedad civil. Para ello apoya su crecimiento en sus 3 negocios clave:

- ENERGÍA RENOVABLE
- GAS
- SERVICIOS

### ENGIE EN EL MUNDO



**CREACIÓN DE VALOR GLOBAL RECONOCIDA POR CLASIFICACIONES E ÍNDICES INTERNACIONALES:**

- **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:**  
80% de ingresos cubiertos por ISO 14001, EMAS<sup>(1)</sup>, otros certificados externos EMS<sup>(2)</sup> e internos EMS (2018).

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

- ✓ Standard & Poor's: A-/A-2 calificación con perspectiva negativa a estable (julio 2018)
- ✓ Moody's: A2/P-1 calificación con perspectiva estable (diciembre 2018)
- ✓ Fitch: A/F1 calificación con perspectiva estable (septiembre 2018).

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

- Calificación solicitada a Vigeo Eiris: A1+with 66/100 (Abril 2019)



(1) Eco Management & Audit Scheme. (2) Environmental Management Scheme.

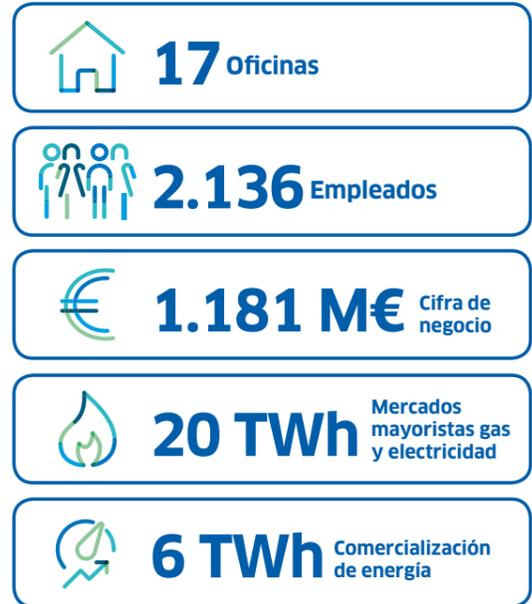


## ENGIE en España

ENGIE tiene presencia en España a través de distintas sociedades que se encuentran participadas por la matriz del Grupo, ENGIE S.A. A efectos de la presente memoria se han incluido las sociedades más representativas de ENGIE en España: Cofely España S.A.<sup>(1)</sup>, ENGIE España S.L.U.<sup>(2)</sup>, Electrometalúrgica del Ebro S.L., IPM EAGLE Desarrollos España S.L. y ENGIE Servicios Energéticos S.A. Las sociedades que conforman ENGIE en España actúan principalmente en España, aunque también tienen actividad en otros países como Méjico, Marruecos y Portugal.

ENGIE **produce** en España alrededor de 1,5 TWh de electricidad con dos centrales de ciclo combinado (2.000 MW) y activos renovables (86 MW entre minihidráulica y fotovoltaica). Además, vende unos 6 TWh/año a sus grandes clientes de electricidad y gas. A través de Districlima se gestionan dos **redes de frío y calor** cuya potencia instalada es de:

- Barcelona = Frío 57 MW + (120 MW acumulación) y calor 46 MW
- Zaragoza = Frío 20 MW + (12 MW acumulación) y calor 15 MW

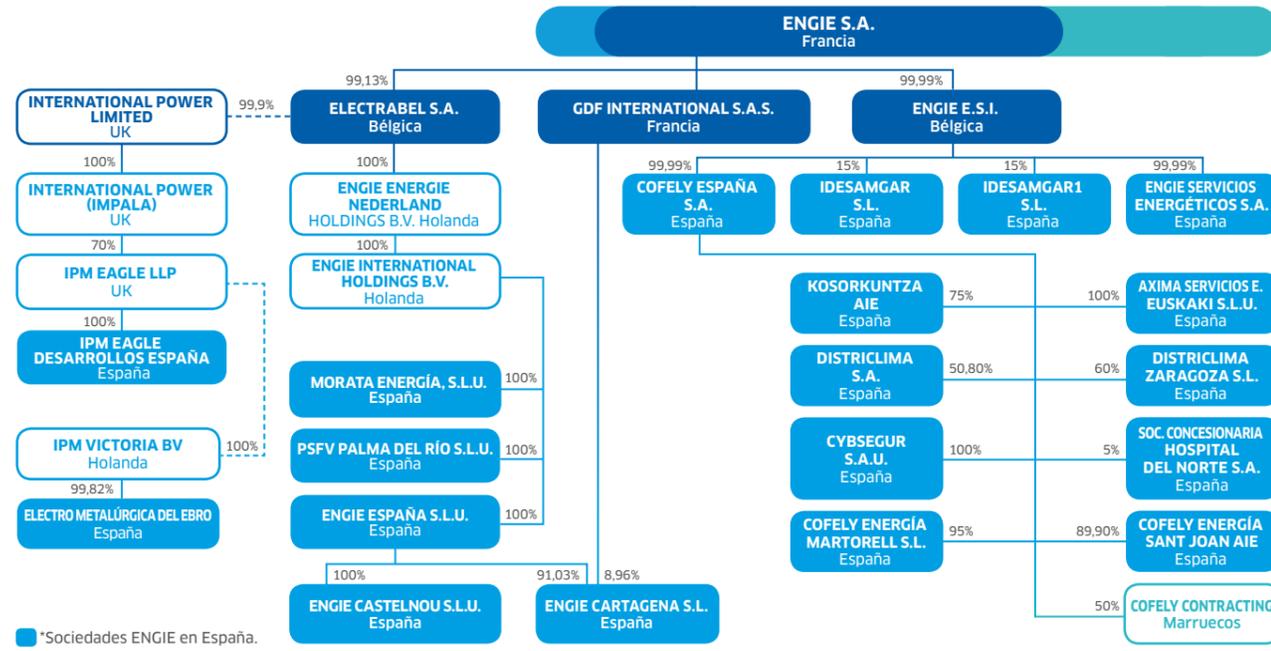


(1). Incluye las sociedades de Districlima, Districlima Zaragoza, Kosorkuntza, Cofely Energía Martorell, Cofely Energía San Joan, Cybsegur y Axima Servicios Energético Euskadi.  
 (2). Incluye las sociedades ENGIE Cartagena y ENGIE Castelnou.

## Modelo de gobierno. Estructura de la organización

### ESTRUCTURA ACCIONARIAL

ENGIE en España se compone de distintas sociedades que están participadas por ENGIE S.A., matriz del Grupo ENGIE, tal y como se refleja a continuación (estructura a final del ejercicio 2018):



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 Country Manager, cuya función principal es el seguimiento de la actividad y la consecución de los objetivos estratégicos del Grupo.

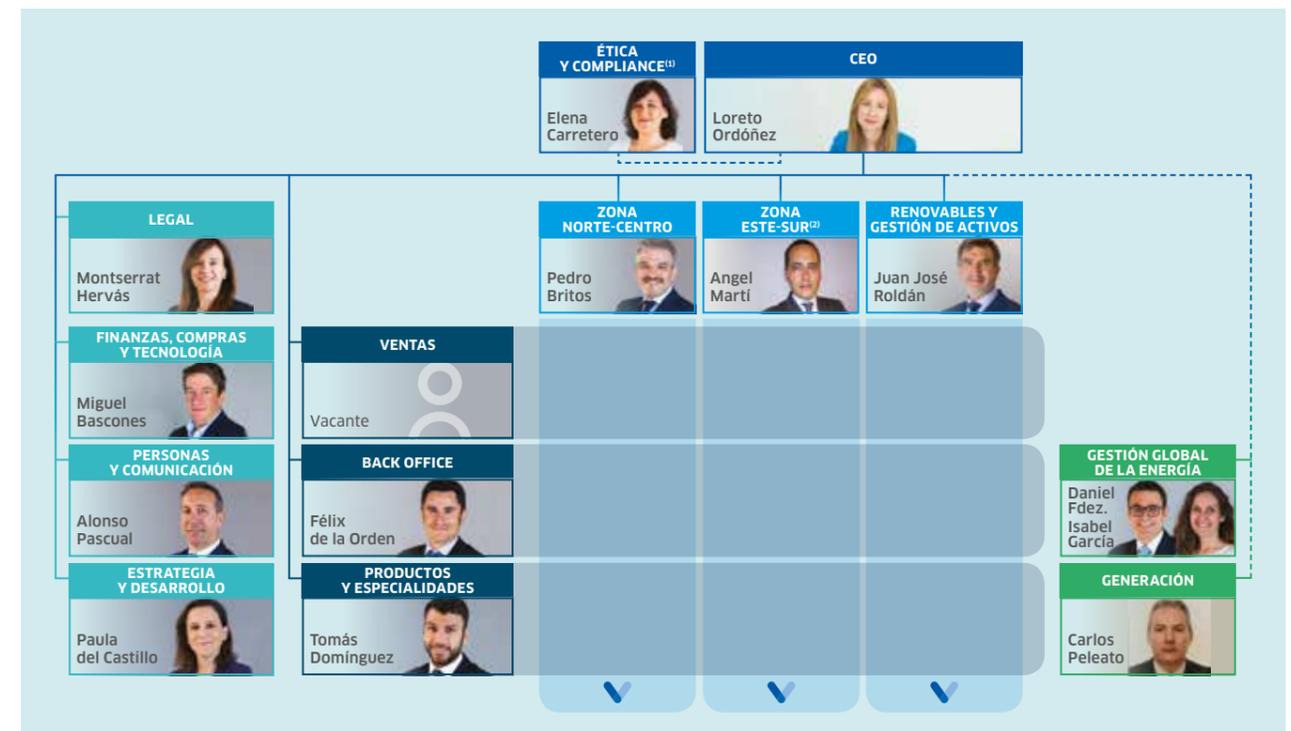
En el contexto del plan de transformación se puso en marcha un modelo organizativo con la finalidad de agilizar el logro de los objetivos y retos actuales de la organización. La estructura de la organización se divide en las siguientes direcciones a final del ejercicio 2018.

### 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 2018 se componía de los siguientes miembros.

	Miembros del Consejo	Nombramiento	Periodo
<b>Cofely España, S.A.</b>	Etienne Jacolin /Presidente	30/07/2017	5 años
	Marleen Delvaux	17/02/2017	5 años
	Loreto Ordóñez Solís	23/07/2015	5 años
<b>ENGIE Servicios Energéticos, S.A</b>	Loreto Ordoñez Solís/Presidenta	01/09/2015	6 años
	Dominique Schabaille	05/02/2015	6 años
	Patricia Segarra Samper	01/06/2016	6 años
	Fidel A. Fuentes Coso	01/06/2016	6 años
<b>ENGIE España S.L.U.</b>	Etienne Jacolin /Presidente	22/06/2016	3 años
	Loreto Ordóñez Solís	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

Las sociedades Electro Metalúrgica del Ebro S.L. e IPM EAGLE Desarrollos España S.L tienen como administrador único a ENGIE Servicios Energéticos S.A., siendo su representante persona física Loreto Ordóñez.



(1). La posición de Ethics & Compliance Officer, nombrada por el Consejo de Administración a quien reporta directamente, es miembro invitado permanente del Comité Ejecutivo.  
 (2). Ad interim.



## Nuestra propuesta de valor. Solución Global ENGIE

Buscamos la satisfacción de nuestros clientes a largo plazo, por ello cada solución es única y nos convierte en el socio energético que los acompaña en sus retos. El objetivo es ofrecer un diseño combinado de soluciones, ingeniería, instalación, funcionamiento y financiación, de manera que la solución propuesta sea competitiva para los clientes.

ENGIE en España es el **socio estratégico en materia energética** que acompaña a sus clientes en cada reto. La orientación al cliente ha llevado a ENGIE en España a evolucionar la cartera de productos hacia la Solución Global ENGIE. El valor diferencial es la **capacidad para diseñar, operar y mantener las instalaciones, incluyendo el suministro de la energía requerida en cada etapa**. Además, la compañía contribuye a la viabilidad del Plan de Negocio del cliente.

ENGIE ofrece a sus clientes en los mercados industrial, terciario, infraestructuras o residencial, las **mejores soluciones integrales** adaptadas a sus necesidades, gracias al conocimiento adquirido por su red de expertos en energía y servicios multi-técnicos. ENGIE también se compromete a maximizar los ahorros de sus clientes a través de la eficiencia energética.

ENGIE es capaz de ofrecer a sus clientes una **solución energética global** gracias a:

- Competencias en la totalidad del ciclo energético, afrontando proyectos que van desde el diseño, hasta la instalación y el O&M.
- Presencia en todo el territorio.
- Amplia experiencia en el mercado de Electricidad y Gas.
- Actor relevante en la generación eléctrica, con una cartera diversificada que incluye tanto producción térmica como renovables.

## Áreas de negocio



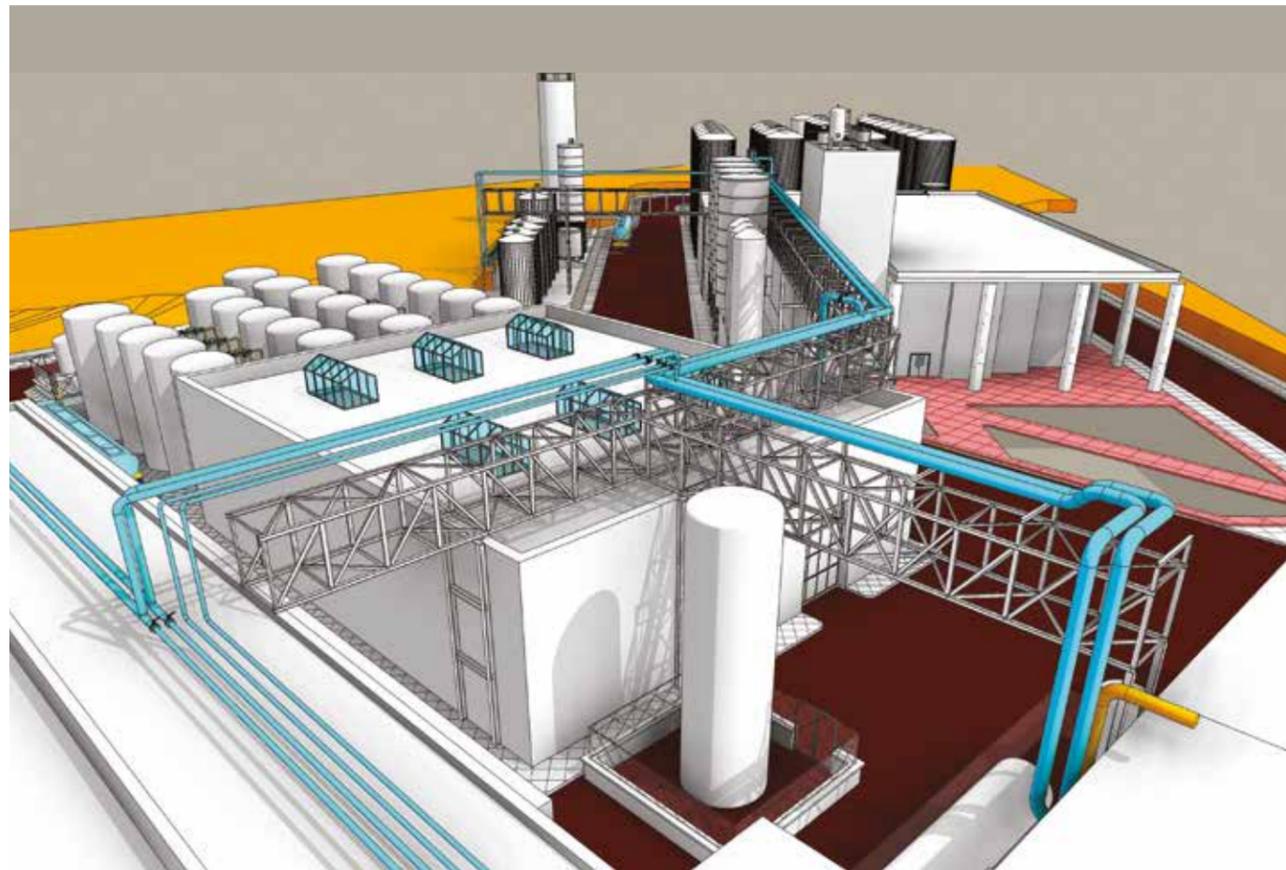
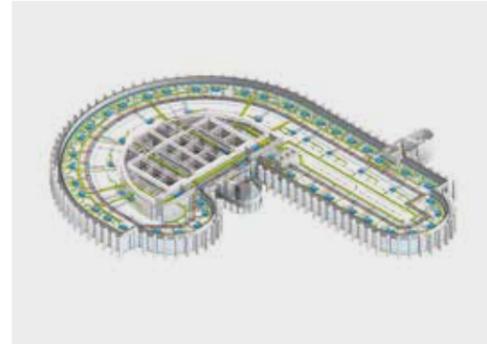
(1) P.P.A: Power Purchase Agreement (acuerdo de compra de electricidad). (2) O&M: Operación y Mantenimiento.

