

Estado de Información no Financiera

COFELY ESPAÑA S.A. 2021

El presente apartado del Informe de Gestión da cumplimiento a los requisitos establecidos en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad (procedente del Real Decreto-Ley 18/2017, de 24 de noviembre).

En este marco, se incluye la información sobre las actividades e impactos económicos, sociales y ambientales de COFELY España, así como los aspectos considerados relevantes para los principales grupos de interés de la compañía en el ejercicio 2021. El proceso de elaboración ha seguido como referencia el estándar Internacional *Global Reporting Initiative* (GRI).

El alcance de la información reportada corresponde a COFELY ESPAÑA S.A., haciéndose referencia a ENGIE en algunos casos como, por ejemplo, cuando le aplican políticas o estrategias que son comunes a todas las empresas que conforman ENGIE en España.

Asuntos materiales

El punto de partida son los asuntos materiales identificados en el estudio de materialidad del ejercicio 2019 que consistió fundamentalmente en el análisis de las matrices de materialidad de empresas del sector, de ENGIE y de varias de sus filiales internacionales.

Adicionalmente, en 2020 y 2021 se realizó un ejercicio interno de identificación, priorización y definición de las expectativas de los principales grupos de interés de la compañía. En este ejercicio, el mantenimiento de la situación derivada del COVID ha hecho que la compañía continúe poniendo foco en aspectos como la salud y seguridad laboral, la calidad del servicio, así como la digitalización y la ciberseguridad.

En este sentido, los asuntos materiales definidos por la compañía en el ejercicio anterior siguen siendo relevantes para COFELY.

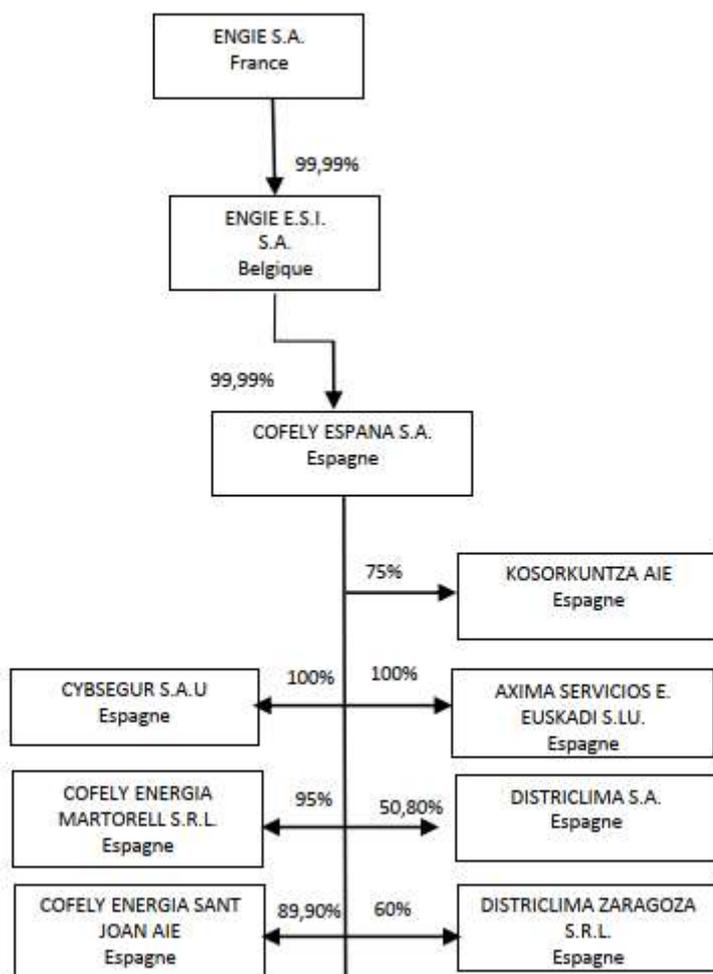
Ética y <i>compliance</i>
Salud y seguridad laboral
Reputación
Clientes. Calidad del servicio y satisfacción del cliente
Transición energética
Atracción, retención de talento y desarrollo capital humano
Estrategias e impactos del cambio climático
Seguridad de las instalaciones y calidad servicio
Gestión de riesgos
Relación con los grupos de interés
Derechos Humanos
Transformación digital
Ciberseguridad

Asuntos materiales COFELY

Modelo de negocio

COFELY España S.A. pertenece al Grupo ENGIE, referencia mundial en **energía y servicios** para el desarrollo de una economía neutra en carbono. ENGIE, con presencia en 70 países y 160.000 empleados, aspira a convertirse en el líder mundial en una transición rentable hacia la neutralidad en carbono, en particular para las empresas y la sociedad civil. Sus negocios clave son energía renovable, gas y servicios.

- Estructura accionarial a 31 de diciembre de 2021



Estructura accionarial a 31 de diciembre de 2021

- Hechos relevantes

En el Consejo de 24 de abril 2021 se autorizó la venta de la totalidad de la participación de COFELY en Cofely Contracting Maroc (que representaba el 50% de su capital), a la sociedad ENGIE Services Maroc. Asimismo, se autorizó la venta de la participación de COFELY en Cofely Tanger S.A.S. (que representaba el 1% de su capital), a la misma sociedad, ENGIE Services Maroc.

En la Junta de 13 de septiembre de 2021, se acordó aumentar el capital social de COFELY España S.A. en la cuantía de 7.500.002,72 euros, mediante la emisión y puesta en circulación 956.633 nuevas acciones de las mismas características que las actualmente en circulación: de clase y

serie única, de 7,84 € de valor nominal y nominativas. Dicho acuerdo fue elevado a escritura pública de 19 de octubre de 2021.

El año 2021 ha estado marcado tanto por el proceso de reorganización interna que se inició a finales del año 2020 como por el nombramiento de la nueva CEO de ENGIE a nivel internacional. En este tiempo se han tenido que adoptar decisiones empresariales complicadas pero imprescindibles para lograr la sostenibilidad de la compañía y dar cumplimiento a los retos estratégicos del Grupo ENGIE.

A principios de año se continúa con el proceso de reestructuración de la organización en España como consecuencia del cese de actividades en asistencia técnica y otros negocios derivados. Así, durante los primeros meses del año, la compañía se centró en realizar una salida ordenada de los contratos y clientes de asistencia técnica y en dar continuidad al resto del negocio.

En paralelo, se trabajó en una nueva organización. Era necesario revisar la estructura de la compañía para adaptarse al cese de la actividad y poner foco en los mercados, productos y actividades claves para generar crecimiento. Esta nueva organización permite ganar eficiencia y eficacia en los procesos internos e impulsa la actividad comercial.

Por otro lado, ENGIE, tras la toma de posesión de la nueva CEO Catherine Mac Gregor, anunció la nueva hoja de ruta estratégica del Grupo, así como la composición de su nuevo Comité de Dirección. Este hecho ha ido desencadenando otra serie de cambios organizativos a nivel global, que están orientados a hacer realidad el propósito de ENGIE “acelerar con los clientes la transición a modelos económicos más neutros en carbono, más sostenibles y respetuosos con el medio ambiente”.

- **Actividades y soluciones**

COFELY ofrece a sus clientes una completa gama de soluciones para adaptarse a sus necesidades en los mercados industrial, terciario (público y privado) e infraestructuras y acompañarlos en sus retos energéticos. La compañía actúa principalmente en España.

COFELY tiene su domicilio social en la Avenida del Sistema Solar 28, 1-3, en San Fernando de Henares, Madrid y cuenta con oficinas y almacenes repartidos a lo largo de la geografía española que favorecen la cercanía al cliente. A continuación, se presenta un listado actualizado con las oficinas y almacenes de COFELY, tras el cierre de varias oficinas y almacenes.

- Sede central Oficina Madrid
- Oficina Barcelona
- Oficina Lugones
- Oficina Zaragoza
- Oficina Zafra, Badajoz
- Oficina Linares, Jaén
- Oficina y almacén Valladolid
- Almacén San Fernando de Henares
- Almacén El Prat de Llobregat
- Almacén A Coruña
- Almacén Vigo

Las áreas de actividad de COFELY se agrupan de la siguiente manera:

- **Diseño e ingeniería de instalaciones.** Diseño y ejecución de instalaciones en los sectores industrial, terciario e infraestructuras (instalaciones eléctricas, automatización de procesos industriales, frío industrial o instalaciones de telecomunicaciones y seguridad, entre otros).
 - **Operación y mantenimiento.** Operación y gestión de las instalaciones, asegurando su correcto funcionamiento y productividad. Se orienta a la consecución de ahorros energéticos y eficiencia.
 - **Servicios energéticos.** Ahorros energéticos a través de la optimización de sus instalaciones mediante medidas de eficiencia energética (auditorías energéticas, mejoras de eficiencia energética, monitorización energética o planes de rendimiento energético).
 - **Movilidad sostenible:** Servicio integral de gestión de recarga de vehículos.
 - **Producción de energía de forma eficiente y sostenible** a través de redes de frío y calor que permiten abastecer de energía a múltiples edificios a la vez a través de una red de distribución conectada con la central de producción de energía.
- **Gobierno de la organización**

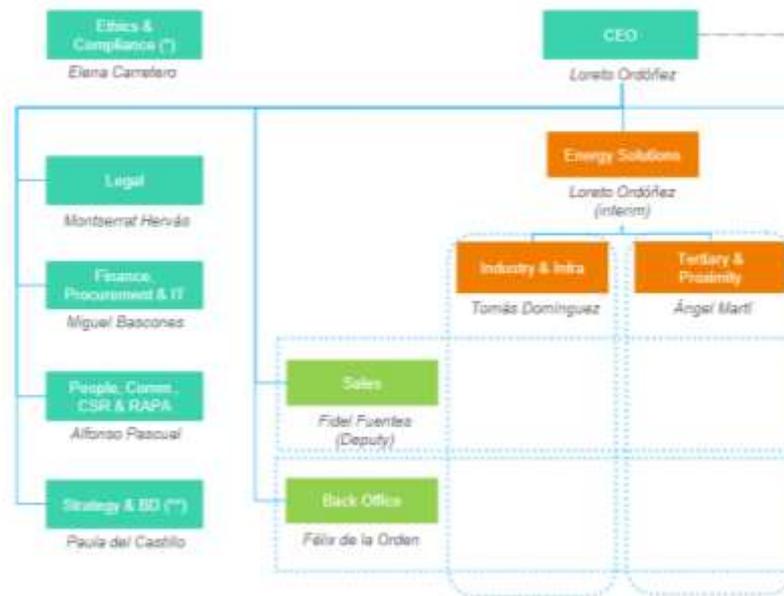
El máximo órgano de gobierno de COFELY España S.A. es el Consejo de Administración, que a final del ejercicio 2021 se componía de los siguientes miembros. Los nombramientos se realizan por un periodo de 5 años.

Miembros del Consejo	Fecha de nombramiento
Pierre Cheyron (Presidente)	01/10/2021
Gemma Maria Luque Rivero (Vicepresidenta no Consejera)	31/08/2021
David Liste Alba	30/09/2021
Xavier Puyal Torras	09/12/2021

*Con fecha 30 septiembre de 2021 se aceptó la renuncia de Loreto Ordoñez y Etienne Jacolin como consejeros. El 9 diciembre de 2021 se aceptó la renuncia de Christine Climeau como consejera.

La gestión diaria recae sobre el Comité Ejecutivo (COMEX), común para todas las sociedades de ENGIE en España, compuesto por los directores de cada área funcional y de negocio y liderado por la Dirección General. Su función principal consiste en el seguimiento de la actividad y la consecución de los objetivos estratégicos del Grupo.

Como consecuencia de la salida del negocio de asistencia técnica y de la nueva organización del Grupo ENGIE, la estructura organizativa cambia, conformándose de la siguiente manera:



Los principales cambios producidos se describen a continuación:

Las dos Direcciones de Operaciones (Centro y Norte, Este y Sur) pasan de tener una estructura dividida por geografía a una estructura por mercado y, dentro de cada mercado, por producto: Soluciones Energéticas para Industria e Infraestructuras, y Soluciones Energéticas para Terciario y Proximidad.

Por su parte, las tres direcciones transversales de Ventas, Back Office y Productos y Especialidades se simplifican en dos, debido a que la Dirección de Productos y Especialidades queda integrada, en su mayoría, en las dos direcciones de Soluciones Energéticas.

Por otro lado, la Dirección de Desarrollo de Negocio y Estrategia modifica algunas de sus competencias con el objetivo de garantizar la consistencia de la estrategia de los diferentes negocios de ENGIE en España.

- Objetivos, estrategia y visión del entorno

La estrategia y objetivos de COFELY se enmarcan en el propósito de ENGIE “actuar para acelerar la transición hacia una economía neutra en carbono, a través de la reducción del consumo energético mediante soluciones más respetuosas con el medio ambiente”. Este propósito une a la empresa, sus empleados, sus clientes, proveedores y accionistas, y concilia los resultados económicos con un impacto positivo en las personas y el planeta.

ENGIE se encuentra activamente involucrada en el despliegue de una estrategia de negocio que busca la sostenibilidad en el largo plazo basada en dos pilares: descarbonizar su propia capacidad de producción de electricidad mediante el desarrollo de energías renovables, y ofrecer a sus clientes soluciones industriales que les permitan reducir su consumo de energía y en consecuencia sus emisiones de CO2 y sus costes haciendo realidad la transición ecológica a economías neutras en carbono.

La nueva estrategia de ENGIE se orienta al crecimiento. ENGIE en España permanecerá focalizada en desarrollar y hacer evolucionar sus negocios renovables, de gestión de energía y de soluciones energéticas para el diseño y puesta en marcha de activos industriales que hagan

realidad la transición a economías neutras en carbono. Todo ello, garantizando al mismo tiempo la excelencia y la creación de valor en la gestión de los activos, contratos e instalaciones industriales que ya están en marcha.

Este reto de consolidación y de crecimiento irá de la mano de la puesta en marcha de manera eficiente de la nueva organización que se está implementando a nivel global.

Con el objetivo de liderar la transición hacia una sociedad neutra en carbono y respetuosa con el medio ambiente, COFELY ha continuado apoyándose (igual que el resto de las sociedades de ENGIE en España) en tres ejes principales:

- **Descarbonización.** Acompañando a los clientes en la consecución de sus objetivos medioambientales y despertando junto a ellos una ambición sostenible que se traduzca en una reducción de consumos, costes y emisiones de toneladas de CO₂.
- **Digitalización.** Las nuevas tecnologías están cambiando los patrones en el sector energético. La Inteligencia Artificial y el Internet de las cosas se están integrando cada vez más en cada una de las soluciones. Existe un largo camino por recorrer en la combinación de tecnologías, seguridad de datos y conectividad.
- **Descentralización.** Giro hacia infraestructuras integradas en el cliente.

En este contexto, el reto estratégico de COFELY es contribuir al progreso energético de una forma sostenible, acompañando a sus clientes en el gran desafío de la descarbonización y comprometiéndose a maximizar sus ahorros a través de la eficiencia energética, a través de una oferta de soluciones de alta tecnología, integradas, hechas a medida y con un modelo de financiación innovador.