Además, ENGIE trabaja con las **herramientas más innovadoras** tales como las que se describen a continuación:

**HERRAMIENTA DE DISEÑO INSTALACIÓN: BIM**

**Building Information Modeling (BIM)** es la metodología de trabajo que permite crear diseños basados en objetos inteligentes y en 3D. Su objetivo es centralizar toda la información del proyecto en un modelo de información digital creado por todos sus agentes.

- BIM supone la evolución de los sistemas de diseño tradicionales basados en el plano, ya que incorpora información geométrica (3D), de tiempos (4D), de costes (5D), ambiental (6D) y de mantenimiento (7D).
- Incluye el concepto, la instalación y las facilidades para el mantenimiento.
- Se generan especificaciones, presupuestos y se cuantifica el proyecto, consiguiendo una gestión del ciclo de vida de la instalación y reduciendo los costes de operación.



**HERRAMIENTA DE MONITORIZACIÓN ENERGÉTICA: ARTEMISA**

Artemisa es el servicio de monitorización energética integrado dentro de la oferta unificada de Eficiencia Energética que tiene el compromiso de maximizar los ahorros de los clientes.



<b>¿Qué módulos contiene?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Software y monitorización</li> <li>- Hardware y conectividades</li> <li>- Seguimiento energético</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Software y monitorización</li> <li>- Hardware y conectividades</li> <li>- Seguimiento energético</li> <li>- Despliegue y mantenimiento</li> </ul>
<b>¿Qué consigues?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consecución de ahorros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consecución de ahorros</li> <li>- Certificación energética</li> <li>- Mejoras continuas en rendimiento</li> <li>- Cumplimiento RD56/2016</li> <li>- Mejora imagen corporativa</li> </ul>

<b>Software monitorización</b>	<b>Hardware y conectividades</b>	<b>Seguimiento energético</b>	<b>Despliegue y mantenimiento</b>
<p>Tratamiento de la <b>información</b> con las últimas <b>funcionalidades</b> del mercado.</p>	<p><b>Opción 1: Hardware necesario</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Análisis de los datos a tratar y selección del hardware</li> <li>&gt; Despliegue</li> <li>&gt; Instalación.</li> </ul> <p><b>Opción 2: Hardware no necesario</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Conexión a sistemas físicos como BMS, SCADA y contadores de tele medida</li> <li>&gt; Conectividades de telecomunicaciones necesarias.</li> </ul>	<p><b>Maximizar los ahorros inmediatos e identificar los ahorros futuros</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Diseño de alarmas</li> <li>&gt; Vigilancia de parámetros y KPIs</li> <li>&gt; Diseño de cuadros de mando</li> <li>&gt; Creación de informes.</li> </ul>	<p><b>Auditorías energéticas gratuitas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Establecimiento de políticas energéticas</li> <li>&gt; Planificación y revisión</li> <li>&gt; Objetivos, metas y planes</li> <li>&gt; Gestión de tareas.</li> </ul> <p><b>Solo disponible en versión 50001</b></p>

### Algunas de nuestras soluciones

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



## Estrategia y transformación en ENGIE

Los cambios cada vez más frecuentes del sector energético exigen adaptarse y evolucionar

El proceso de transformación en el Grupo ENGIE surge como respuesta a la emergencia climática y a la evolución del panorama energético global. ENGIE apuesta por actividades con futuro en un mundo definido por la **descarbonización**, la **descentralización** y la **digitalización**, donde el Grupo tiene una ventaja competitiva.

Como parte integrante del Grupo ENGIE, las distintas sociedades de ENGIE en España han estado inmersas también en un plan de transformación iniciado en el año 2016. Tras lograr la integración de todas las actividades, en 2018 se trabajó en el desarrollo de una propuesta

de valor con el objetivo último de convertirse en el socio energético de referencia, capaz de proponer y desarrollar soluciones eficientes y adecuadas a las necesidades de los clientes. Se trata de una etapa de especialización y crecimiento donde ENGIE trabaja en redefinir la cartera de productos y soluciones, fomentando las actividades de mayor valor añadido, y en el crecimiento en los mercados estratégicos, como renovables y servicios para la industria.

La visión estratégica del Grupo ENGIE, compartida por todas las sociedades en España, se concreta en cinco grandes objetivos estratégicos:



**Fortalecer la posición actual como base para el crecimiento**

- Afianzar el posicionamiento en todo el ciclo energético (producción, instalación, operación y mantenimiento)
- Revisar la posición y la competitividad de la cartera de productos.



**Expandir el desarrollo en servicios**

- Convertirse en el socio energético
- Acelerar el desarrollo de la Solución Global ENGIE (SGE)
- Implementar Plataformas de Gestión de la Energía.



**Incrementar el posicionamiento en renovables**

- Aumentar la capacidad de generación a través de energías renovables (eólica y solar)
- Desarrollar los servicios asociados a la instalación, operación y mantenimiento
- Desarrollar los nuevos productos de comercialización de energía (PPA-Power Purchaswe Agreement).



**Convertirse en el arquitecto energético de los territorios**

- Explorar potenciales oportunidades para el desarrollo en movilidad sostenible
- Incrementar la posición en las redes de Calor & Frío.



**Digitalización**

- Desarrollar la oferta de servicios alrededor de BIM y de la monitorización a distancia
- Explotar ARTEMISA y otras soluciones energéticas digitales promovidas por el grupo
- Digitalizar el funcionamiento de la empresa, desde la acción comercial hasta la satisfacción del cliente.

La implementación de la estrategia se está llevando a cabo apoyada en la transformación organizativa, la transformación digital y el cambio en la cartera. Es destacable el esfuerzo realizado por aportar más eficiencia a equipos, procesos y herramientas, así como a la mejora continua.

En términos generales, se cumplieron los objetivos estratégicos para el Grupo en España. Como hecho relevante destacar los Proyectos Goya (300 MW eólica) y Séneca (50 MW fotovoltaica), que supondrán una mayor presencia y relevancia del Grupo en el ámbito de las renovables en España de acuerdo al plan estratégico.

Con respecto a las perspectivas para el año 2019, ENGIE prevé que el mercado siga creciendo en un contexto de mayor digitalización y demanda de soluciones sostenibles.



**Proyecto Goya**

Forestalia, Mirova, General Electric (GE) y ENGIE firmaron un acuerdo para construir el primer proyecto eólico libre de primas y subsidios públicos en España. Se trata de un conjunto de 9 parques eólicos con una capacidad total de 300 megavatios (MW), que conforman el Proyecto Goya, y que se construirán en la provincia de Zaragoza. Estos 300 MW derivan de la primera subasta de energías renovables de nuestro país, en enero de 2016, en la que Forestalia fue la mayor adjudicataria. Se trata de una de las mayores inversiones de energías



**Goya cubrirá el consumo de electricidad equivalente al de la población de Zaragoza y permitirá evitar 314.000 toneladas de emisiones de CO<sub>2</sub> al año.**

renovables en nuestro país en los últimos años y representa una etapa clave para la construcción de un conjunto de 1500 MW en Aragón. Cuenta con el apoyo del Banco Europeo de Inversiones y del Plan de Inversiones para Europa, y con una financiación sindicada facilitada por BBVA, CaixaBank y Santander.

**ENGIE participa en el proyecto como constructor, accionista, gestor y comprador de energía a través de un PPA.** ENGIE España firmó un acuerdo de compraventa de energía (PPA) que marca un hito en el mercado energético español, al ser el primero que se firma para parques eólicos en proceso de construcción y pionero, tanto por su validación por parte de la banca, como por su plazo de duración (12 años) a un precio mínimo que ha facilitado la financiación del proyecto.

## Gestión de los riesgos no financieros

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 aplica a todos los procesos de negocio de todas las entidades del Grupo cuya finalidad es gestionar los riesgos para asegurar la consecución de los objetivos de compañía.

Los riesgos se encuentran categorizados en riesgos estratégicos, riesgos operacionales y riesgos financieros. Para cada tipo de riesgo existen controles específicos y planes de mitigación. A nivel local, existe un responsable de gestión del riesgo (*Head of Risk Management*) cuya función es detectar, analizar, evaluar y monitorizar los riesgos específicos del Grupo en España.

Durante 2018, la compañía ha puesto un mayor foco en los riesgos éticos, en los riesgos relacionados con el proceso de transformación, la gestión del talento o la privacidad de los datos. En esta línea, existen diversos controles como el Programa de Cumplimiento, el canal de denuncias del Código Ético, la Política de desarrollo y formación, auditorías internas y externas del Sistema Integrado de Gestión, entre otros.

Para el resto de los riesgos identificados se pone especial cuidado en la gestión preventiva y se realizan planes de acción de modo que se minimicen las posibilidades de que ocurran.

### RIESGOS EN MATERIA DE CIBERSEGURIDAD

La ciberseguridad constituye uno de los mayores retos a los que se enfrentan las organizaciones hoy en día, siendo cada vez más frecuentes los casos de ciberataques que ponen en peligro la seguridad y estabilidad de las empresas. En los últimos años se han desarrollado tecnologías más sofisticadas para aumentar la protección de la información y los sistemas informáticos con los que se trabaja. Sin embargo, aunque las medidas de seguridad tecnológicas son necesarias, el comportamiento del usuario sigue siendo determinante para garantizar la seguridad de la organización. Visitar páginas poco seguras, ejecutar ficheros anexos recibidos por email de desconocidos o conectar dispositivos externos de fuentes desconocidas son algunos de los comportamientos que hay que evitar.

### PRINCIPALES ACTUACIONES EN 2018



Implantación de las medidas de protección de los datos personales conforme el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)



Formación y concienciación de empleados en ciberseguridad, tanto en entorno oficina como industrial



Elaboración y aprobación de la Política de Uso de Medios Informáticos y Telecomunicaciones. Dicha política se encuentra en proceso de comunicación a los empleados



En colaboración con el Grupo ENGIE, se elaboró el libro blanco de ciberseguridad industrial para la unidad de negocio (*ICS Security WhiteBook*)



Se inició la elaboración del Plan de Recuperación frente a Desastres (DRP) que finalizará en 2019 y que garantiza la continuidad de los servicios de tecnologías de la información (IT) y, por tanto, de las actividades de negocio frente a situaciones que afecten gravemente al normal funcionamiento de los servicios de IT y las comunicaciones.



## 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.

	2018
<b>Principales magnitudes financieras</b>	
Cifra de negocio	1.180.854 €
EBITDA	127.362 €
Beneficio antes de impuestos	87.514 €
Beneficio neto	74.490 €
Inversiones	9.309 €

Incluye los datos de Cofely España S.L., ENGIE España S.L.U y ENGIE Servicios Energéticos S.A. y sus participadas y Electrometalúrgica del Ebro S.L. e IPM EAGLE Desarrollos España S.L.  
Cifras en miles de euros.





## COMPROMISO CON LA ÉTICA Y EL CUMPLIMIENTO NORMATIVO



# 2

## Compromiso con la ética y el cumplimiento normativo

“ La empresa duradera es la empresa ética ”

Extracto de la Carta Ética ENGIE

Las sociedades de ENGIE en España se encuentran sujetas a la **Carta Ética**, documento en el que se refleja el fuerte compromiso del Grupo ENGIE con una gestión ética como palanca generadora de relaciones de confianza con los grupos de interés: los consumidores, poderes públicos y sociedad civil, proveedores, colaboradores y clientes.

Esta carta define los **4 principios éticos** fundamentales en torno a los cuales se articulan el conjunto de compromisos de ENGIE en materia de ética y compliance. ENGIE espera de sus colaboradores que actúen de acuerdo con ellos en cualquier circunstancia y con independencia de su actividad, nivel de responsabilidad y de sus interlocutores.

**1** Actuar de conformidad con las disposiciones legales y normativas

**2** Comportarse con honestidad y promover una cultura de integridad

**3** Demostrar lealtad

**4** Respetar a los demás

Por otro lado, la **Guía Práctica de Ética** como acompañamiento a la Carta Ética, recoge los compromisos éticos del Grupo ENGIE, su ámbito de aplicación, información acerca del canal de denuncias y, finalmente, referencias clave de la ética en la vida cotidiana, entre las que destacan la protección de los derechos humanos, la salud, seguridad y medio ambiente, la lucha contra el fraude, corrupción, conflictos de interés o la gestión de los patrocinios, donaciones y mecenazgo, competencia, entre otros.

### Lucha contra la corrupción

La política de ENGIE es clara: tolerancia cero, principalmente en materia de fraude y corrupción. En 2018 la compañía publicó en España la **Guía Anticorrupción**, en la que se define claramente la corrupción (distinguiendo entre corrupción activa y corrupción pasiva) así como las consecuencias de la misma tanto para la compañía como para los empleados. También se describen las políticas específicas en materia anticorrupción (conflictos de interés, regalos e invitaciones, patrocinios mecenazgo y donaciones, lobbying y relaciones con proveedores), y los procedimientos y actuaciones encaminadas a combatirla, recordando al mismo tiempo la existencia de un Canal Ético para plantear dudas o inquietudes, o para comunicar irregularidades relacionadas con temas de toda índole ética.



### Compromiso con los derechos humanos

En materia de derechos humanos, además de lo establecido en la Carta Ética y la Guía Práctica Ética, existe un **código de conducta en las relaciones con proveedores, la Declaración de Esclavitud Moderna** y una política llamada **“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 los contratos con proveedores y subcontratistas se ha incluido la nueva **Cláusula de Ética, Medioambiente y Responsabilidad Social** del grupo ENGIE, teniendo en cuenta los compromisos de la nueva ley francesa “Deber de vigilancia” y derechos humanos. Entre las prácticas llevadas a cabo desde el departamento de Recursos Humanos en esta materia destacan las siguientes:

- Vigilancia extrema en cuanto a que los contratos laborales se apliquen siguiendo las normas en términos de no trabajo infantil, no discriminación, respeto a la libertad individual, etc.
- Creación de un sistema de gobernanza con principios y políticas para la gestión de recursos humanos que se aplican a todos los departamentos.
  - Actuar con integridad, profesionalidad y rigor metodológico.
  - No discriminación e igualdad de oportunidades.
  - La promoción interna, la formación y la movilidad representan recursos al servicio de la empleabilidad de los empleados.
  - El empleado es el primer jugador de su propio desarrollo profesional.
- Los salarios son verificados anualmente con el mercado, siguiendo la metodología de HAYS, con el fin de garantizar la alineación y competitividad con el mercado y las normas locales, y comprobar su coherencia y consistencia. La planificación salarial se realiza teniendo en cuenta tanto el rendimiento del mercado como del empleado.
- En la encuesta anual de compromiso ENGIE&Me se incluyen preguntas como las siguientes: ENGIE es una empresa socialmente responsable; Mi jefe predica con el ejemplo; Creo que ENGIE actúa de manera responsable en relación con el medio ambiente o los empleados de mi entidad son tratados con respeto independientemente de la posición que ocupen.

Este documento fue aprobado por los Consejos de Administración de ENGIE en España en noviembre de 2018.