ENGIE considera que la recuperación post COVID pasa sin duda por un negocio energético cada vez más sostenible, más verde y eficiente, y entiende que hay que aprovechar la enorme oportunidad de negocio que se presenta ante el Grupo.

Además, el Grupo ENGIE apuesta claramente por España, donde quiere ser un actor relevante en la transición energética y en la consecución de los objetivos nacionales del Plan Nacional de Energía y Clima (PNIEC).

Gestión de riesgos

El Grupo ENGIE cuenta con una Política de Gestión del Riesgo (*Policy of Enterprise Risk Management, ERM*), cuyos principios son consistentes con estándares como la ISO 31000. Dicha política 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 la compañía.

A nivel local, existe un responsable (*Head of Risk Management*) cuya función es coordinar y gestionar con los diferentes departamentos las tareas de análisis, evaluación de riesgos y monitorización de los planes de mitigación acordados y validados por la dirección (COMEX) de la Compañía.

Los riesgos se clasifican en riesgos estratégicos, operacionales y financieros, existiendo controles específicos y planes de mitigación para cada tipo de riesgo.

Al igual que en el ejercicio anterior, los riesgos más relevantes para la compañía han sido aquellos relacionados con el caso Púnica, el plan de transformación y orientación del negocio, y el contexto de la legislación laboral, para los que se continuó con los planes de mitigación correspondientes. La crisis sanitaria y económica generada a consecuencia del COVID ha hecho que se prestase especial atención a su evolución e impacto sobre los riesgos de la compañía.

Para el resto de los riesgos identificados (riesgos éticos, riesgos específicos de proyectos, integración de sociedades, riesgos de cambio climático, riesgos relacionados con la gestión del talento, la ciberseguridad o la privacidad de los datos) se ha seguido con la gestión preventiva y la puesta en marcha de planes de acción que minimizan las posibilidades de que estos ocurran.

Con respecto a los riesgos asociados a proyectos se realizan las siguientes acciones:

- Verificación del cumplimiento de los requisitos operacionales en las reuniones de lanzamiento de contratos que dota de mayor control desde el inicio del proyecto; seguimiento de los puntos pendientes en los contratos.
- Aplicación del procedimiento de seguimiento de los riesgos definidos en la oferta y por contrato, para evaluar la gestión de este.
- Reuniones de seguimiento periódicas (al menos con una periodicidad trimestral) de los riesgos financieros y no financieros en los proyectos con el Jefe de Proyecto, *Risk Manager*, Control Interno y Control de Gestión.
- Elaboración del informe de lecciones aprendidas que incluye las causas fundamentales y las posibles mejoras técnicas y operacionales de los procesos.

Gestión Ética y Compliance

Marco ético

El Grupo ENGIE concede una gran importancia en su actuación empresarial al cumplimiento de sus compromisos y principios en materia de ética y desarrollo sostenible.

El marco ético aplicable al Grupo ENGIE en España y, por tanto, a COFELY como sociedad integrante del Grupo, está definido fundamentalmente en:

- La **Carta Ética**, en la que se recogen los cuatro principios éticos fundamentales que presiden el conjunto de compromisos del Grupo: Actuar de conformidad con las disposiciones legales y normativas, Comportarse con honestidad y promover una cultura de integridad, Demostrar lealtad y Respetar a los demás.
- y en la **Guía Práctica de Ética**, encargada de definir el ámbito de aplicación de estos principios, de informar sobre el canal de denuncias y de establecer numerosas referencias éticas en la vida cotidiana, entre las que destacan: la protección de los derechos humanos, la salud, la seguridad y el medio ambiente, la lucha contra el fraude y la corrupción, la prevención de los conflictos de interés, o la gestión de los patrocinios, donaciones y mecenazgos, entre otras.

Durante el ejercicio 2021, las 78 nuevas incorporaciones de COFELY han recibido el Welcome Pack que incluye los siguientes documentos:

- Carta Ética y Guía Práctica de Ética
- Código de Ética para financieros del Grupo
- Ética en las Relaciones de Negocios: principios rectores.
- Política de Regalos e Invitaciones
- Política de Prevención de Conflictos de interés
- Política de Cumplimiento Penal
- GDPR, General Data Protection Regulation
- Política Local de Uso de Tecnologías de la Información.

En el caso de las últimas cuatro políticas se debe firmar una declaración de conformidad.

Modelo de compliance

ENGIE en España dispone de un Modelo de *Compliance* que pone énfasis en la prevención de cualquier incumplimiento que pueda contravenir lo recogido en la Carta Ética. Este Modelo es revisado periódicamente por el Comité de Ética y Cumplimiento Normativo quien reporta regularmente sobre su evolución al Consejo de Administración de COFELY.

Los elementos más significativos del Modelo de Compliance de Prevención de Riesgos Penales son el Manual de Prevención y Respuesta ante Delitos, la Política de Cumplimiento Penal, y el Comité de Ética y Cumplimiento Normativo como órgano de prevención.

El **Manual de Prevención y Respuesta ante Delitos** es la norma interna que establece un sistema ordenado de control para mitigar los riesgos a los que se exponen las compañías que integran el Grupo ENGIE en España. El manual está estructurado en cuatro fases:

- En la fase de prevención se establece el entorno de control a través de los procedimientos, protocolos y políticas, las acciones de comunicación, sensibilización y formación y el propio sistema de control interno del Grupo ENGIE (INCOME). También son acciones de prevención, las evaluaciones de riesgos penales que permiten dibujar el mapa de riesgos.

- En la fase de monitorización se realizan las actividades de revisión de la efectividad de los controles de la fase de prevención, con el fin de detectar ineficiencias o debilidades del modelo, a través de auditorías internas o externas, canal de denuncias o los cuestionarios de reporting de *Compliance*.
- En la fase de respuesta aplica el protocolo de actuación del Comité de Ética y Cumplimiento Normativo como órgano de prevención de riesgos penales y el sistema disciplinario como régimen sancionador.
- En la fase de reporte se informa periódicamente al Órgano de Gobierno sobre las actividades llevadas a cabo en las fases anteriores.

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

La compañía dispone del **canal de denuncias** ethics-spain@engie.com puesto a disposición de los colaboradores del Grupo ENGIE tanto internos como externos. El canal es gestionado por el Comité de Ética y Cumplimiento Normativo. Por otro lado, en 2021 se redactó una política de whistleblowing de acuerdo con la Directiva de la UE para la protección de los denunciantes, que se encuentra pendiente de aprobación. A finales de diciembre de 2021 se recibió una denuncia sobre relaciones en el trabajo a través del canal de denuncias. La investigación se llevó a cabo en el mes de enero de 2022 y fue cerrada posteriormente.

Como órgano de prevención penal y en dependencia del Consejo de Administración, se encuentra el **Comité de Ética y Cumplimiento Normativo**, integrado por los responsables de las siguientes áreas: ética y *compliance*, relaciones laborales, gestión de riesgos, legal y finanzas, asistiendo estas dos últimas con carácter consultivo. En el ejercicio 2021 se celebraron 9 comités ordinarios y un comité extraordinario.

Los asuntos en materia de Ética y Compliance son abordados en el Consejo de Administración, en el Comité Ejecutivo y en el Comité de Dirección, formando parte de las agendas de estos órganos internos. De hecho, durante 2021 los asuntos en materia de ética y compliance se abordaron en las sesiones ordinarias del Consejo de Administración de marzo y noviembre y en las 21 reuniones del ExCom. En el mes de febrero, la CEO aprobó incluir en los objetivos anuales de los miembros del Comité Ejecutivo (que se transferirán a todos los empleados) la obligación de realizar las formaciones en materia de ética y cumplimiento.