El compromiso al máximo nivel de gobierno es una realidad. La Dirección General de ENGIE en España, incorpora en los discursos que realiza en los eventos de verano, Navidad o sesiones ejecutivas una referencia al comportamiento ético esperado de todos los empleados y a la obligación de cumplir con la ley y la normativa interna, haciendo especial mención al principio de tolerancia cero en materia de fraude y corrupción.

Entre las prácticas en materia anticorrupción, se remite anualmente una carta a los proveedores recordando los principios éticos del Grupo e invitándoles a no enviar ningún regalo o invitación a los empleados proponiendo en todo caso hacer una aportación a un fin benéfico particular.

Durante 2018 no ha habido denuncias en referencia a corrupción o soborno.



## Modelo de Prevención Penal de ENGIE en España

Las compañías de ENGIE en España cuentan con un Modelo de Prevención Penal cuyos elementos más significativos son:

1. Manual de Prevención y Respuesta ante Delitos.
2. Política de Compliance Penal.
3. Órgano de Prevención Penal.



**El Manual de prevención y respuesta ante delitos** es la norma interna de las compañías de ENGIE en España por medio de la cual se dotan de una herramienta para establecer un sistema estructurado de control, que reduzca los riesgos de incumplimiento. Dicho Manual se estructura en las siguientes áreas:

- **Prevención:** Se refiere al conjunto de acciones encaminadas a mitigar los riesgos de incumplimiento entre las que podemos destacar:
  - **Elaboración del mapa de riesgos penales** siguiendo una metodología cualitativa de probabilidad e impacto y realizado en sesiones de trabajo con todas las áreas de la compañía. Dicha evaluación se revisa periódicamente y se reporta al Consejo de Administración.
  - **Principales políticas de Ética y Compliance en ENGIE**
    - Política de Due Diligence (año 2018)
    - Guía Anticorrupción (año 2018)
    - Política de patrocinios, donaciones y mecenazgo
    - Política de prevención de conflictos de interés
    - Código de conducta de actividades de lobbying
    - Política de regalos e invitaciones
    - Código de conducta en relación con los proveedores
    - Política de análisis del riesgo ético en proyectos de inversión
    - Política de Embargo
    - Referencial Derechos Humanos
    - Política de intermediarios comerciales.
  - **Sistema de control interno (IN.CO.M.E)**

- **Respuesta:** Describe el protocolo de actuación del Órgano de Prevención penal respecto de los incumplimientos y denuncias que puedan llegar a él.
- **Monitorización:** Refiere a la actualización de la evaluación de riesgos penales que debe realizarse periódicamente, y a la realización de auditorías con el objetivo de reforzar o implementar nuevos controles.
- **Reporte:** Refiere a la memoria anual que recoge la actividad llevada a cabo en esta materia. Cada Consejo de Administración recibe su dossier propio y adicionalmente el Grupo Engie recibe una memoria consolidada de todas las memorias.

La **Política de Compliance Penal** describe las conductas de riesgo para la organización entre las que se incluyen los delitos de cohecho y corrupción en los negocios, y en el que se establece lo que espera la compañía de los colaboradores y asociados a este respecto, y en particular el cumplimiento de las políticas, controles internos y procedimientos establecidos para este fin. Todos los empleados (a excepción del colectivo operario) han firmado la declaración de conformidad con el contenido de la política y han recibido formación específica. Dicha política integra el paquete de bienvenida de políticas obligatorias que los nuevos empleados deben firmar como compromiso de su cumplimiento.

**Canal de denuncias:** especial mención merece, el apartado dedicado en dicha política al canal de denuncias puesto a disposición de los colaboradores internos o externos de la compañía, gestionado por el órgano de prevención penal, y sujeto al protocolo establecido en la fase de respuesta del Manual de Prevención y Respuesta ante Delitos.

Como **Órgano de Prevención Penal** y en dependencia del Consejo de Administración, existe el Comité de Ética y Cumplimiento Normativo, formado por la Ethic & Compliance Officer, los responsables de Relaciones Laborales y Gestión de Riesgos, además de otros miembros de carácter consultivo del área de finanzas y jurídico. En las sociedades más pequeñas y con empleados, se ha nombrado un Delegado de Prevención Penal.

La función del área de Ética y Compliance es prevenir, detectar y gestionar los riesgos en materia de Ética y Compliance y en particular:

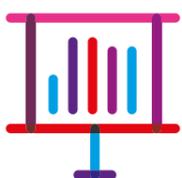
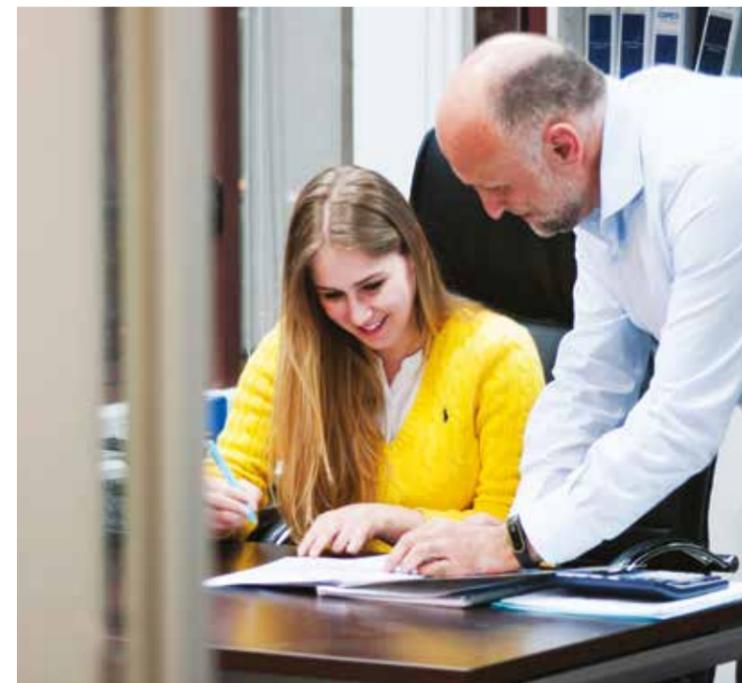
- **Prevenir y detectar** la comisión de conductas no deseadas, a través de:
  - La implantación del Programa de Compliance, diseñando políticas y controles, llevando a cabo su implantación incluida la formación.
  - La supervisión y monitorización de la efectividad del Programa de Compliance, verificando el cumplimiento efectivo del entorno de control diseñado.
- **Gestionar** los riesgos detectados.
- **Promover** junto con la Alta Dirección una cultura de cumplimiento y respeto de los valores y compromisos del Grupo.
- **Reportar** a la Alta Dirección, al Órgano de Administración y al Grupo ENGIE sobre las actividades llevadas a cabo y los riesgos gestionados por el departamento.

El Ethic & Compliance Officer es miembro invitado permanente del Comité Ejecutivo, en cuyo orden del día se dedica siempre el segundo punto a los temas de compliance: logros y objetivos, planes de formación, nuevas políticas, entre otros aspectos. Asimismo, asiste con frecuencia a los diferentes Comités de Dirección de cada área para presentar o tratar estos temas.

## Formación

La formación en materia de ética y compliance es un pilar clave dentro del Modelo de prevención penal la compañía. Todos los años se planifica la formación a impartir, materias y público objetivo, en coordinación con el departamento de formación. Durante 2018 se ha centrado en los siguientes aspectos:

- Formación presencial
  - **“Introducción a la ética y compliance”.** Incluida en el plan de acogida e impartido por la Ethic & Compliance Officer. En 2018 lo realizaron 83 empleados en 3 sesiones. Además, este año se añadió una prueba de desempeño al finalizar la sesión en la que se debía acertar el 80% de las preguntas.
  - **“Modelos de Prevención Penal: Política de Cumplimiento”.** Contó con 45 asistentes de la segunda y tercera línea de mando intermedio.
  - **“Reglamento de Protección de Datos”.** Impartido por una empresa externa a 36 empleados de las áreas de Recursos Humanos, Comunicación, IT y Marketing.
- eLearning
  - **“Nuestro Grupo, Nuestra Ética”.** Realizado por 92 empleados, entre los que se encontraban todos los miembros del Comité Ejecutivo.
  - **“Fraude y corrupción - Tolerancia Cero”.** Realizado por 113 empleados.
  - **“Modelos de Prevención Penal: Política de Cumplimiento”.** Contó con la participación de 664 empleados.



## Principales actuaciones en 2018

### Implementación del Modelo de Compliance en las filiales de Cofely España, ENGIE España y demás compañías hermanas:

- Nombramiento de un Delegado de Prevención Penal en cada filial de ENGIE España SL (ENGIE Cartagena S.L. y ENGIE Castelnou S.L.U.). No se ha considerado necesaria dicha figura en las filiales de Cofely España S.A. (no tienen personal la mayoría o son de muy reducido tamaño), siendo asumida la función por el órgano de Cofely España S.A.
- Elaboración del mapa de riesgos penales de todas las filiales partiendo del mapa elaborado en 2016 para Cofely España y ENGIE España.
- Adhesión al Modelo de Compliance de Cofely España y ENGIE España (Política de Compliance Penal y Manual de gestión y respuesta ante delitos).

### Implementación de nuevas políticas locales y controles adicionales:

- Política de uso de medios informáticos y telecomunicaciones, Política de Tax Governance, Guía Anticorrupción, Incorporación de análisis reputacional en el procedimiento de homologación y evaluación de proveedores y un nuevo control sobre residuos y materiales de desecho.

### Difusión de las nuevas Políticas del Grupo:

- Ley Deber de Vigilancia. Incorporación de la nueva cláusula ética del Grupo para los contratos con proveedores y subcontratas que recoge las obligaciones respecto de esta nueva ley; creación de un grupo de trabajo en el que se integran las áreas de Prevención de Riesgos Laborales, Compras, Medio Ambiente y Recursos humanos con la finalidad de tratar cualquier cuestión en esta materia.
- Señales de Alerta Temprana. Señales elaboradas a partir de un análisis retrospectivo de los incidentes en materia de ética y compliance sucedidos en el Grupo a lo largo de los últimos años. Estas señales de alerta han sido integradas como checklist en las auditorías operacionales y en los programas de formación del Plan de acogida.



### Protección de Datos:

Implementación de las medidas identificadas en la auditoría realizada en 2017 para cumplir con los requisitos de la nueva norma. Entre las acciones llevadas a cabo destacan las siguientes:

- Se llevaron a cabo 16 sesiones con todas las áreas con el objetivo de realizar una identificación de todos los ficheros de tratamientos de datos en la compañía.
- Elaboración del inventario de tratamientos de datos.
- Elaboración del informe diagnóstico, que incluye los encargados de tratamiento identificados en cada departamento, así como los textos y cláusulas a incluir en los contratos, consentimientos a requerir al interesado, aviso legal y cookies, etc. Todas las obligaciones de información al interesado, así como el requerimiento de consentimiento han sido llevadas a cabo en 2018.
- Elaboración del informe de auditoría sobre las medidas de seguridad.
- Identificación de los tratamientos de datos sujetos a análisis de impacto.
- Formación a las áreas más sensibles en materia de protección de datos por parte del gabinete externo especializado.

### Diligencia Debida:

En 2018 se realizaron 330 verificaciones de contrapartes (clientes, proveedores, candidatos, socios de negocio...).

### Acciones de sensibilización:

Con motivo del día Internacional de la Lucha contra la corrupción se publicó la nueva *Guía anticorrupción* anteriormente mencionada y se colocó cartelería en las zonas comunes recordando la máxima de tolerancia cero en materia de fraude y corrupción, y la existencia del canal de denuncias.

Por otro lado, en el segundo número de la revista interna trimestral se incluyó una entrevista a los miembros del Comité de Ética y Cumplimiento Normativo, así como un recordatorio de la existencia de videos sobre dilemas éticos, regalos e invitaciones y derechos humanos.

Además, se publicaron videos del Grupo en materia de derechos humanos, regalos e invitaciones e información sobre el canal de denuncias en las pantallas de los halls de bienvenida de las oficinas.



---

# 3

## NUESTRAS PERSONAS

---



# 3

## Nuestras personas

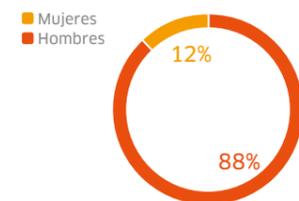
Conscientes de la importancia que desempeñan los profesionales de ENGIE para lograr la transformación que la sociedad y la compañía demandan, se está poniendo foco en desarrollar el talento interno, potenciar una cultura con clara orientación al cliente, ágil, inclusiva y sostenible.

### Perfil ENGIE en España

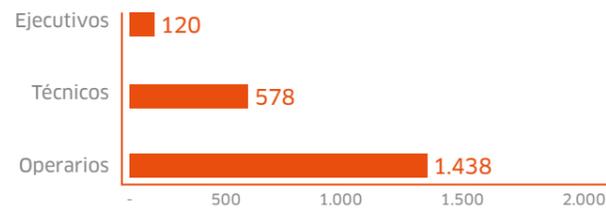
Al cierre del ejercicio 2018, la plantilla de ENGIE en España estaba formada por 2.136 empleados, de los que el 88% eran hombres y el 12% restante, mujeres. Existen tres grandes categorías profesionales: Ejecutivos<sup>(1)</sup> (5%), Técnicos<sup>(2)</sup> (28%) y Operarios<sup>(3)</sup> (67%); por la naturaleza del negocio la mayor parte de la plantilla se concentra en la categoría de Operario.

A continuación, se detallan los principales datos de la plantilla al cierre de 2018.

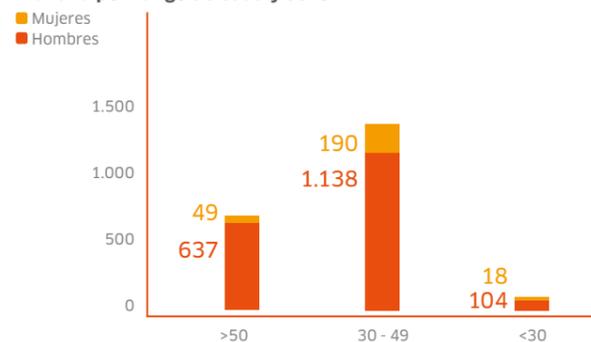
#### Plantilla por sexo



#### Plantilla por categoría profesional



#### Plantilla por rango de edad y sexo



Rango de edad	Clasificación profesional	Hombres	Mujeres
>50 años	Ejecutivos	25	2
	Operarios	514	2
	Técnicos	98	45
<b>Total</b>		<b>637</b>	<b>49</b>
30 - 49 años	Ejecutivos	73	20
	Operarios	847	7
	Técnicos	218	163
<b>Total</b>		<b>1.138</b>	<b>190</b>
<30 años	Ejecutivos	-	-
	Operarios	67	1
	Técnicos	37	17
<b>Total</b>		<b>104</b>	<b>18</b>
<b>TOTAL</b>		<b>1.879</b>	<b>257</b>

(1) Se considera como ejecutivo a toda persona que forma parte de la Dirección de la empresa, así como a toda persona responsable de un departamento, un centro de explotación, etc. o responsable de un equipo de ejecutivos y/o no ejecutivos. También se considera como ejecutivo a toda persona que posee unos conocimientos especializados en el área técnica o de gestión. (2) Técnicos superiores y mandos medios / personal cualificado. (3) Se trata de los operarios, empleados no cualificados y técnicos.



Durante el ejercicio 2018 la plantilla media alcanzó la cifra de 2.078 empleados. Con respecto a la estabilidad de la plantilla, el promedio de los contratos fijos se situó en el 70% en 2018, siendo el 92% de los contratos a tiempo completo, tal y como se desprende de la tabla siguiente.

#### Plantilla Media por tipo de contrato y sexo

Contrato	Hombres	Mujeres	Total
Indefinido	1.220	226	1.445
Temporal	603	30	633
<b>Total</b>	<b>1.822</b>	<b>256</b>	<b>2.078</b>



Tipo de jornada	Rango de edad	Empleados
Jornada Completa	>50 años	534
	30 - 49 años	1.260
	<30 años	110
	<b>Total</b>	<b>1.904</b>
Jornada Parcial	>50 años	115
	30 - 49 años	56
	<30 años	3
	<b>Total</b>	<b>174</b>

Durante el ejercicio 2018 se produjeron 526 incorporaciones (5% mujeres y 78% operarios) y 340 bajas, de las que 42 fueron despidos.

#### Despidos por sexo, edad y categoría profesional



Rango de edad	Clasificación profesional	Hombres	Mujeres	Total
>50 años	Ejecutivos	1	-	1
	Operarios	3	1	4
	Técnicos	5	2	7
30 - 49 años	Ejecutivos	2	1	3
	Operarios	18	1	19
	Técnicos	3	4	7
<30 años	Ejecutivos	-	-	-
	Operarios	1	-	1
	Técnicos	-	-	-
<b>TOTAL</b>		<b>33</b>	<b>9</b>	<b>42</b>

## Atracción y retención del talento

La compañía es consciente de que una de las ventajas competitivas clave es el desarrollo de sus empleados. Este desarrollo es un proceso continuo basado en el aprendizaje, por lo que es necesario adaptar las habilidades de los empleados a las demandas cambiantes de los mercados.



### FORMACIÓN

ENGIE en España cuenta con un Plan de Formación Anual, que abarca todas las áreas, respondiendo tanto a necesidades genéricas como específicas de cada dirección y/o perfil. Además, se trata de un proceso planificado, eficiente y flexible, que se adapta a cualquier necesidad que pueda surgir en la compañía.

La formación que se imparte puede ser transversal, *core business*, técnica o específica, atendiendo a que aplique a un determinado perfil, esté destinada a mejorar el conocimiento del negocio o la cultura, busque mejorar las competencias de carácter técnico o esté dirigida a áreas específicas de la empresa.

Durante 2018 se trabajó en el análisis y mejora del proceso formativo a través de la revisión de la política, procesos y procedimientos de formación en dos niveles: calidad y eficiencia.

En línea con la mejora de la calidad, la empresa acometió un proceso de identificación de las necesidades a través de una encuesta

vinculándola a la evaluación del desempeño, así como el diseño de los contenidos de las formaciones incorporando las opiniones de los especialistas técnicos y focus group con colaboradores.

Por su parte, en términos de eficiencia se mejoró la planificación y la coordinación entre PRL<sup>(1)</sup>, formación y negocio en relación con la oferta anual obligatoria en PRL y se lanzó la licitación de proveedor único para el área técnica y PRL.

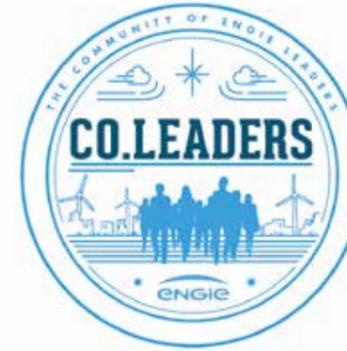
Con respecto a la línea de trabajo de digitalización, destacar el **proyecto Levelcal** orientado a diseñar e implementar el marco de trabajo que permitirá en un futuro disponer de una información consistente, consolidada y actualizada sobre la formación y competencias técnicas de todos los empleados de ENGIE.

Durante el ejercicio 2018 se realizaron un total de **48.579 horas de formación**. A continuación, se detalla el número de horas de formación por temática y categoría profesional.

	Mujer	Hombre	Total
<b>Horas formación por categoría profesional y sexo</b>			
Ejecutivos	1.154	4.652	5.806
Operarios	179	30.093	30.271
Técnicos	3.545	6.685	10.229
Becarios	249	524	773
<b>Total</b>	<b>5.126</b>	<b>41.953</b>	<b>47.080</b>

	2018
<b>Horas formación por temática</b>	
Desarrollo	9.698*
Idiomas	549
Seguridad	28.540
Técnica	9.793
<b>Total</b>	<b>48.579</b>

(1) PRL: Prevención de Riesgos Laborales. (\*) Incluidas 1.499 horas de U.Learn (plataforma online del Grupo).



### DESARROLLANDO EL TALENTO INTERNO

En 2018 se trabajó en desplegar el modelo de competencias de liderazgo de ENGIE en toda la compañía, a través del programa de formación Co.leaders.

Este modelo traslada a los líderes actitudes y comportamientos necesarios en la etapa actual de la compañía y en relación con sus equipos tales como:

- **Prepara para el futuro**, explica la visión y estrategia, es flexible, inspirador, motivado.
- **Cultiva y otorga responsabilidad**, sabe delegar, construir relaciones armoniosas, ayudar, compartir recursos y conocimientos.
- **Actúa y desafía el status quo**, coopera dentro y fuera del equipo, desafía, acepta ideas, corre riesgos.
- **Entrega resultados**, aborda el trabajo con altos estándares, trabaja eficientemente, asume responsabilidades.
- **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.

Por su parte, en el People & Position Review (PPR) se analiza el desempeño de los empleados durante tres años y su potencial dando como resultado una matriz de talento. A los colaboradores identificados como alto potencial, se les incluye en los planes de sucesión y se les propone acceder al programa de desarrollo Boost.



**26**  
Candidatos internos seleccionados para mandos intermedios y técnicos/especialistas



### EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

El proceso de evaluación del desempeño constituye una herramienta importante para reconocer los esfuerzos de nuestros profesionales y su contribución al éxito de la compañía, apoyándoles de forma que alcancen su máximo potencial. El proceso de gestión del desempeño está liderado por un manager y un colaborador, siendo estos últimos los responsables de solicitar feedback periódico, recopilar las evidencias y participar activamente en las reuniones de desempeño tanto propio como del equipo.

Destacar en 2018 la realización de la evaluación del desempeño a todos los colaboradores y la ampliación a los operarios, pasando de 250 personas evaluadas en 2017 a 700 en 2018.



### EMPLOYER BRANDING: INICIATIVAS DE SELECCIÓN

Lograr ser conocidos como un buen lugar para trabajar constituye uno de los principales objetivos de la compañía, uniendo las posibilidades del mercado con las necesidades de la compañía. En este sentido, se diseñó un plan estratégico orientado a mantener una mayor presencia en foros de empleo y redes sociales, convenios de colaboración con universidades.

- 73 BECARIOS**
- FOROS DE EMPLEO**  
Universidad de Comillas  
Escuela Organización Industrial EOI
- CONVENIOS**  
Universidad Politécnica de Madrid

### Compromiso

#### ENCUESTA DE CLIMA

Anualmente se lanza la encuesta de satisfacción laboral (ENGIE&Me) que se realiza a nivel de Grupo, pero cuyo análisis y seguimiento de resultados y planes de acción se hace a nivel local. La encuesta de 2018 se realizó 100% online, con aproximadamente 50 preguntas clave sobre el Grupo y la unidad de negocio correspondiente a España.

Como puntos fuertes se identificó el nivel de compromiso con el éxito de ENGIE, con el trabajo, la seguridad y el medioambiente.

En función de los resultados obtenidos, 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 y diseñar procesos más eficientes para mejorar la salud y el bienestar.



### Igualdad y diversidad

ENGIE en España asume la política de RSC (Responsabilidad Social Corporativa) del Grupo ENGIE en la que se engloban, entre otros, el compromiso con la igualdad y la diversidad. En dicha política se expresa un compromiso con la diversidad en su sentido más amplio: diversidad de talento, igualdad de género, no discriminación, etc.

Conscientes del reto, ya que se trata de una plantilla con un porcentaje mucho más alto de hombres que de mujeres, y con una trayectoria de empleo más masculino, el Grupo ha fijado el objetivo de lograr un 25% de mujeres en la plantilla en el año 2020.

En 2018 solo Cofely España S.A. estaba obligada a disponer de un Plan de Igualdad, que se encuentra en desarrollo para el resto de sociedades en España. El Plan de Igualdad de Cofely se encuentra incluido en su Convenio Colectivo. Dicho plan establece como objetivos:

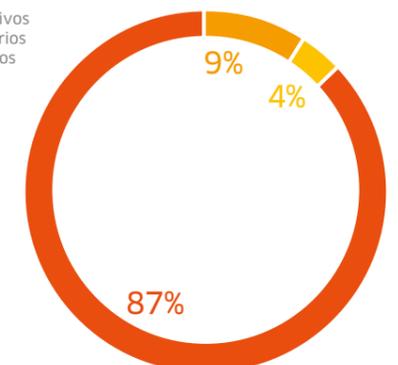
- 40%**  
MUJERES COMITÉ DE DIRECCIÓN
- 20%**  
MUJERES CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN

- Garantizar y promover la aplicación efectiva del principio de igualdad entre hombres y mujeres para conseguir en el ámbito laboral la misma oportunidad de ingreso y desarrollo profesional.
- Promover las posibilidades de acceso de la mujer a puestos de responsabilidad.
- Aplicar medidas correctoras para conseguir una representación equilibrada de la mujer en el ámbito profesional.
- Garantizar que la gestión de RRHH cumple con los requisitos legales en materia de igualdad de oportunidades.
- Promover el principio de igualdad de oportunidades entre toda la plantilla con el objetivo de implicar a todo el personal.
- Reforzar el compromiso de responsabilidad social de la Empresa para conseguir una mayor calidad de vida de sus empleados.
- Establecer medidas que favorezcan la conciliación de la vida laboral con la vida familiar y personal de los trabajadores.
- Proporcionar formación adecuada a las personas que lo necesiten.
- Consideración específica de los supuestos de riesgo en el embarazo.
- Establecer un Protocolo de actuaciones para los casos de acoso sexual, acoso moral y violencia de género.
- Creación de un Foro para la Igualdad que realiza el seguimiento y control de la aplicación del principio de igualdad y las medidas incluidas en este Plan del colectivo al que pertenecen.



#### Mujeres por categoría profesional

- Ejecutivos
- Operarios
- Técnicos





Además, se establecen medidas para garantizar la igualdad en los procesos de selección, acceso al empleo y contratación, formación, promoción, retribución, conciliación de la vida laboral y familiar, información, comunicación y lenguaje.

La empresa también dispone de un protocolo antiacoso, integrado en el propio Convenio Colectivo, 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.



### DISCAPACIDAD

ENGIE en España cuenta en la plantilla con un total de 22 personas con alguna discapacidad. 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 en España 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 los Convenios Colectivos de aplicación en cada provincia que mejoren lo establecido en la Legislación.

Aunque en la actualidad no hay una política formal existen algunas medidas que facilitan la conciliación como son la flexibilidad horaria y la jornada intensiva en julio y agosto. Además, existen una serie de beneficios sociales para los empleados en función del colectivo al que pertenecen.

### Comunicación interna

La comunicación interna consiste en un conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través de diferentes medios de comunicación que los mantienen informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos de la organización.

Conscientes de esta necesidad, ENGIE en España ha desarrollado una serie de herramientas de comunicación enfocadas a garantizar una comunicación bidireccional y adaptada a los diferentes perfiles y necesidades que existen en la compañía.

Entre los soportes tecnológicos de comunicación utilizados destacan el portal del empleado/intranet, la red social interna Yammer, videos corporativos, entre otros. Asimismo, a nivel interno existe la revista "SomosENGIE", el tablón de anuncios, folletos y carteles.

Con respecto a la comunicación interpersonal existen las siguientes herramientas:

- Desayunos con miembros del Comité de Dirección.
- Eventos internos.
- Executive Workshop.
- Managers como comunicadores.
- El empleado como embajador de la compañía.
- Programas en cascada.

Finalmente, existen campañas de comunicación, concursos internos o programas de implicación del empleado, entre otros aspectos.



### Salud y seguridad

ENGIE dispone de una Política de Seguridad Laboral y una Carta de Seguridad y Salud en la que se manifiesta el compromiso e importancia que la empresa otorga en esta materia, con el fin último de garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable con cero accidentes. La gestión de la salud y seguridad laboral se basa en la norma OHSAS 18001:2007.

Hay que destacar que durante 2018 se superaron las correspondientes auditorías externas.

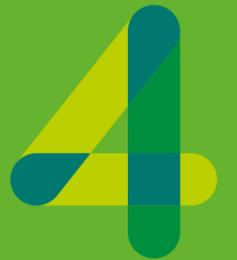
A lo largo de este ejercicio se han realizado las siguientes iniciativas:

- Definición de un plan estratégico de PRL para los siguientes tres años.
- Definición de un plan estratégico de calidad de vida en el trabajo y empresa saludable.
- Realización de Estudio de Riesgos Psicosociales, Bienestar y Hábitos de salud.
- Mejora de la comunicación de mandos con Operarios: 5 minutos de seguridad.
- Campaña de información mensual sobre las reglas que salvan.
- Campaña de información mensual sobre los incidentes de alto potencial de gravedad.
- Visitas de comportamiento seguro de carácter voluntario para los departamentos soporte, además de las visitas que ya se realizan con carácter obligatorio.
- Cursos de reciclaje según legislación.
- Campaña online sobre formación de conducción segura.

Con respecto a los ratios de siniestralidad, todos los accidentes ocurridos en 2018 correspondieron a hombres. Durante 2018 hubo 19 accidentes con baja y no se produjo ningún accidente mortal. Finalmente, no se registró ningún caso considerado como enfermedad profesional.

2018		
<b>Indicadores</b>	Índice de frecuencia	5,24
	Índice de gravedad	0,31

Índice de frecuencia: (Nº de accidentes de trabajo / Nº horas trabajadas) x 10<sup>6</sup>, Índice de gravedad: (Nº días de baja / Nº horas trabajadas) x 10<sup>3</sup>.



# LIDERANDO LA TRANSICIÓN ENERGÉTICA



# 4

## Liderando la transición energética

ENGIE, como actor clave en la transición energética, tiene como objetivo estratégico colaborar en la construcción de una sociedad baja en carbono y respetuosa con el medio ambiente.

A través de su actividad, contribuye de forma sostenible al progreso energético, comprometiéndose a maximizar los ahorros de sus clientes a través de soluciones globales enfocadas en la eficiencia energética, las energías renovables y la movilidad sostenible entre otros.

Asimismo, existe el compromiso, a través de una adecuada gestión ambiental, de reducir los impactos de la compañía en el entorno.

### Gestión ambiental

ENGIE busca medir y reducir los impactos ambientales de sus actividades. Esta ambición se refleja en una Política Ambiental y una Política de Gestión Energética. El fin de estas políticas es la preservación del medio ambiente y el uso sostenible de los recursos, minimizando el consumo e impacto energético de las actividades.

La gestión ambiental en España se fundamenta en las normas ISO 14001:2015 e ISO 50001:2011. Durante 2018 se superaron las auditorías externas correspondientes según el siguiente alcance:

SOCIEDAD	14001:2015	50001:2015
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 ENRGÍA 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	✓	

(\*) Oficinas de Madrid y Barcelona.



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

Como parte del SGI, la compañía dispone de diversas metodologías para evaluar los riesgos y aspectos ambientales, adaptados al tipo de actividad que desarrolla. La evaluación de estos aspectos deriva en planes de prevención y control a aplicar en cada uno de los emplazamientos identificados. También sirve para establecer no conformidades o puntos de mejora, que es preciso abordar mediante planes de acción.

Actualmente, se está revisando el mapa de procesos de la compañía, adaptándolo

al enfoque de riesgos y alineándolo con las directrices del grupo ENGIE en cuanto a políticas, objetivos, procesos, procedimientos e indicadores de medio ambiente.

En línea con la mejora continua se define y establece anualmente un programa de gestión ambiental que contempla objetivos y metas coherentes con la política y los compromisos ambientales. En el caso de ENGIE en España cada sociedad establece sus propios objetivos. Cada uno de estos objetivos tiene planes de acción asociados que son evaluados de forma periódica.

A nivel estratégico, los desafíos ambientales del Grupo ENGIE se han materializado en los siguientes objetivos para ENGIE en España.