Durante este ejercicio 2021 se actualizaron y pusieron en marcha las siguientes **políticas y procedimientos**, con el objetivo de reforzar el modelo de cumplimiento:

- **Política de membresía a asociaciones profesionales.** El objetivo es establecer una metodología clara, rápida y eficaz para el registro de cualquier empresa de ENGIE en España como miembro de un colegio o asociación profesional.
- **Plan de monitorización: informes de cumplimiento.** Se ha implementado un nuevo informe interno para monitorear los riesgos éticos y de cumplimiento de las áreas de recursos humanos, tecnología de la información, legal y finanzas. El reporte consiste en un cuestionario que deben completar y enviar al Departamento de Ética y Cumplimiento para su análisis.
- **Otras políticas o controles actualizados:**
 - Política de patrocinios y mecenazgo.
 - Código de conducta en la relación con proveedores.
 - Nuevo reporte de *due diligence* para candidatos.

Lucha contra la corrupción y el soborno

COFELY dispone desde 2019 de la **certificación ISO 37001 sobre sistemas de gestión antisoborno** que avala la existencia de medidas necesarias para prevenir, detectar y mitigar el riesgo de soborno. Este ejercicio se realizó una auditoría de vigilancia con resultado positivo destacando aspectos como la existencia de medios de control robustos, formación bien dirigida, información debidamente documentada o el rigor del sistema de *due diligence*.

Como documento vertebrador en esta materia, COFELY dispone de la Guía **Anticorrupción** que integra las políticas destinadas a mitigar el riesgo de fraude y corrupción entre las que se encuentran:

- Política de regalos e invitaciones;
- Política de *due diligence* de proveedores,
- Política de patrocinios, mecenazgo y donaciones
- Política de prevención de conflictos de interés
- Código de conducta en actividades de *lobbying*
- Código de conducta en la relación con los proveedores
- Política de intermediarios comerciales
- Procedimiento de homologación y evaluación de proveedores.

Adicionalmente entre las acciones llevadas a cabo en esta materia en 2021 destacan:

- Se ha continuado con la inclusión de una cláusula ética en los contratos en la que se informa a los clientes de COFELY de la Carta Ética y la Guía Práctica de Ética.
- En el caso de los proveedores y subcontratistas se ha continuado incluyendo una cláusula de ética en los contratos y deben además suscribir la Carta y la Guía Práctica de Ética en el momento de la homologación.
- La evaluación del riesgo de corrupción fue revisada por el Comité de Ética y Cumplimiento en el marco del proceso ERM.
- En el marco de la política de diligencia debida, durante el año se realizaron 15 *due diligences* éticas y 116 verificaciones éticas preliminares, estableciendo criterios para determinar el nivel de riesgo y las recomendaciones en función de estos.
- Se ha incluido el expediente de caso Púnica¹ en el proceso de ERM.
- Plan de formación específico en esta materia detallado en el siguiente apartado.

Durante 2021 COFELY no ha recibido **ninguna denuncia en materia de corrupción**, además no se ha realizado ninguna contribución a partidos o representantes políticos.

Con respecto a las medidas internas implementadas para prevenir el delito de **blanqueo de capitales**, COFELY dispone de la Política de Cumplimiento Penal y como principal medida adoptada para mitigar este riesgo y respetada en 2021, es la no aceptación de pagos en efectivo.

¹ En relación con la investigación judicial, el 29 de julio de 2021 se dicta auto por el que se concluye la fase de instrucción y en fecha 30 de septiembre del mismo año se dicta auto de transformación. COFELY ha presentado recurso de apelación contra el citado auto estando pendiente de resolución.

Derechos humanos

Adicionalmente a lo establecido en la Carta Ética y en la Guía Práctica de Ética, en materia de derechos humanos, COFELY dispone de:

- El Código de conducta en la relación con los proveedores.
- La Declaración de esclavitud moderna, traducida en 2020 y publicada en la intranet y en la web.
- El Referencial de los derechos humanos: compromisos e implementación, publicada en la intranet y en la web.

La compañía desarrolla a través del Departamento de Recursos Humanos algunas **buenas prácticas** en materia de derechos humanos.

- Todos los contratos de trabajo siguen los estándares de no trabajo infantil, no discriminación, respeto a la libertad individual, etc.
- En marzo de 2021 se firmó un Convenio Colectivo de Trabajo con el sindicato, basado en el compromiso conjunto de los firmantes de respetar y promover los principios definidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos, la Declaración Tripartita de la Organización Internacional del Trabajo, las Directrices para Empresas Multinacionales de la OCDE y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- El Departamento de Recursos Humanos cuenta con un sistema de gobierno con principios y políticas para la gestión de recursos humanos que se aplica a todos los departamentos, como:
 - Actuar con integridad, profesionalismo y rigor metodológico.
 - No discriminación e igualdad de oportunidades.
 - El desarrollo interno, la formación y la movilidad representan recursos al servicio de la empleabilidad de los empleados.
 - El trabajador es el primer actor de su propio desarrollo profesional.
- ENGIE en España dispone de Políticas de selección y atracción de talento que revisa anualmente para adaptarlo a nuevas normativas laborales o de diversidad.
- Dispone de un Plan de igualdad y un protocolo para la prevención y actuación contra el acoso y los actos discriminatorios.
- El Departamento de Recursos Humanos organiza anualmente una encuesta compromiso, ENGIE&Me, con preguntas específicas relacionadas y comentarios abiertos:
 - 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.
 - Los empleados de mi entidad son tratados con respeto independientemente del puesto que ocupen.
- La compañía dispone de iniciativas de apoyo a los empleados en la conciliación de la vida laboral y familiar, así como programas para garantizar la movilidad y el desarrollo. (Proceso anual de revisión de personas y posiciones; Programa de desarrollo para empleados de alto potencial).

A petición de un cliente, en el mes de septiembre la Slave Free Alliance llevó a cabo una auditoría sobre la gestión de ENGIE para determinar el riesgo asociado con la esclavitud moderna en las operaciones y en las cadenas de suministro en el contexto de un contrato internacional de

facility management. En España participaron en el proceso las áreas de ética y *compliance*, operaciones, RRHH y compras. El trabajo se realizó en coordinación con el equipo de ética y *compliance* del Reino Unido, poniéndose de manifiesto el compromiso de la compañía por la esclavitud moderna en sus relaciones comerciales.

En este ejercicio, COFELY **no ha recibido ninguna denuncia** relacionada con la vulneración de los derechos humanos. Además, de acuerdo con las evaluaciones de riesgos realizadas anualmente por el Comité de Ética y Cumplimiento Normativo y en las sesiones de evaluación de riesgos penales que se llevaron a cabo en el periodo, los riesgos de vulneración de derechos humanos son poco probables, debido al sólido sistema de control implantado.