Desafío	Objetivo	Plan de acción	Cumplimiento
Incrementar el posicionamiento en energías renovables	Lograr en 2020 un 25% de energías renovables en el mix de generación	Desarrollo de nuevas instalaciones de energía solar y eólica	Alcanzado
Convertirnos en el arquitecto energético de los territorios	Aumentar el ahorro de emisiones gracias a la extensión de Districlima	Extensión de las redes de Districlima a nuevos clientes y construcción de una nueva red	Alcanzado
Reducir la contribución de nuestras actividades al calentamiento global	Reducir el 20% de las emisiones 2012-2020 asociadas al consumo de energía de las oficinas de Madrid y Barcelona	Implantación de mejoras técnicas en el edificio de Madrid	Alcanzado
Desarrollar una estrategia ambiental de mayor valor añadido e integrada en el negocio	Mejorar la gestión integrada de los procesos y riesgos ambientales	Elaboración de matriz de riesgos ambientales y planes de acción para los sitios prioritarios	En curso

Con respecto al reporte de indicadores ambientales, ENGIE dispone de una herramienta denominada EARTH que consolida los datos ambientales a nivel de Grupo. En el alcance se encuentran incluidas las sociedades de ENGIE en España que se consideran relevantes en términos de impacto ambiental.

### PRINCIPALES INDICADORES AMBIENTALES

Indicador	Unidad de medida	2017	2018
Energía neta generada (eléctrica y térmica)	GWheq	1.472,23	1.065,22
No renovable. Energía neta generada (eléctrica y térmica)	GWheq	1.383,93	793,28
Renovable. Electricidad y energía térmica neta generada	GWheq	88,30	271,94
Consumo de gas natural	GWh lhv	2.576,58	1.458,06
Consumo de gasóleo	GWh lhv	0,08	0,03
Consumo de electricidad suministrada por la red	GWh	96,60	84,05
Transporte. Consumo de diesel	L	830.741,00	841.822,00
Transporte. Consumo de gasolina	L	3.580,00	3.424,00
Emisiones directas de GEI - Alcance 1	T eq CO <sub>2</sub>	523.501,85	297.435,22
Emisiones directas de CH <sub>4</sub> - Alcance 1	T CH <sub>4</sub>	9,28	5,25
Emisiones directas de N <sub>2</sub> O - Alcance 1	T N <sub>2</sub> O	0,93	0,52
Emisiones directas totales de GEI - Generación de energía	T eq CO <sub>2</sub>	521.240,14	295.143,81
Gases de efecto invernadero en relación con la actividad - Generación de energía	gCO <sub>2</sub> eq/kWh	1.138,85	1.202,02
Emisiones de GEI - Alcance 2**	T CO <sub>2</sub> eq	-	38.307,02
Consumo total - Agua dulce y no dulce	m <sup>3</sup>	79.621,78	82.704,07
Extracción de agua dulce por MWh producido	m <sup>3</sup> /MWh	7,69	4,07
Cantidad de residuos y subproductos no peligrosos	T	2.764,50	3.062,68
Cantidad de residuos y subproductos peligrosos	T	130,46	88,85

Alcance. Cogeneración\*, redes\*, solares y centrales de ciclo combinado, servicios y mantenimiento\* e hidráulicas. \*Datos verificados por EY. \*\* No se dispone del dato de 2017.

### Cambio climático

La ambición de ENGIE es convertirse en el líder en la transición hacia el “carbono cero” a través del impulso de las energías renovables, la reducción de la huella de carbono y ayudando a sus clientes a cumplir con sus compromisos de reducción de emisiones de CO<sub>2</sub>.

En esa línea, la compañía está trabajando para hacer de sus clientes actores de la transición energética. ENGIE se compromete a trabajar con sus clientes en soluciones de futuro que les permitan controlar su consumo, integrar nuevas tecnologías e incorporar soluciones de movilidad sostenible y energías renovables.

En el año 2016 el Grupo ENGIE estableció seis objetivos no financieros para ser alcanzados en 2020 que fueron asumidos por cada unidad de negocio del Grupo. Dos de ellos están relacionados con la lucha contra el cambio climático: lograr en 2020 un 25% de energías renovables en el mix de generación y reducir el 20% de las emisiones asociadas al consumo de energía de las oficinas de Madrid y Barcelona en 2020 con respecto a 2012.

#### PRODUCCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA Y TÉRMICA

Producción de energía	Unidad	2017	2018	% Variación
Electricidad generada	GWheq	1.253,30	850,94	-32%
Energía térmica generada (equivalente eléctrico)	GWheq	218,93	214,28	-2%
<b>Total energía generada</b>	<b>GWheq</b>	<b>1.472,23</b>	<b>1.065,22</b>	<b>-28%</b>



ENGIE como empresa productora de electricidad apuesta cada vez más por las energías limpias, tal y como puede observarse en el siguiente gráfico:

#### Energía generada por fuentes



#### CONSUMO ENERGÉTICO

El consumo energético de ENGIE en España de los dos últimos años es el siguiente:

Consumo de energía	Unidad	2017	2018
Consumo de gas natural	GWh lhv	2.576,58	1.458,06
Consumo de gasóleo	GWh lhv	0,08	0,03
Consumo de electricidad suministrada por la red	GWh	96,60	84,05
Consumo de diesel*	L	830.741,00	841.822,00
Consumo de gasolina*	L	3.580,00	3.424,00

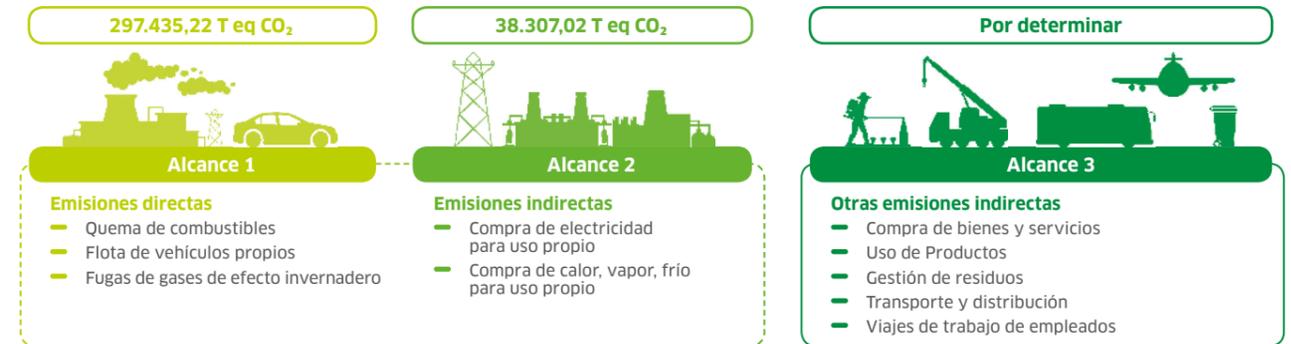
(\*) Corresponde al consumo de la flota de 512 vehículos que está asociada a la actividad de mantenimiento.

#### EMISIONES

Emisiones generadas	Unidad	2017	2018	% Variación
Emisiones de GEI - Alcance 1	T eq CO <sub>2</sub>	523.501,85	297.435,22	-43%
Emisiones de CH <sub>4</sub> - Alcance 1	T CH <sub>4</sub>	9,28	5,25	-43%
Emisiones de N <sub>2</sub> O - Alcance 1	T N <sub>2</sub> O	0,93	0,52	-43%
Emisiones directas totales de GEI - Generación de energía	T eq CO <sub>2</sub>	521.240,14	295.143,81	-43%
Gases de efecto invernadero asociados a la actividad de generación de energía	g CO <sub>2</sub> eq/ kWh	1.138,85	1.202,02	6%
Emisiones de GEI - Alcance 2*	T CO <sub>2</sub> eq	-	38.307,02	-

\*No se dispone del dato de 2017.

#### Emisiones de gases de efecto invernadero - ENGIE en España.



#### Gases refrigerantes

ENGIE en España tiene una amplia experiencia en el ámbito de la refrigeración industrial. En este sentido y con el fin de reducir las emisiones a la atmósfera, ENGIE apuesta por el uso de refrigerantes naturales como el amoníaco en sus instalaciones y en las de sus clientes.

A continuación, se describen algunos ejemplos realizados en clientes:

- ✓ Sustitución de centrales de freón y enfriadora de agua por una sala de máquinas de amoníaco.
- ✓ Ampliación de la capacidad y sustitución de secaderos y cámaras que funcionan con freón R-404 por un sistema amoníaco-glicol y nuevo sistema de control.
- ✓ Planta de agua helada mediante amoníaco en lugar de enfriadora de freón.
- ✓ Planta de glicol frío mediante amoníaco en lugar de central de freón.

**ENERGÍAS RENOVABLES**

Uno de los grandes desafíos de ENGIE en España es incrementar su posicionamiento en energías renovables mediante el desarrollo de proyectos que respeten el medio ambiente. En esa línea se estableció el objetivo de lograr que el 25% del mix energético de la compañía en 2020 sea de origen renovable.

A 31 de diciembre de 2018 la energía generada por ENGIE en España procedente de fuentes renovables se situó en el 26% del total generado, superando el objetivo previsto para 2020. Es significativo el incremento producido con respecto al ejercicio 2017 (del 6% al 26%).

		2017	2018
<b>Energía generada</b>	No renovable	94%	74%
	Renovable	6%	<b>26%</b>

**Algunos logros:**

**Proyecto Goya**

Forestalia, Mirova, General Electric y ENGIE firmaron un acuerdo para construir el primer parque eólico de 300 megavatios (MW) libre de primas y subsidios públicos en España. Se trata de un conjunto de 9 parques eólicos, que conforman el Proyecto Goya, y que se construirán en la provincia de Zaragoza. Con este proyecto se cubrirá el consumo de electricidad equivalente al de la población de Zaragoza y **permitirá evitar 314.000 toneladas de emisiones de CO<sub>2</sub> al año.**



**Acuerdo de suministro de energía verde (P.P.A.) a largo plazo con ADISSEO**

ENGIE ESPAÑA firmó con Grupo ADISSEO (líderes mundiales expertos en aditivos para la nutrición animal) uno de los primeros acuerdos de suministro de energía verde a 10 años de nuestro país para la totalidad de su consumo en la planta de Burgos. Este contrato energético garantiza que la planta se aprovisionará exclusivamente de energía de origen renovable, vinculando su consumo a la producción de un parque de nueva construcción cuya puesta en operación está prevista en 2020.

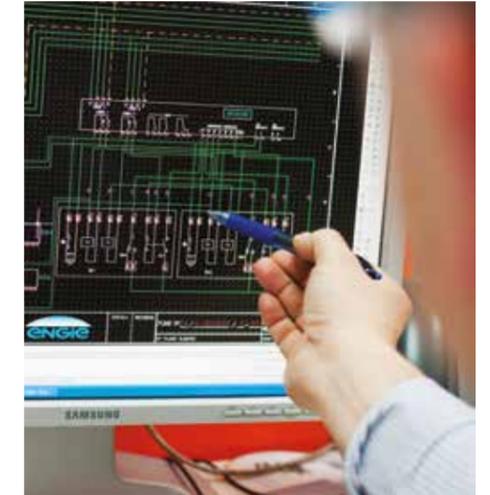
**EFICIENCIA ENERGÉTICA**

A nivel de compañía, en sus oficinas, ENGIE en España ha ido implementado diversas actuaciones dirigidas al ahorro y eficiencia energética, de 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.

Desde la óptica de la actividad, 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.

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.



En el ámbito de la eficiencia energética, estas son las principales soluciones de ENGIE en España:

- **Evaluación preliminar:** Realización de estudio energético, donde el cliente puede observar su situación de consumo general, relacionando éste con sus instalaciones, conociendo hasta qué punto está funcionando de forma eficiente, así como tener una imagen de las actuaciones y mejoras que puede acometer.
- **Auditoría energética:** Análisis energético, estudiando y describiendo las instalaciones del cliente, identificando los usos energéticos y proponiendo medidas que permitan reducir el consumo sin afectar el confort de los usuarios o su capacidad productiva, siguiendo las directrices del RD56/2016.
- **Ingeniería energética:** Consultoría e ingeniería de nuevas instalaciones o remodelación de existentes buscando la máxima eficiencia y la valoración para la introducción de energías renovables.
- **Monitorización energética.** Artemisa es el servicio de monitorización energética que permite obtener información sobre los consumos y proponer mejoras de eficiencia. Incluye la instalación de los equipos requeridos y el seguimiento por expertos energéticos.
- **Medidas de ahorro energético:** Renovación de instalaciones existentes, con el objetivo de conseguir un ahorro energético, consiguiéndose también la actualización de las mismas. Puede ser desde un cambio de iluminación a actuaciones sofisticadas en industria, como la instalación de recuperación de humos.
- **PRE<sup>(1)</sup>. Compromiso de ahorros:** Contrato de rendimiento energético donde se pactan unos ahorros mínimos sobre sus costes garantizando la máxima eficiencia energética (sin inversiones o con inversiones de alta rentabilidad). Si se exceden los ahorros mínimos, ENGIE recuperaría las inversiones y si se logra llevar el ahorro aún más allá, se reparte el beneficio extra.
- **PRE. Energía transformada:** Contrato de rendimiento energético con venta de energía transformada. Lo habitual es el suministro de calor y frío, pero también puede ser vapor, aire comprimido, etc. Se fija un precio que será muy atractivo porque implica un rendimiento muy elevado de los equipos de producción y se tarifica, mes a mes, en función del consumo de las utilidades.
- **PRE. Cuota mensual:** Contrato de larga duración que se inicia con una renovación de las instalaciones con el fin de mejorar su eficiencia y seguridad al mismo tiempo que se actualizan. Es un contrato de rendimiento energético con facturación de energía primaria (gas, electricidad) y con cuota fija mensual, que incluye la solución de monitorización y control.



(1) PRE: Plan de rendimiento energético.

**Emisiones evitadas en 2018 a través de contratos de rendimiento energético**

Instalación	Consumo real (kWh)	Consumo estimado base line 19,5 °C	Diferencia (kWh)	Kg CO <sub>2</sub> eq
Piscina las Cumbres	944.572	1.053.221	108.649	39.874,18
Piscina Villafontana	1.154.838	1.265.902	111.064	40.760,35
Residencia Aranjuez	2.307.553	2.336.774	29.221	10.724,11
Residencia Arganda del Rey	1.977.772	2.049.173	71.401	26.204,17
Centro de salud Barbadas	60.523	72.546	12.023	4.412,42
Centro de salud Tui	292.881	293.345	464	170,29
Visteon	1.978	2.241	263	96,48
MASTER	76.714	112.927	36.213	12.928,05
<b>Total</b>	<b>6.740.117</b>	<b>7.073.202</b>	<b>333.085</b>	<b>122.242</b>

**Proyecto destacado:**

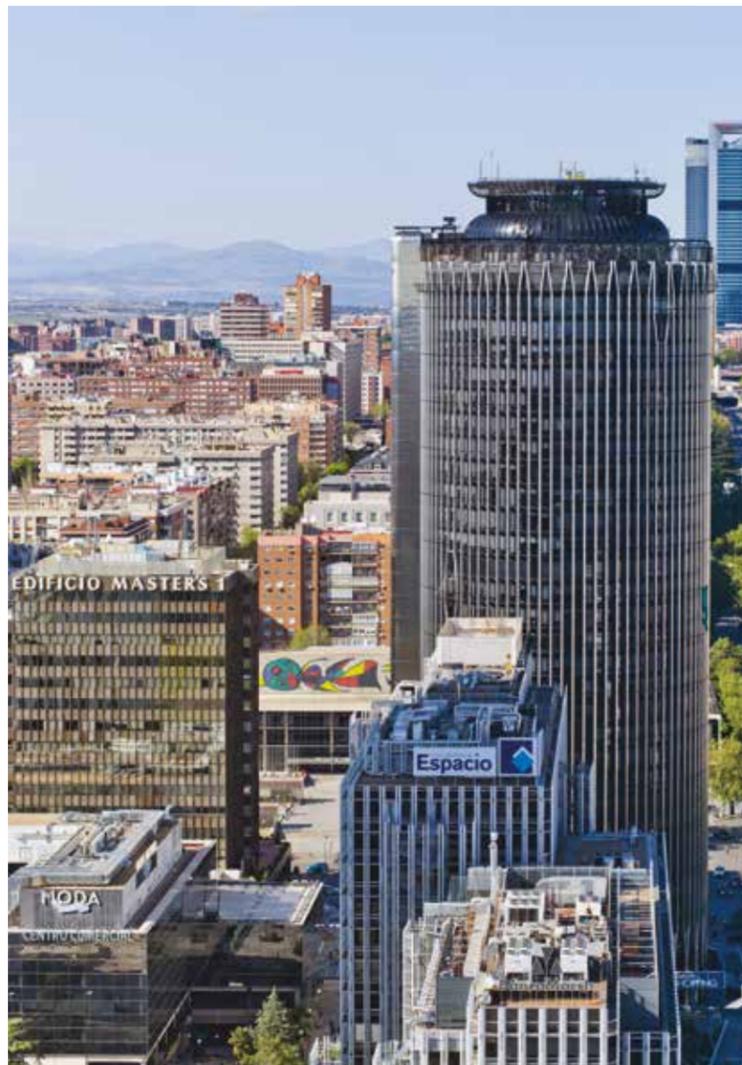
**Edificio Master**

Se trata de un **Contrato PRE Energía transformada** que implica la renovación y actualización de las instalaciones de producción térmica del edificio con compromiso de rendimiento de las instalaciones. Se establece un modelo de servicios energéticos con mantenimiento y garantía total de las salas de producción de frío y calor, que incluye la venta de esta energía transformada y la financiación de una parte de las inversiones.

**122 T/CO<sub>2</sub>**  
REDUCCIÓN ESTIMADA EN 10 AÑOS

**50%**  
AHORRO GAS

**33%**  
AHORRO ELECTRICIDAD



**REDES DE FRÍO Y CALOR. DISTRICLIMA**

Districtlima es la sociedad de ENGIE en España que gestiona las redes urbanas de distribución de calor y frío (en Barcelona y Zaragoza) para su utilización en calefacción, climatización y agua caliente sanitaria.

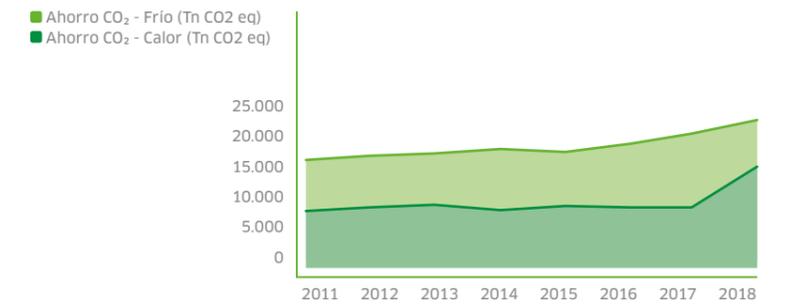
**Ventajas ambientales**

- En Districtlima Forum (Barcelona) se utilizan fuentes de energía residuales (residuos sólidos urbanos o alternativas) en equipos de alto rendimiento energético, minimizando así el consumo de energías primarias de origen fósil.
- Reducción de emisión de gases de efecto invernadero mediante la sustitución de calderas en clientes por producción de calor centralizada, solución más eficiente energéticamente.
- Importante reducción de pérdidas de refrigerante a la atmósfera en relación con los sistemas convencionales.
- Disminución de ruidos y vibraciones en los edificios conectados al sistema.
- Nulo impacto visual puesto que el sistema permite que las azoteas y fachadas queden totalmente despejadas.
- Mitigación del efecto "isla de calor", logrando hacer descender la temperatura ambiente entre 1°C y 2°C, gracias a la sustitución de centenares de aparatos de aire acondicionado por la climatización a través de una red DHC.

**Emisiones evitadas**

Las redes de frío y calor implican un ahorro de emisiones de CO<sub>2</sub> frente a los sistemas convencionales.

**Ahorro emisiones red de distribución Districtlima Barcelona**





**Proyectos destacados:**

**Un proyecto de Smart Mobility para FLIXBUS**

Icomera, empresa del Grupo ENGIE especializada en plataformas de conectividad Wi-Fi para transporte terrestre y marítimo, y FlixBus, empresa alemana líder en el transporte de larga distancia de pasajeros en Europa, unieron esfuerzos en una solución a escala global (Europa y América) con el fin de maximizar la experiencia de los viajeros en sus trayectos.

La plataforma implementada, común a más de 1.500 vehículos, permite la conectividad Wi-Fi y entretenimiento a bordo, y en un futuro podrá incluir otras funcionalidades como geolocalización, vigilancia y seguridad, publicidad, entre otras. En España la solución se ha desplegado en las flotas de los transportistas locales asociados a FlixBus que prestan sus servicios en trayectos internacionales.

Este proyecto refleja la apuesta clara de ENGIE por ofrecer soluciones innovadoras en el ámbito de la movilidad sostenible y, particularmente, en el de ciudades (B2T, Business to Territories). De hecho, esta solución fue ganadora de los VI premios enerTIC Awards en la categoría "Smart Mobility".

**ENGIE España recibió en Valencia al barco "ENERGY OBSERVER"**

El Energy Observer, primer barco propulsado únicamente con energías renovables e hidrógeno, inició su viaje en abril de 2017 y representa un desafío tecnológico y científico que tiene como objetivo poner a prueba tecnologías de vanguardia en condiciones extremas para posteriormente aplicarlas en el medio terrestre.

En este contexto de transición energética, ENGIE comparte esta aspiración con el Energy Observer, del que es socio principal. Para ENGIE, el Energy Observer es el modelo del futuro de energía limpia: descarbonizado, digitalizado y descentralizado en sintonía con la estrategia de la compañía energética.

La escala en el puerto de Valencia forma parte del recorrido por 50 países y 101 puertos del mundo durante seis años con el fin de mostrar el gran potencial del hidrógeno y de las energías renovables en una movilidad limpia e innovadora para el futuro.



**MOVILIDAD SOSTENIBLE**

ENGIE ofrece una solución integral de recarga de vehículo eléctrico que incluye el suministro, instalación y servicio de gestión de una amplia gama de estaciones de recarga para satisfacer las necesidades de clientes particulares, empresas y territorios.

A lo largo de 2018 se han desarrollado diversos proyectos consistentes en la incorporación a las instalaciones de los clientes de estaciones de recarga de vehículos eléctricos, incluyendo servicios adicionales como el mantenimiento, la gestión de la recarga y la asistencia desde el centro de control de vehículo eléctrico.

Además, ENGIE en España contribuye a buscar soluciones para la transición energética promoviendo nuevos usos de las energías renovables en la movilidad marítima y terrestre.



## Gestión de los residuos

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

A continuación, se muestran los datos correspondientes al año 2018:

		2017	% Valorización	2018	% Valorización
<b>Residuos Tn</b>	Cantidad de residuos no peligrosos	2.764,50	5%	3.062,68	3%
	Cantidad de residuos peligrosos	130,46	92%	88,85	89%

Alcance. Cogeneración\*, redes\*, solares y centrales de ciclo combinado, servicios y mantenimiento\* e hidráulicas. \*Estos datos han sido verificados por EY Francia y consolidados en el informe del Grupo ENGIE 2018.



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, residuos de aparatos eléctricos y electrónicos, entre otros.

Con respecto a los residuos no peligrosos, se pueden encontrar residuos de construcción y demolición, tóner de impresoras, papel y cartón.

ENGIE apuesta por proyectos de economía circular. Así, por ejemplo, durante el ejercicio 2018 se trabajó en el primer proyecto de economía circular "residuos cero" en un cliente a través del establecimiento de medidas para la minimización de residuos y el fomento del reciclaje y reutilización, la segregación in situ de los residuos generados y la valorización energética de los mismos.

La gran cantidad de residuos peligrosos no valorizables se deben a la extracción de residuos vegetales procedentes del río en las centrales minihidráulicas. Como se explica más adelante, en 2018, se estuvo trabajando en buscar alternativas sostenibles a la gestión de este tipo de residuos, dando lugar al proyecto N.E.R.T.A.



## Proyecto N.E.R.T.A. Buscando alternativas sostenibles

ENGIE en España cuenta con 18 instalaciones hidráulicas que se encuentran distribuidas principalmente en la cuenca del Duero y del Ebro. N.E.R.T.A nace ante la necesidad de dar respuesta a un problema común a todas las instalaciones pero que tiene una mayor dimensión en la zona del bajo Ebro.

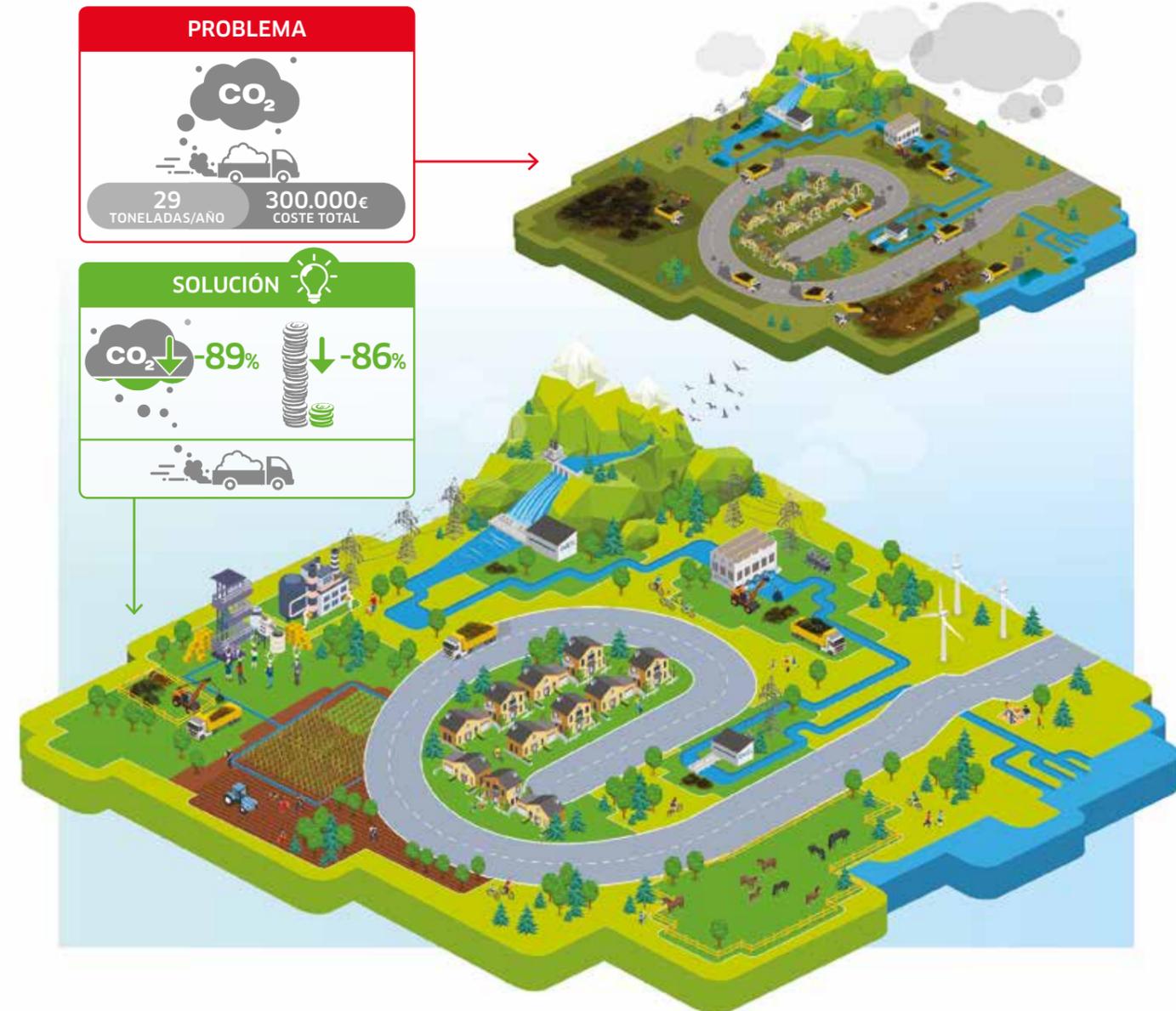
Anualmente se extraen alrededor de 3.000-4.000 toneladas de residuos del río de las distintas instalaciones. Este residuo está formado principalmente por restos vegetales con alto contenido en humedad. Este hecho y la existencia de otros componentes como plásticos o metales pesados que no pueden ser eliminados, hace que no sea válido para el compostaje, y se termine depositando en vertedero, con lo que implica de coste ambiental y económico.

Ante esta situación se decidió buscar otras alternativas más económicas y sostenibles.

### Carbonización hidrotermal

Esta alternativa consiste en someter a los residuos vegetales a unas condiciones determinadas de presión y temperatura (200°C y 20 bares 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 que está formado por ENGIE, el IDAE (Instituto para la Diversificación y Ahorro Energético) y la empresa tecnológica INGELIA se encuentra en la actualidad analizando la viabilidad del proyecto.





## 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.

Esta metodología pretende dar respuesta a uno de los objetivos extra financieros del Grupo para el año 2020, que consiste en que el 100% de los sitios prioritarios dispongan de un Plan de Gestión Integrada del Medio Ambiente, concertado con sus grupos de interés. Bajo esta metodología, se realizó una evaluación de los aspectos ambientales y los impactos desde el punto de vista de riesgos. La biodiversidad fue uno de los aspectos ambientales más significativos, con variaciones según las características y emplazamientos de las actividades. Se identificaron los sitios industriales prioritarios en los que realizar un Plan de Gestión Integrada del Medio Ambiente.

De los 14 sitios industriales identificados como prioritarios 13 son centrales minihidráulicas de Electrometalúrgica del Ebro. Dada la influencia de su actividad en los ecosistemas acuáticos, uno de los compromisos adquiridos en las centrales es la protección y conservación del medio natural. Con este objetivo se realizaron varias iniciativas con el fin de preservar la biodiversidad de estos sistemas.

### RESCATE DE TRUCHAS EN LA CENTRAL DE SOSSÍS

Como parte de la operación de conservación y mantenimiento de una de las Centrales del Pirineo es habitual una actuación anual programada de rescate de la trucha común (*Salmo trutta*) con el fin de preservar esta especie catalogada como vulnerable en el "Inventario nacional de especies amenazadas del Ministerio de Medio Ambiente, Rural y Marino y en la Lista de Especies Rojas Amenazadas (inventario mundial elaborado por la UICN "Unión internacional para la conservación de la naturaleza" para especies que habitan en entornos de centrales hidroeléctricas).

Esta actuación es de especial interés, dado que el tramo está clasificado como Reserva Genética de Truchas. En 2018 se rescataron un total de 4126 ejemplares.

Además, se rescatan otras especies de fauna autóctona presentes en el canal como barbos (*Barbus haasi*) y cangrejos de río (*Austropotamobius pallipes*).

### COLABORACIÓN CON LA UNIVERSIDAD DE VALLADOLID

Con la finalidad de mejorar la calidad ecológica de los ríos y hacer compatible la actividad humana con los ecosistemas acuáticos, la Universidad de Valladolid viene desarrollando desde 2016 un proyecto de I + D + i en colaboración con ENGIE. Este proyecto consiste en el diseño de una escala de peces en la central de Quintana para determinar el uso del hábitat que hacen las especies del entorno de la escala, así como la idoneidad de este tipo de pasos en los ambientes que nos rodean. Todo ello repercutirá en la mejora de la ingeniería de este tipo de escalas y por tanto en la compatibilización de usos hidroeléctricos con el cuidado del medio ambiente.

### SEGUIMIENTO DE ESPECIES PROTEGIDAS EN EL PROYECTO SÉNECA

En la fase de construcción de la planta solar PSFV Palma del Río (Proyecto Séneca), el principal impacto en la biodiversidad se produce sobre ciertas especies protegidas de avifauna. En concreto, la especie que requiere un seguimiento más específico y preciso es el aguilucho cenizo (*Circus pygargus*), una especie migratoria que anida en la zona de implantación entre primavera y verano, y se encuentra catalogada como "especie vulnerable a la extinción".