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

Formación y cultura ética

El plan de formación se propone a principios de año, indicando el alcance, el objetivo, los contenidos y el formato. Se detalla la formación impartida en 2021:

Título formación	Formato	Audiencia	Duración	Asistentes	Observaciones
Introducción a Ética & Compliance	Streaming	Empleados	60 min	23	Nuevas incorporaciones
Entender y prevenir el riesgo de corrupción	Streaming	Empleados	3 horas	9	Posiciones comerciales
4 vídeos de ética	Streaming	Empleados	7 min	433	Objetivos de formación 2021
Nuestro Grupo Nuestra Ética	Elearning	Empleados	25 min	505	Objetivos de formación 2021
Fraude y corrupción tolerancia cero	Elearning	Empleados	30 min	452	Objetivos de formación 2021
Derechos Humanos	Elearning	Empleados	15 min	12	Formación voluntaria
Derecho de la competencia	Elearning	Empleados	25 min	24	Formación voluntaria
Modelo de prevención penal: política de cumplimiento penal	Elearning	Empleados	60 min	50	Nuevas incorporaciones
Protección de datos	Elearning	Empleados	45 min	191	Nuevas incorporaciones y empleados pendientes

Otras actuaciones destacadas en materia de sensibilización:

- Campaña anual de comunicación para dar a conocer los vídeos éticos de ENGIE (conflicto de intereses y canal ético). Esta acción continuará en 2022.
- Concurso celebrado el 9 de diciembre con motivo del Día Internacional contra la Corrupción.
- Difusión del video de Catherine Mc Gregor.
- El espacio de Ethic & Compliance se ha reorganizado y actualizado en la nueva intranet y la app local.

Además, se ha continuado con la práctica del procedimiento para la gestión de evaluaciones anuales de todos los empleados, donde la ética es uno de los temas a tratar durante la entrevista. Los criterios establecidos para evaluar el cumplimiento de la ética son:

- Todos los empleados: Cumplir con los principios éticos de ENGIE.
- Gerentes: Promover en el equipo a cargo una cultura ética de integridad y cumplimiento.

- No directivos: Expresar interés y compromiso como profesional de Engie en relación a la Ética.

Finalmente, de cara al siguiente ejercicio 2022 se pondrá foco en:

- Renovación de la certificación ISO 37001
- Adaptación efectiva del Modelo de Cumplimiento a la UNE 19601 (Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal).
- Implementación efectiva de las recomendaciones de la Auditoría de Protección de Datos.
- Diseño del programa de formación y el plan de comunicación interna recurrente.

Transparencia fiscal

Beneficios antes de impuestos obtenidos por país (Datos en euros).

País	2020	2021
España	-40.405.822	-10.025.666
México	-56.123	20.490
Portugal	6.881	-918

En el siguiente cuadro se reflejan los impuestos sobre beneficios devengados por países durante 2020 y 2021 (Datos en euros).

País	2020	2021
España	13.080.550	2.585.794
México	0	-28.299
Portugal	-1.287	0

En 2021, COFELY ha recibido subvenciones públicas por importe de 84.895 euros (146.076 euros en 2020), en concepto de las bonificaciones aplicables a formación. En el ejercicio 2021 y 2020 la compañía no realizó ninguna donación.

Nuestras personas

Este ejercicio ha continuado marcado por la crisis global generada por la pandemia del Covid-19, por lo que la compañía ha seguido poniendo el foco en garantizar la salud, seguridad y el bienestar de las personas, así como la continuidad del negocio.

Asimismo, 2021 se ha caracterizado por la reorganización del negocio y de la estructura organizativa de acuerdo con la decisión estratégica de la compañía de salir de la actividad de asistencia técnica. Este proceso se ha llevado a cabo junto a los representantes de los trabajadores, asegurando que las personas afectadas por el ERE (Expediente de Regulación de Empleo) eran tratadas de forma justa y con el apoyo necesario para facilitarles la incorporación a un nuevo trabajo.

De hecho, si bien la ejecución estaba prevista para el año 2021 se llegó a un acuerdo para prorrogarlo hasta julio de 2022 con el fin de posibilitar la salida de aquellos empleados que están prestando servicios en contratos de clientes que finalizarán en el primer semestre de 2022.

Perfil de la plantilla

A 31 de diciembre de 2021, la plantilla de COFELY se situaba en 1.325 profesionales, lo que representa una disminución del 33% con respecto al año precedente. Este descenso tan pronunciado es consecuencia del plan de salida del negocio de asistencia técnica.

En línea con los datos del sector, los hombres (1.179) tienen más presencia que las mujeres (146) en COFELY. El personal Operario es mayoritariamente masculino, existiendo un mayor equilibrio en las categorías de Técnicos y Ejecutivo. Por otro lado, las mujeres representan un 23% (un 20% en 2020) de los puestos ejecutivos de la compañía frente al 77% de los hombres.

En lo que se refiere a categorías profesionales, el 66% son operarios, el 27% técnicos y el 7% restante, ejecutivos.

Respecto a las franjas de edad, la mayor parte de los profesionales se ubican entre los 30 y los 50 años (55%). Todo el personal está contratado en España.

A continuación, se detallan los principales datos de la plantilla al cierre de 2020 y 2021.



Plantilla por sexo, edad y clasificación profesional										
		2020			2021			Evolución		
Clasificación profesional	Edad	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total
Ejecutivos	<29	0	0	0	0	0	0	0%	0%	0%
	30-49	17	57	74	17	46	63	0%	-19%	-15%
	>50	5	33	38	4	25	29	-20%	-24%	-24%
Total ejecutivos		22	90	112	21	71	92	-5%	-21%	-18%
Operarios	<29	-	49	49	-	24	24	0%	-51%	-51%
	30-49	3	791	794	1	450	451	-67%	-43%	-43%
	>50	2	516	518	1	397	398	-50%	-23%	-23%
Total operarios		5	1.356	1.361	2	871	873	-60%	-36%	-36%
Técnicos	<29	11	31	42	5	26	31	-55%	-16%	-26%
	30-49	118	189	307	80	138	218	-32%	-27%	-29%
	>50	50	98	148	38	73	111	-24%	-26%	-25%
Total técnicos		179	318	497	123	237	360	-31%	-25%	-28%
Total		206	1.764	1.970	146	1.179	1.325	-29%	-33%	-33%

Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo 2021						
Edad	Clasificación profesional	Tipo de contrato	Tipo de empleo	Hombre	Mujer	Total
>50	Ejecutivos	Indefinido	Completo	17	3	20
			Parcial	3	0	3
		Temporal	Completo	3	0	3
			Parcial	2	1	3
	Operarios	Indefinido	Completo	295	1	296
			Parcial	19	0	19
		Temporal	Completo	48	0	48
			Parcial	35	0	35
	Técnicos	Indefinido	Completo	55	28	83
			Parcial	4	5	9
		Temporal	Completo	5	3	8
			Parcial	9	2	11
30-50	Ejecutivos	Indefinido	Completo	33	11	44
			Parcial	1	3	4
		Temporal	Completo	12	3	15
			Parcial	0	0	0
	Operarios	Indefinido	Completo	307	1	308
			Parcial	15	0	15
		Temporal	Completo	116	0	116
			Parcial	12	0	12
	Técnicos	Indefinido	Completo	102	49	151
			Parcial	7	10	17
		Temporal	Completo	24	21	45
			Parcial	5	0	5
<29	Operarios	Indefinido	Completo	10	0	10
			Parcial	1	0	1
	Temporal	Completo	13	0	13	
		Parcial	0	0	0	
Técnicos	Indefinido	Completo	6	2	8	
		Parcial	0	0	0	

			Parcial	2	1	
		Temporal	Completo	18	2	20
Total				1.179	146	1.325

Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo 2020

Edad	Clasificación profesional	Tipo de contrato	Tipo de empleo	Hombre	Mujer	Total
>50	Ejecutivos	Indefinido	Completo	32	5	37
			Temporal	-	-	-
		Parcial	1	-	1	
	Operarios	Indefinido	Completo	325	2	327
			Parcial	9	-	9
		Temporal	Completo	118	-	118
			Parcial	64	-	64
	Técnicos	Indefinido	Completo	77	42	119
			Parcial	5	2	7
		Temporal	Completo	4	-	4
			Parcial	12	6	18
	30-50	Ejecutivos	Indefinido	Completo	57	16
Parcial				-	1	1
Operarios		Indefinido	Completo	512	2	514
			Parcial	10	-	10
		Temporal	Completo	269	1	270
			Parcial	-	-	-
Técnicos		Indefinido	Completo	150	66	216
			Parcial	9	38	47
		Temporal	Completo	30	13	43
			Parcial	-	1	1
<29	Operarios	Indefinido	Completo	8	-	8
			Temporal	40	-	40
		Parcial	1	-	1	
	Técnicos	Indefinido	Completo	15	5	20
			Temporal	16	6	22
		Parcial	-	-	-	