En el Estudio de Impacto Ambiental se identificó la especie como amenazada estableciéndose las medidas de protección, que se concretan en la Autorización Ambiental Unificada del proyecto. Esto se tradujo en la elaboración de un plan de seguimiento por la Dirección Ambiental de Obra. Este plan, actualmente en ejecución, consiste 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 puedan afectar a la especie. En caso de presencia de algún nido, se aplican ciertas medidas compensatorias que garantizan la protección de los ejemplares presentes. Además, la Autorización establecía la obligatoriedad de iniciar la obra al finalizar el periodo de anidamiento del ave, lo cual se ha cumplido satisfactoriamente.





## EXCELENCIA OPERATIVA



# 5

## Excelencia operativa

### Gestión integrada

La compañía cuenta con 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 es, además, una pieza clave en la implementación de la nueva estructura organizativa y los nuevos procesos.

El SGI integra los sistemas de **calidad**, **medio ambiente**, **eficiencia energética** y **seguridad y salud en el trabajo**.

El sistema se basa en un modelo documentado en procesos del que derivan instrucciones técnicas, procedimientos, guías y planes que garantizan que la actividad de la empresa se realiza de acuerdo a los requisitos legales, los estándares internacionales, los requisitos de clientes y otros grupos de interés, así como a los requisitos establecidos por el Grupo en sus políticas, en el Código Ético y en el sistema IN.CO.M.E de control interno.



Las siguientes sociedades de ENGIE en España tienen certificados sus sistemas de gestión y producción, de acuerdo a los siguientes estándares:

SOCIEDAD	OHSAS			
	9001:2015	14001:2015	50001:2011	18001:2007
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		✓		✓

(\*) Oficinas de Madrid y Barcelona  
 ISO 9001:2015 de Sistemas de Gestión de la Calidad  
 ISO 14001:2015 de Sistemas de Gestión Ambiental  
 ISO 50001:2011 de Sistemas de Gestión Energética  
 OHSAS 18001:2007 de Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo.



Durante 2018 se superaron las correspondientes auditorías externas de certificación.

El Grupo ENGIE dispone de una Política de Calidad de aplicación a todo el Grupo cuyo fin último es lograr un 10 en la valoración de los clientes.

### ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

En el año 2018 se implementó una nueva metodología para la realización de encuestas de satisfacción del cliente, con el objeto de conocer el grado de satisfacción de los clientes en los servicios prestados, entender sus necesidades y detectar áreas de mejora, en el marco del programa de mejora continua de la compañía.

El grado de satisfacción de los clientes se mide a través de los siguientes indicadores:

- NPS (*Net Promoter Score*): Indicador de fidelización capaz de medir la lealtad de un cliente.
- CSI (*Customer Satisfaction Index*): Indicador cuyo objetivo es medir el grado de satisfacción de un cliente con el fin de realizar variaciones en la estrategia de fidelización.

El alcance incluye a los clientes de ENGIE en España y sus filiales, incluyendo instalaciones de cogeneración y redes de distribución.

En 2018 se enviaron tres encuestas. A raíz de los resultados se tomó la decisión de implementar servicios de IVR (encuestas telefónicas automatizadas) y de CATI (encuestas telefónicas realizadas por un operador) con la finalidad de obtener un mayor volumen de encuestados y de respuestas.

En coherencia con el compromiso del Grupo con la generación de valor compartido, este servicio se contrató con el Grupo ENVERA, entidad sin ánimo de lucro cuya misión es la integración sociolaboral de personas con discapacidad.

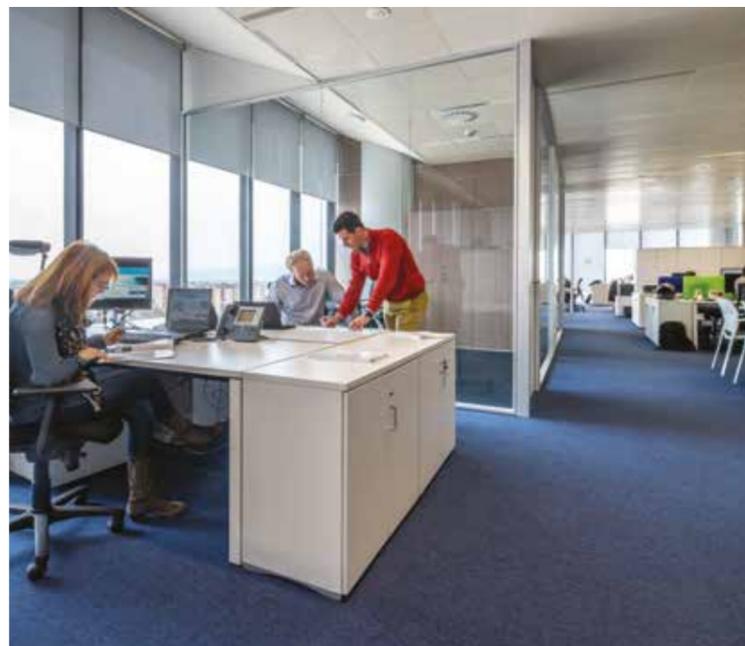
### GESTIÓN DE INCIDENCIAS

Con respecto a los sistemas de reclamación, la Guía-SGI-12 establece la sistemática para gestionar las incidencias del sistema de gestión, 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.

A lo largo de 2018 se implantó el sistema de atención y resolución de incidencias, el cual se está desarrollando en varias fases. Los datos que se presentan a continuación corresponden a la gestión de incidencias de la actividad de asistencia técnica.

En 2018 se recibieron un total de 344 incidencias de las que, al cierre del ejercicio, 68 seguían abiertas, 2 en espera y 1 en curso. La mayor parte de las incidencias se debieron a retrasos en la atención de averías (123), reclamaciones por averías pendientes (61) y reclamaciones de presupuestos (54).

Para el resto de las áreas, la gestión de incidencias se realiza directamente por los interlocutores de cada contrato. Al no tener acceso estos interlocutores a la herramienta de gestión de incidencias, no se disponen actualmente de datos sistematizados de reclamaciones e incidencias para el resto de áreas.



### Gestión de compras

La prioridad del Grupo ENGIE es asegurar el desempeño de sus proveedores en línea con las necesidades del negocio, los términos acordados y en conformidad con aspectos como la salud y seguridad, el medio ambiente, los derechos humanos, la responsabilidad social y la ética.

En ese sentido, el Grupo dispone de una Política de Compras en la cual se establecen los requerimientos y compromisos en sus relaciones con los proveedores. A nivel de Grupo también existe un Código de conducta en las relaciones con proveedores.

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

El Grupo ENGIE pone especial atención en las actividades de compra y en particular en la selección y calificación de proveedores. En esa línea, la compañía ha implementado en 2018 una herramienta digital para la evaluación y homologación de proveedores.

Con respecto al registro y homologación, la compañía solicita a los proveedores determinada información extra financiera, como la adhesión a la Carta Ética y la Guía Práctica de Ética de ENGIE, Políticas de Responsabilidad Social Corporativa, Calidad, Medio Ambiente y Eficiencia Energética, o un documento de compromiso con la Salud y la Seguridad, entre otros.

Por su parte, en el proceso de evaluación de proveedores se valora el cumplimiento de los aspectos relacionados con la salud y seguridad, criterios de responsabilidad social corporativa y conducta de acuerdo a los principios éticos del Grupo.

En diciembre de 2018 se inició el proceso de homologación con 25 proveedores que, a fecha del presente informe, se encuentran homologados.





—  
6  
—

CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO



# 6

## Creación de valor compartido

ENGIE en España dispone de una **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.

Uno de los seis objetivos extra-financieros establecidos en 2016 por el Grupo ENGIE para alcanzar en 2020 está relacionado con el compromiso con las partes interesadas. El objetivo es lograr que el 100% de nuestros sitios industriales estén cubiertos por un mecanismo adecuado de diálogo y consulta. Para dar cumplimiento a este objetivo, existe una herramienta corporativa que permite realizar una autoevaluación de acuerdo con el **Referencial de Compromiso con los Grupos de Interés** de ENGIE.

ENGIE en España tiene identificados y priorizados sus grupos de interés, así como sus expectativas. En el año 2018 se alcanzó el 100% de cumplimiento en las redes de frío y calor que ENGIE tiene en España. Actualmente se está trabajando en la evaluación de las centrales minihidráulicas de Electrometalúrgica del Ebro.

Cuando el resultado de la evaluación no llega al 100% se elaboran planes de acción específicos para reforzar el diálogo y compromiso con las partes interesadas identificadas como prioritarias.

Adicionalmente, ENGIE en España cuenta con un mapa de comunicaciones con los diferentes grupos de interés (canales de diálogo), el cual se detalla a continuación:



Canal de comunicación

Grupo de Interés	Empleados	Canal de comunicación
		Intranet
		Plan de acogida
		Buzón de sugerencias PRL
		Comité de empresa
		Revista interna "SomosENGIE"
		Canal de denuncias ética y compliance
		Web corporativa
		Desayunos con miembros del Comité de Dirección
		Yammer
		Eventos navidad y verano
		Quién es quién
		Encuesta de satisfacción laboral ENGIE&Me
		Encuesta Empresa Saludable
		Visitas de Comportamiento Seguro
	Accionistas	Reunión Junta accionistas
		Cuentas anuales
		Informe de progreso Pacto Mundial
		Web corporativa
	Clientes	Encuesta de satisfacción al cliente
		Auditorías Operacionales
		Diálogo Directo
		Atención al cliente
		Servicio de postventa
		Web corporativa
		Gestión de incidencias
	Organismos públicos (locales, centrales, etc.)	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	Plan de evaluación de proveedores
		Web corporativa
		Diálogo Directo
	Sociedad	Patrocinios y mecenazgo
		Web corporativa
		Colaboración con Universidades, Asociaciones, Centros de investigación...





### Generación de valor

Debido al desarrollo de la actividad de las distintas sociedades de ENGIE en España se genera un impacto económico directo que repercute en sus principales grupos de interés, contribuyendo a la creación de riqueza en distintas áreas geográficas de España, especialmente a través de la creación de empleo y la contratación de proveedores.

Además, ENGIE a través de cada una de sus sociedades en España contribuye a la resolución de problemas a los que se enfrenta la sociedad como la lucha contra el cambio climático, el acceso a una energía baja en carbono o la utilización sostenible de los recursos.

Por otro lado, ENGIE en España colabora con diferentes entidades locales con la finalidad de promover aspectos como la cultura, el deporte, la igualdad o la discapacidad, tan relevantes para el desarrollo social.

En marzo de 2017, la compañía se adhirió como socio a la Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas ratificando de esta manera el firme compromiso adquirido por la organización en materia de responsabilidad social corporativa. Con esta decisión, ENGIE en España se sumó al compromiso de apoyar los 10 principios del Pacto Mundial referentes a Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción, así como a informar anualmente de los esfuerzos realizados por la compañía para el desarrollo e implementación de estos principios, así como de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.



### Involucrando a los grupos de interés. Imagine 2030

En junio de 2018 el Grupo ENGIE lanzó a nivel global Imagine 2030, un espacio de debate y discusión para empleados y grupos de interés en el cual se les invitaba a compartir cómo imaginaban el futuro. A través de este proceso participativo, ENGIE ha sido capaz de conocer las principales tendencias y retos que conformarán tanto el futuro como la visión y estrategia de la compañía.

ENGIE en España participó en este proyecto global de compañía.

#### Algunos resultados:



### Los 10 principios del Pacto Mundial





### Solidaridad con la comunidad

ENGIE en España promueve acciones solidarias con sus empleados en sus entornos más próximos.

#### CAMPAÑA UNA SONRISA POR NAVIDAD

Como en años anteriores, la compañía se sumó a la campaña “Una Sonrisa por Navidad” que organiza Cooperación Internacional ONG, con el objetivo de llevar miles de sonrisas a niños que lo necesitan.

ENGIE en España contribuyó a superar el objetivo de los 10.000 regalos en la Campaña 2018.



#### DÍA CONTRA EL CÁNCER DE MAMA

Gracias a la implicación y colaboración de los empleados, se consiguió recaudar más de 1.500 euros para la Fundación la Vida en Rosa y se repartieron más de 500 pulseras.



#### I EDICIÓN DEL CONCURSO PROYECTOS SOLIDARIOS

Como parte del compromiso de ENGIE en España y su apuesta por generar valor compartido, la compañía presentó la I Edición del Concurso ENGIE de Proyectos Solidarios.

El propósito del concurso consiste en proporcionar una ayuda económica para la realización de proyectos sin ánimo de lucro de carácter asistencial, ambiental, cultural, educativo, de investigación o solidario. Se reconoce la implicación, participación y cercanía de los empleados en los proyectos presentados, así como la posibilidad de dar continuidad a la colaboración entre ENGIE y la entidad beneficiaria.

En esta edición el jurado seleccionó como ganador el **proyecto Estación Espacial** presentado por Ana Vergez del Equipo Facility Management de Madrid para la Asociación Talismán. La compañía donó dos mil euros a esta asociación sin ánimo de lucro dedicada a la integración de personas con discapacidad intelectual.



## Participación en asociaciones

Otro ámbito de interrelación de ENGIE con la sociedad lo constituye la participación en asociaciones. La compañía participa activamente en asociaciones en los sectores donde tiene actividad, en las cuales comparte su visión del sistema energético, su experiencia técnica, conocimiento, buenas prácticas, tendencias...

A continuación, se detallan las asociaciones de mayor relevancia a las que pertenecían las distintas sociedades de ENGIE en España en 2018:

ACEIM	Asociación Catalana de Empresas Instalaciones y Mantenimiento
ACIE	Asociación de Comercializadores Independientes de Energía
ACOGEN	Asociación Española de Cogeneración
ADEMI	Asociación de Empresas de Ingeniería, Montajes, Mantenimiento y Servicios Industriales
ADHAC	Asociación de Empresas de Calor y Frío
AECIM	Asociación de Empresarios del Metal Madrid
AEIH	Asociación Ingeniería Hospitalaria
AGREMIA	Asociación de Empresas del Sector de las Instalaciones y la Energía
AMICYF	Asociación de Mantenedores de Calor y Frío de Euskadi
APICI	Asociación de Profesionales de la Ingeniería de Protección Contra Incendios
APPA	Asociación de Empresas de Energías Renovables
ARMIE	Asociación de Representantes en el Mercado de la Electricidad
Asociación de Mantenedores de Calor y Frío de Navarra	
ASEFOSAM	Asociación de Empresarios de Fontanería, Saneamiento, Gas, Calefacción, Climatización, Electricidad, Mantenimiento y Afines de Madrid
ATECYR	Asociación Técnica Española de Climatización y Refrigeración
Building Smart Spanish Chapter	
AVAIN INCAFO	Empresarios Instaladores de Agua, Saneamiento, Calefacción, Climatización, Gas, Instalaciones Petrolíferas, PCI
CEEC	Clúster de Eficiencia Energética de Catalunya
CEIM	Confederación Empresarial de Madrid
CETEMET	Centro Tecnológico Metalmecánico del Transporte
Círculo de Empresarios	
CLANER	Clúster Andaluz de Energías Renovables
Club Financiero Génova	
Clúster Biomasa Catalunya	
COGEN España	Asociación para la Promoción de la Cogeneración
CONFAE	Confederación Abulense de Empresarios
Diálogo	Asociación de Amistad Hispano-Francesa
ENERCLUB	Club Español de la Energía
ENERTIC	
Fundación Princesa de Asturias	
FUNDATECIR	Fundación Técnica Española de Climatización y Refrigeración
IFMA	Sociedad Española de Facility Management
International Women's Forum Spain	
ITH	Instituto Tecnológico Hotelero
Mujeres Avenir	
Nueva Economía Fórum	
SEDIGAS	Asociación Española del Gas
TECNIFUEGO-AESPI	Asociación Española de Sociedades de Protección contra Incendios
UNEF	Unión Española Fotovoltaica
Cámara de Comercio Francesa-Canarias	
Cámara de Comercio de Ávila	
Cámara Comercio Francesa Madrid- La Chambre	
Cámara de Comercio Bélgica y Luxemburgo	



### VI MADRID FOOD&DRINK SUMMIT 2018, ORGANIZADO POR FIAB

La Federación Española de Industrias de Alimentación y Bebidas (FIAB) organizó en Madrid una de las principales citas del sector agroalimentario. Bajo el lema "The currency of the new economy is trust", Madrid Food&Drink Summit 2018 contó, en su sexta edición, con el patrocinio de ENGIE que mantiene un firme compromiso con este sector para impulsar su sostenibilidad.

Contó con la asistencia de más de 400 profesionales.

### III FORO ENERGÉTICO «PLAN NACIONAL DE ENERGÍA Y CLIMA» ORGANIZADO POR EL ECONOMISTA

La Consejera Delegada de ENGIE España participó en la primera mesa redonda iniciando una jornada en la que los principales ejecutivos del sector aportaron sus opiniones sobre el futuro de las centrales nucleares y el carbón en nuestro país, el próximo desarrollo de las energías renovables o cómo afectará este cambio en el mix energético al sistema de gestión de las redes energéticas de nuestro país.

#### OTROS PATROCINIOS:

- I Congreso de Ingeniería Energética (iENER)
- III Congreso Internacional de Compliance (Thomson Reuters)
- IV Congreso Europeo eléctrico - Organizado con UNEF (Unión Española Fotovoltaica)
- Fundación Princesa de Asturias
- ITH SUMMIT (Intituto tecnológico Hotelero)
- Top 100 mujeres líderes (Mujeres & Cia)
- Jornada PPA's organizado con APPA (Asociación Española de Energías renovables)
- Patrocinio Observatorio Expansión
- Prix Dialogo (Asociación Dialogo Amistad Hispano-Francesa)
- Dialogo - Presentación de la encuesta "Europa Vista desde España y Francia"
- Fiesta Nacional Francesa
- Foro Smart Industry 4.0. (EnerTIC), Barcelona (Embajada de Francia en España)
- Evento autoconsumo para el sector agroalimentario organizado por UNEF
- III FactorW Edición en Igualdad y Diversidad (Intrama).

## Patrocinios, mecenazgo y donaciones

ENGIE en España dispone de una política de patrocinios y mecenazgo en la que se determina que el objetivo de estas acciones debe ser promover 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.

Asimismo, la política establece aquellas actividades en las que el Grupo no debe participar como son las actividades políticas, deportes realizados con vehículos a motor, actividades violentas, contaminantes, no éticas, que no respeten el medio ambiente o sean sectarias; e iniciativas con organizaciones y empresas con fines de lucro, que sean racistas o xenófobas, que no compartan los objetivos, la ética del Grupo o estén en conflicto con sus intereses.

Por otro lado, el Grupo incluye el tratamiento de las donaciones, patrocinio y mecenazgo en la Carta Ética, la Guía Práctica de Ética y la Guía Anticorrupción.

A lo largo del ejercicio 2018 se realizaron diversas acciones de patrocinio de las que se destacan las siguientes.

#### EUBIM 2018

ENGIE patrocinó la 7ª edición del mayor encuentro internacional sobre la metodología BIM que tuvo lugar en Valencia.

ENGIE estuvo presente con la ponencia "Digitalizar para automatizar. BIM como hilo conductor" a través de la que se compartieron las nuevas tendencias en BIM y se visibilizó la aspiración de ENGIE de convertirse en el socio global digital del cliente durante todo el ciclo de vida de los edificios.



### La sociedad nos reconoce

#### PROYECTO DE SMART MOBILITY DE ICOMERA (GRUPO ENGIE) PARA FLIXBUS GANADOR DE LOS ENERTIC AWARDS 2018



Este proyecto refleja la apuesta clara de ENGIE por ofrecer soluciones innovadoras en el ámbito de la movilidad sostenible y, particularmente, en el de ciudades (B2T, Business to Territories).

La solución de conectividad y entretenimiento para el transporte terrestre de pasajeros desarrollado por Icomera para FlixBus fue la ganadora de los VI premios enerTIC Awards en la categoría "Smart Mobility".

Los enerTIC Awards surgieron hace seis años en el marco de los Grupos de Expertos de enerTIC siendo uno de los premios de referencia dentro del sector. EnerTIC es la Plataforma de Tecnología e Innovación para la mejora de la eficiencia energética y la sostenibilidad que cuenta con el apoyo de las principales organizaciones públicas y privadas de la industria española.

Además, la labor de la Consejera Delegada de ENGIE en España, Loreto Ordoñez, fue reconocida en 2018, tal y como se describe a continuación.

#### PREMIOS CAPITAL 2018

En la Real Casa de Correos, sede del Gobierno de la Comunidad de Madrid, tuvo lugar la ceremonia anual de entrega de galardones de Capital, la cual tiene como objetivo reconocer la labor de las empresas y los empresarios más destacados durante el último año. ENGIE España fue premiada por su mejor adaptación/transformación del modelo empresarial gracias al Proyecto de Transformación en el que la compañía está inmersa.

#### LORETO ORDÓÑEZ, CEO ENGIE ESPAÑA, ELEGIDA UNA DE LAS DIRECTIVAS TOP 100 MUJERES LÍDERES DE NUESTRO PAÍS

La Consejera Delegada de ENGIE en España fue elegida como una de las principales directivas de España dentro del Top 100 Mujeres Líderes. El galardón fue concedido por la Plataforma Mujeres&Cia que anualmente elige a las mujeres que, desde diferentes áreas profesionales, destacan por su potencial, compromiso con la sociedad y promoción de la diversidad en todos los ámbitos de nuestro país.

Loreto Ordóñez fue elegida en la categoría de Alta Dirección por ser ejemplo claro de liderazgo de un gran equipo profesional de más de 2.000 personas en España. Su gestión conjuga una visión y un amplio conocimiento del negocio energético, con el ejercicio de un liderazgo que prima la claridad de objetivos, la comunicación y la confianza en las personas para la consecución de sus logros.

#### LORETO ORDÓÑEZ, PREMIO ENERTIC 2018

Loreto Ordóñez, como CEO de ENGIE España, fue galardonada con el premio Mejor Directivo en los enerTIC Awards 2018 y con el galardón de Mejor Directiva en la categoría de empresas energéticas. Ambos reconocimientos ponen en valor su trayectoria profesional y su firme compromiso con la Eficiencia Energética y la Sostenibilidad.

Con este premio se reconoce e identifica a los directivos que han contribuido a implantar el uso de las soluciones tecnológicas más innovadoras para la mejora de la eficiencia energética y la sostenibilidad en sus empresas y organizaciones. Profesionales que, a lo largo de su trayectoria, han fomentado las buenas prácticas en su sector, para que su actuación sirva de inspiración y ejemplo a otros directivos.

### ENGIE en España y los Objetivos de Desarrollo Sostenible

En septiembre de 2015, un total de 193 países adoptaron en las Naciones Unidas un acuerdo mundial para la erradicación de la pobreza, la disminución de las desigualdades y la sostenibilidad del planeta. Este acuerdo recoge 17 objetivos que conforman la Agenda 2030, una nueva agenda de desarrollo sostenible que reúne a gobiernos, sector privado, sociedad civil y personas individuales.

En consonancia con su actividad, 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. Asimismo, contribuye directamente 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, desarrollo profesional y la mayor presencia de la mujer en la compañía la compañía, entre otros.

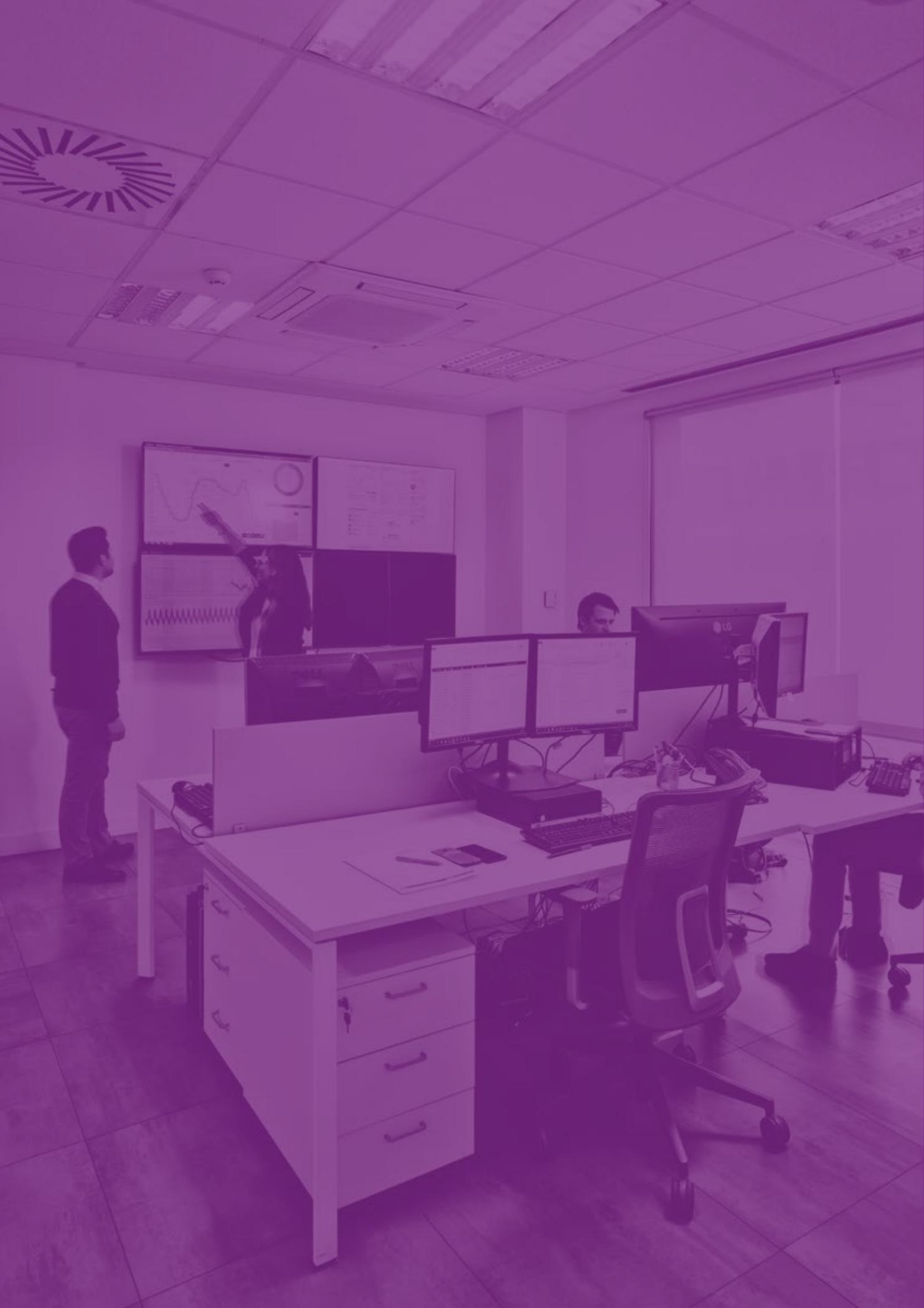
Por tanto, ENGIE en España ayuda al logro de algunos de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) tanto a través de su actividad como de diversas iniciativas y proyectos, tal y como se muestra en la tabla siguiente:

#### OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



#### Programas, proyectos e iniciativas ENGIE en España

<b>3</b> SALUD Y BIENESTAR	Gestión de la salud y seguridad (OSHAS 18.001)
	Plan estratégico de PRL
	Plan estratégico de calidad de vida en el trabajo y empresa saludable
<b>4</b> EDUCACIÓN DE CALIDAD	Plan anual de formación
	Programas de desarrollo profesional
	Programa Coleader
	Convenio para la realización de becas
<b>5</b> IGUALDAD DE GÉNERO	Plan de igualdad
	Objetivo 2020. Incrementar la presencia de la mujer
<b>7</b> ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE	Estrategia de Cambio Climático
	Producción de energía renovable (Proyecto Goya, Proyecto Seneca...)
	Movilidad sostenible
	Proyectos de eficiencia energética
	Redes de frío y calor
	Sistema de Gestión Ambiental certificado (ISO 14001)
<b>9</b> INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	Plan de transformación de ENGIE en España - Digitalización. Herramientas de monitorización innovadoras: BIM y Artemisa
	Proyecto Smart Mobility para FlixBus
	Proyecto Levelcal
<b>11</b> CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	Soluciones de movilidad sostenible
	Redes de frío y calor
	ENGIE Stakeholder Engagement
	Iniciativa Imagine 2030
<b>12</b> PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	Producción de energías renovables
	Proyecto NERTA
	Proyecto residuo cero
<b>13</b> ACCIÓN POR EL CLIMA	Estrategia de Cambio Climático
	Producción de energía renovable (Proyecto Goya, Proyecto Séneca...)
	Movilidad sostenible
	Proyectos de eficiencia energética
	Redes de frío y calor
	Sistema de Gestión Ambiental certificado (ISO 14001)
<b>15</b> VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES	Colaboración con la Universidad de Valladolid en un proyecto de mejora de la calidad ecológica de los ríos
	Rescate de truchas en la central minihidráulica del Pirineo
	Proyecto Séneca. Seguimiento de especies protegidas



## SOBRE LA MEMORIA



# 7

## Sobre la memoria

Se trata de la primera 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 2018.

El alcance de la información reportada en este informe es ENGIE en España, haciéndose referencia al Grupo ENGIE en algunos casos como, por ejemplo, cuando se hace referencia a políticas de Grupo. 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 2018, aunque se ha hecho mención a otros periodos cuando se ha considerado de interés conocer la evolución de determinados indicadores.

La información económica contenida en este informe se ha obtenido de agregar los datos de las cuentas anuales presentadas en el Registro Mercantil del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2018 de cada una de las sociedades de ENGIE en España.



### Asuntos materiales

En 2018 se llevó a cabo un análisis de los asuntos materiales para ENGIE en España y para sus grupos de interés con la doble finalidad de definir los asuntos relevantes en materia de sostenibilidad del conjunto de empresas que conforman ENGIE en España y priorizar los contenidos incluidos en esta memoria.

Con dicho objetivo, 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, de 28 de diciembre), y una comparativa de las matrices de asuntos materiales de empresas del sector.

Una segunda fase consistió en la priorización de dichos asuntos por parte de los miembros del Comité de Dirección. Como resultado del proceso se obtuvieron los siguientes asuntos materiales para ENGIE en España, los cuáles se detallan según su nivel de relevancia.

#### Nivel de relevancia para ENGIE en España

#### Relación de Asuntos materiales

Desarrollo de energías renovables	1
Ética y compliance	2
Transición energética	3
Reputación. Gestión de Intangibles	4
Atracción, retención de talento y desarrollo capital humano	5
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	9
Derechos Humanos (ODS)	10
Clientes. Calidad del servicio. Satisfacción del cliente	11
Buen Gobierno y transparencia	12
Transformación digital (Digitalización/Big data)	13
Estrategias e impactos del cambio climático	14
Gestión de riesgos	15
Gestión de la igualdad y la diversidad	16
Gestión responsable de la cadena de suministro	17
Gestión de residuos y economía circular	18
Tecnología e innovación	19
Biodiversidad	20





Edita: ENGIE

No se permite reproducir, almacenar en sistemas de recuperación de información ni transmitir alguna parte de esta publicación, cualquiera que sea el medio empleado sin permiso previo de los titulares de los derechos de la propiedad intelectual.

Todos los derechos reservados. © ENGIE 2019







Calle Torrelaguna, 79  
28043 Madrid - España  
Tel: +34 914 537 100  
Email: [comunicacion.espana@engie.com](mailto:comunicacion.espana@engie.com) / [responsabilidad.social@engie.com](mailto:responsabilidad.social@engie.com)

[www.engie.es](http://www.engie.es)