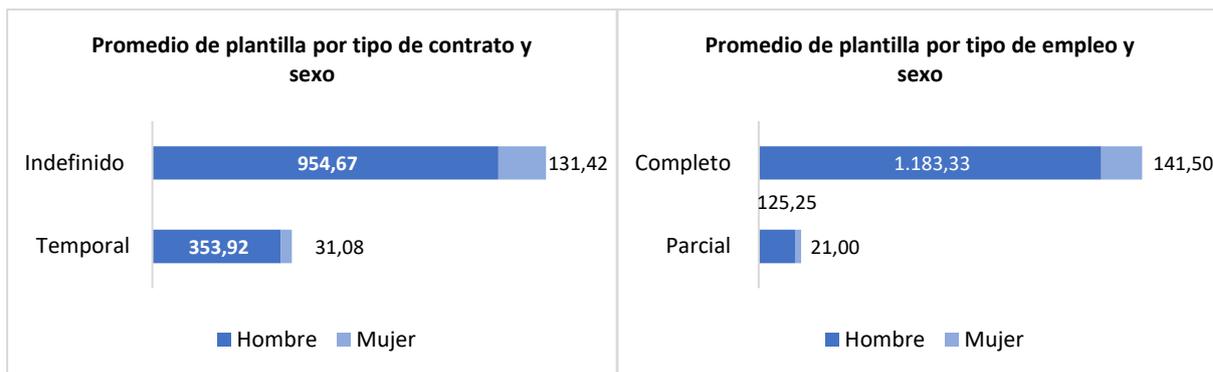
Total					1.764	206	1.970
-------	--	--	--	--	-------	-----	-------

Plantilla media

En el transcurso de 2021 la plantilla media alcanzó la cifra de 1.471 empleados frente a los 2.046 del año anterior. Con respecto a la estabilidad de la plantilla, el promedio de los contratos indefinidos se situó en el 74% (67% en 2020) y los contratos a tiempo completo en un 90% al igual que el año anterior, tal y como se desprende de las siguientes tablas:

Promedio contratos indefinidos, temporales a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional									
		2020							
		Hombre				Mujer			
Clasificación profesional	Edad	Indefinido		Temporal		Indefinido		Temporal	
		Completo	Parcial	Completo	Parcial	Completo	Parcial	Completo	Parcial
Ejecutivos	<29	0,17	-	-	0,08	0,17	-	0,08	-
	30-49	48,5	3,5	1,58	-	11,92	4	-	-
	> 50	30,17	1,92	0,58	1,17	5	-	-	-
Total ejecutivos		78,84	5,42	2,16	1,25	17,09	4	0,08	-
Operarios	<29	5,33	-	46,33	1,08	0,17	-	0,25	0,08
	30-49	497,67	12,92	306,42	3,83	6,25	1,33	2,5	0,75
	> 50	331,08	6,42	135,08	67,83	4,17	-	0,08	0,33
Total operarios		834,08	19,34	487,83	72,74	10,59	1,33	2,83	1,16
Técnicos	<29	9,83	0,33	14,42	0,75	3,83	0,42	4,75	0,42
	30-49	147,83	14,58	39,92	2	54,83	45,5	12,42	2,08
	> 50	76,08	7,42	7	15,83	31,58	9,83	0,42	5,67
Total técnicos		233,74	22,33	61,34	18,58	90,24	55,75	17,59	8,17
Total		1.146,66	47,09	551,33	92,57	117,92	61,08	20,5	9,33

Promedio contratos indefinidos, temporales a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional									
		2021							
		Hombre				Mujer			
Clasificación profesional	Edad	Indefinido		Temporal		Indefinido		Temporal	
		Completo	Parcial	Completo	Parcial	Completo	Parcial	Completo	Parcial
Ejecutivos	<29	-	-	-	-	-	-	-	-
	30-49	34,17	1,33	12,08	0,17	11,67	2,67	2,08	-
	> 50	18,58	3,00	3,08	2,33	3,00	-	-	1,00
Total ejecutivos		52,75	4,33	15,17	2,50	14,67	2,67	2,08	1,00
Operarios	<29	13,83	0,33	19,17	-	-	-	-	-
	30-49	349,25	17,58	138,92	14,58	1,08	-	-	-
	> 50	312,42	21,25	59,08	33,42	1,92	-	-	-
Total operarios		675,50	39,17	217,17	48,00	3,00	-	-	-
Técnicos	<29	5,42	2,25	18,83	-	5,00	0,67	4,33	-
	30-49	104,42	8,17	29,50	6,17	60,75	9,25	18,75	0,58
	> 50	58,17	4,50	6,42	10,17	30,83	4,58	2,08	2,25
Total técnicos		168,00	14,92	54,75	16,33	96,58	14,50	25,17	2,83
Total		896,25	58,42	287,08	66,83	114,25	17,17	27,25	3,83



Con respecto a las desvinculaciones, a lo largo de 2021 se produjeron 418 despidos en la plantilla (51 mujeres y 367 hombres). La mayoría de los despidos se situaron en la categoría de operarios y de la franja de edad situada entre 30 y 50 años, tal y como aparece desglosado en las siguientes tablas. El incremento tan significativo se explica por la salida del negocio de asistencia técnica.

Despidos por sexo	2020	2021
Hombre	23	367
Mujer	-	51
Total	23	418

Despidos por categoría profesional	2020	2021
Ejecutivos	2	18
Operarios	14	307
Técnicos	7	93
Total	23	418

Despidos por edad	2020	2021
>50	3	128
30-50	20	272
<29	-	18
Total	23	418

El número de horas de absentismo en el ejercicio 2021 alcanzó la cifra de 148.479 horas (384.182 horas en el 2020), lo que supone un ratio de absentismo del 5,73%². La variación se ha debido principalmente a que el número de bajas provocadas por el COVID ha descendido con respecto al año anterior, así como por el descenso de la plantilla.

Gestión de la formación

COFELY dispone de un procedimiento de formación integrado en el sistema de gestión cuyos principios de actuación son la apuesta por el desarrollo, el trabajador como protagonista de su propia progresión profesional, el mánager como pieza fundamental en el desarrollo de sus colaboradores, la confidencialidad de las evaluaciones, y la formación como fuente de comunicación y generación de cultura corporativa.

² Ratio de absentismo. Horas absentismo anual/ (horas convenio*nº medio FTES) *100.

La estrategia de formación se apoya en tres pilares: gestión global de contenidos buscando la excelencia en la ejecución, foco en la mejora del desempeño y gestión del conocimiento existente. En esta línea, COFELY cuenta con un Plan de Formación 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 puede ser transversal, *core business*, técnica o específica, atendiendo a que aplique a un determinado perfil de la compañía, 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.

En el 2021, se han retomado algunas acciones formativas en formato presencial, poniendo especial énfasis en aquellas que tuvieron que cancelarse por motivos de fuerza mayor a raíz del Covid-19, como algunas sesiones de PRL y formación técnica, consiguiendo regularizar la situación.

Adicionalmente, se ha llevado a cabo una adaptación del plan formativo a un formato *blended*, que abarca diversos tipos de formación: presencial, virtual, *webinars*, entre otros. Estas adaptaciones se han realizado para las formaciones de *Onboarding*, *People Leadership Program* y *Development Month*.

Durante el año 2021 se realizaron un total de 26.131 horas de formación, lo que equivale a 17,76 horas de formación por empleado frente a 14 horas de formación por empleado en 2020. La formación se imparte en distintas modalidades: presencial, mixto, e-learning.

Las horas de formación han disminuido durante el año en línea con la salida de la plantilla ligada al área de asistencia técnica (la mayor parte Operarios).

Horas formación por categoría profesional		
	2020	2021
Ejecutivos	2.378	2.078
Técnicos	9.261	9.206
Operarios	16.782	14.683
Becarios	112	165
Total	28.532	26.131

Con respecto a la temática de la formación impartida el 40% corresponde a formación técnica, el 19% a formaciones de desarrollo y el 41% a aspectos relacionados con la Seguridad, una de las prioridades formativas de COFELY.

Horas formación por temática		
	2020	2021
Técnica	8.889	10.381
Seguridad	12.289	10.686
Desarrollo	7.355	5.065
Total	28.532	26.131

Horas formación por modalidad		
	2020	2021
Presencial	10.806	5.511
Mixto	6.545	6.432
E-learning	11.181	14.187
Total	28.532	26.131

Política retributiva

A continuación, se detalla la remuneración media de COFELY desglosada por sexo, rango de edad y categoría profesional de los años 2020 y 2021, así como la brecha salarial. Datos en euros.

Remuneraciones medias y su evolución desagregada por sexo, edad y clasificación profesional.									
Brecha salarial									
		2020				2021			
Clasificación personal	Edad	Hombre	Mujer	Promedio	Brecha salarial	Hombre	Mujer	Promedio	Brecha salarial
Ejecutivos	>50	87.577,16	91.169,63	64.522,27	0,96	82.238,58	104.290,50	85.083,00	0,79
	30-50	67.088,59	55.917,58	88.049,85	1,2	64.107,09	48.675,07	60.071,03	1,32
	<29	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Operarios	>50	28.592,40	29.569,06	28.596,17	0,97	25.566,99	31.260,60	25.595,84	0,82
	30-50	26.716,52	23.211,31	26.703,11	1,15	25.693,65	21.834,06	25.685,57	1,18
	<29	22.756,03	NA	22.756,03	NA	22.746,47	NA	22.746,47	NA
Técnicos	>50	44.886,81	31.118,74	40.235,43	1,44	40.327,75	27.235,46	35.926,04	1,48
	30-50	37.432,09	29.848,98	34.454,83	1,25	35.317,67	29.384,04	33.141,14	1,20
	<29	29.236,31	26.614,68	28.619,46	1,1	21.133,26	26.778,64	22.423,63	0,79
Total general		31.740,54	33.509,04	31.925,47	0,95	30.209,00	32.733,30	30.487,67	0,92

*Los datos se han calculado sobre salario fijo e importes variables y de acuerdo con el criterio Headcount.

* El salario variable está compuesto por horas extra, nocturnidades, festivos... (conceptos que compensan trabajos realizados más allá de la jornada laboral ordinaria con los límites establecidos por la legislación laboral vigente en cada momento, realizados en horario nocturno o en días festivos) y bonus (importe adicional al salario fijo que determinadas posiciones perciben en función del alcance de determinados objetivos de compañía y objetivos personales).

* No existe brecha salarial en la categoría de Operarios de edad <29 al no haber mujeres en este rango.

* La brecha se ha calculado como el salario medio de los hombres sobre el salario medio de las mujeres.

La remuneración media desglosada por sexo de los miembros que forman parte del Comité Ejecutivo (COMEX) de la compañía es la siguiente en el ejercicio 2021.

Sexo	Remuneración media	
	2020	2021
Hombre	118.951,14	280.828,86
Mujer	*	*

*No hay mujeres. Incluye salario fijo y variable e importe por indemnización.

Con respecto a los Administradores y la alta dirección, la compañía manifiesta que las funciones inherentes a la alta dirección, entendiendo esta como las personas físicas con autoridad y responsabilidad sobre la planificación, dirección y control de las actividades de la sociedad, son desempeñadas por los miembros del Consejo de Administración, no siendo ninguno de sus

integrantes empleados de la sociedad. Por tanto, en el ejercicio 2020 Y 2021 no han recibido de la sociedad remuneración alguna en concepto del cargo que desempeñan.

Salud y Seguridad Laboral

COFELY suscribe la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo de ENGIE en España, en la que se definen los principios fundamentales para la mejora continua de las condiciones de trabajo mediante el cumplimiento de la normativa vigente con el fin de garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable hacia el objetivo de cero accidentes.

Conscientes de la importancia y necesidad de contar con un sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales estructurado y sistemático además de las auditorías legales establecidas en la normativa de PRL, el sistema de gestión se basa en las especificaciones de la Norma ISO 45001:2018. En 2021 se obtuvo el correspondiente certificado de conformidad en la auditoría legal.

En este ejercicio, se presentó el nuevo Plan de Prevención 2021-2023 con el objetivo principal de lograr la integración de la seguridad en todos los niveles de la empresa encaminado a la consecución de una reducción continua de accidentes de trabajo.

COFELY basa su cultura preventiva en los siguientes ejes:

- Accidentabilidad: consolidar la tendencia de reducción de los accidentes e incidentes.
- Concienciación y compromiso: prevención como el valor necesario para garantizar la seguridad y la salud.
- Control de subcontratas: actuaciones coordinadas como garantía de cumplimiento de las normas.
- Calidad de vida en el trabajo: garantizar entornos de trabajo seguros y saludables.

En lo que se refiere a la organización de la prevención, un Servicio de Prevención Mancomunado (SPM) proporciona cobertura a la totalidad de empresas que conforman ENGIE en España en tres especialidades preventivas (seguridad en el trabajo, higiene industrial, ergonomía y psicología), habiendo contratado la vigilancia de la salud a un Servicio de Prevención Ajeno.

A lo largo del ejercicio 2021 se han realizado las siguientes iniciativas en materia de salud y seguridad laboral:

- Puesta en marcha de las acciones del plan estratégico de PRL programadas.
- Investigaciones de incidentes, accidentes, HIPO comunicados y ocurridos.
- Campaña anual de vigilancia de la salud, fomentando la participación.
- Puesta a disposición de la información más relevante en seguridad y salud en la intranet y App YES!
- Registro de charlas de 5 min de seguridad en la intranet y App YES!
- Cursos de formación específica en seguridad y salud según convenio colectivo.
- Visitas de Comportamiento Seguro (VCS) por COMEX, dirección departamento producción y corporativos.
- Participación del Servicio de Prevención (SPM) en reuniones del COMEX y CODIR.
- Realización de simulacros de emergencia programados.
- Realización y revisión de informes de evaluación y planes de emergencia.
- Realización de evaluaciones de requisitos legales programadas.
- Plan de auditorías internas y auditorías de certificación.
- Evaluaciones de requisitos legales programadas.

En lo que respecta a los indicadores de siniestralidad laboral, en el ejercicio 2021 se produjeron un total de 14 accidentes con baja laboral (todos los accidentes fueron de hombres). Esto representa un aumento del 17% con respecto a los 12 accidentes con baja, que tuvieron lugar en 2020.

	2020	2021	Evolución
Índice de frecuencia	3,75	5,47	46%
Índice de gravedad	0,29	0,47	62%

Índice de frecuencia: (N.º de accidentes de trabajo / N.º horas trabajadas) x 10⁶

Índice de gravedad: (N.º días de baja / N.º horas trabajadas) x 10³

- Índices desglosados por sexo

	Índice de frecuencia	Índice de gravedad
Hombres	5,47	0,47
Mujeres	0	0
Total	5,47	0,47

Ninguno de los mencionados accidentes laborales tuvo consecuencias mortales. Además, cabe subrayar que los responsables de la vigilancia de la salud de la compañía, especialidad preventiva contratada con un SPA y coordinada por el Servicio de Prevención Mancomunado, no registró en el ejercicio 2021 ningún caso que pudiera ser considerado como enfermedad profesional.

El contexto de la organización en términos de salud y seguridad laboral continuó determinado por el Covid-19. Así, se pusieron en marcha diferentes medidas a nivel interno para mitigar los posibles impactos: nuevos protocolos de acción y nuevos equipos para los empleados de operaciones; nuevos procesos para promover una comunicación ágil con los proveedores y clientes o trabajo en remoto para los puestos de estructura.

Además, se establecieron las diferentes acciones:

- Accesos y presencia en oficinas. Se ha mantenido a lo largo de todo el año la presencia en oficinas al 50% de forma que se garantizaran las distancias, y se minimizara el riesgo de contagios en oficinas.
- Organización de viajes. Los viajes internacionales se han reducido al máximo, únicamente permitiendo aquellos que por necesidades de actividad hubiera que hacerse y dando al trabajador toda la información necesaria en cuanto a las medidas implantadas en zona de destino, así como garantizando su protección (pruebas, mascarillas, gel, etc.).
- Reuniones presenciales. Estas se han desarrollado con un aforo reducido del 50% de las salas. En la medida de lo posible, se han priorizado reuniones vía *Teams* frente a reuniones presenciales.

Para las reuniones del Comité de seguridad y salud se han adoptado sistemas híbridos donde la reunión se mantenía vía *Teams* pero podían formarse grupos de manera presencial manteniendo siempre un aforo reducido al 50% de las salas.

- Cursos de formación presenciales. En la medida de lo posible, se han priorizado los cursos de formación online frente a cursos de formación presenciales. En el caso de los cursos de formación que requieren presencialidad como los cursos de formación de PRL establecidos en Convenio se ha mantenido siempre la asistencia con un aforo reducido del 50%.

- Continuidad en el análisis de las necesidades de EPI's. Envío periódico de mascarillas en centros de trabajo (oficinas) y en todos los centros de cliente que fueran críticos y según necesidad. Se ha garantizado stock mínimo con renovación trimestral.
- Evolución y afección a actividad de contagios en los empleados. A lo largo del 2021 se ha continuado con una monitorización diaria de los casos existentes: casos positivos, contactos estrechos. Dicho seguimiento y monitorización se ha reportado en cada COMEX, Comité de Dirección Producción, y a nivel de Grupo.

Igualdad y diversidad

COFELY asume un compromiso con la igualdad y la diversidad manifestado por ENGIE en España en la Política de RSC, la Carta Ética y la Guía Práctica de Ética.

- **Política de Responsabilidad Social Corporativa** 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, entre otros.
- **Carta Ética y Guía Práctica de Ética**, donde se definen los principios éticos de la compañía. En el principio tres se establece el respeto en cualquier circunstancia de los derechos de las personas, su dignidad, singularidad y el respeto de las diferentes culturas.

Adicionalmente, COFELY dispone de un Plan de Igualdad en el que se establece como objetivos.:

- 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.

Dicho Plan de Igualdad se encuentra en fase de revisión por su necesidad de registro independiente en la herramienta de registro y depósito de convenios colectivos, acuerdos colectivos de trabajo y planes de igualdad del Ministerio de Trabajo y Economía Social.

A través de su adhesión a la Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, se suma al compromiso de apoyar los 10 principios del Pacto Mundial, entre los que se encuentran los derechos laborales.

COFELY cuenta con un Foro para la Igualdad que realiza el seguimiento y control de la aplicación del principio de igualdad y las medidas incluidas en el Plan de Igualdad. Se mantienen reuniones en el seno del Foro con carácter periódico, así como con carácter extraordinario de ser necesario.

COFELY también dispone de un protocolo antiacoso integrado inicialmente en el texto del Convenio Colectivo, si bien, con motivo de la necesidad de registro independiente del plan de igualdad en la herramienta de registro y depósito de convenios colectivos, acuerdos colectivos de trabajo y planes de igualdad -REGCON- del Ministerio de Trabajo y Economía Social, se decidió extraer del articulado del convenio colectivo no sólo el plan de igualdad sino también el protocolo antiacoso con la finalidad de revisar ambos documentos y actualizar el contenido de los mismos. No obstante lo anterior, en cuanto al protocolo antiacoso dicha revisión y actualización irán en línea con el espíritu destinado 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

Durante el 2021 la plantilla promedio de personas con alguna discapacidad ha sido de 15,67 personas, lo que representa el 1,06% de la plantilla media.

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

Teniendo en cuenta la cuantificación económica anual de la obligación de reserva, según lo dispuesto en el R.D. 364/2005, COFELY ha contratado diferentes servicios a centros especiales de empleo por importe de 596.295,27 euros, lo que equivaldría a la contratación de 25,13 trabajadores con discapacidad.³.

Respecto a la accesibilidad universal de las personas con discapacidad, se gestiona de acuerdo al Real Decreto 505/2007, por el que se aprueban las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados y edificaciones.

- Diversidad en Órganos de gobierno

Los miembros del Consejo de Administración al cierre del ejercicio eran tres, todos de ellos hombres. En la actualidad no hay consejeros que presenten algún tipo de discapacidad.

Conciliación y beneficios sociales

El tiempo de trabajo en COFELY se rige por lo establecido en el calendario laboral que resulta de aplicación en cada centro de trabajo siempre con el marco regulador de referencia que

³ La plantilla media de la empresa declarada en la fecha de la solicitud de declaración de excepcionalidad es de 1.768 trabajadores (calculada conforme a lo establecido en la disposición adicional primera del Real Decreto 364/2005, de 8 de abril) por lo que la obligación de contratación de personal con discapacidad asciende a 35,36 personas. Dado que la empresa ha declarado la existencia en plantilla de 18 discapacitados, solicita la declaración de excepcionalidad y la aplicación de medidas alternativas por los 17 trabajadores con discapacidad dejados de contratar.

constituye el Convenio Colectivo estatal, los convenios colectivos provinciales y el Estatuto de los Trabajadores.

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

Aunque en la actualidad no existe una política formal, con indicadores de conciliación, sí existen medidas que facilitan la conciliación, como la flexibilidad horaria, el seguro de vida y accidentes (desde junio de 2020), y el plan de compensación flexible (programa que permite a los empleados sustituir parte de su retribución fija entre los productos fiscalmente eficientes que ofrece la compañía (Comida, Guardería, Transporte, Salud y Formación).

En la actualidad no existe una política formal en materia de desconexión laboral. Sin embargo, una vez se formalice la Política de teletrabajo se incluirá una referencia a la desconexión digital.

Diálogo Social

El total de la plantilla de COFELY se encuentra cubierta por el convenio colectivo de aplicación. Por su parte, el diálogo social se gestiona a través del Comité Inter Centros nacional, regulado por el Convenio Colectivo de COFELY. En 2021, se ha negociado el Convenio Colectivo estatal de COFELY, los diferentes calendarios laborales de cada centro de trabajo, así como los diferentes acuerdos provinciales que establecen los importes a abonar en concepto de variables de nómina.

A nivel provincial, se gestiona mediante los Comités de Empresa y delegados de personal.

La empresa garantiza la representación sindical. En la actualidad, están representados los sindicatos CC.OO., UGT y CSIF.

Durante el 2021, se firmó el primer convenio colectivo propio de Cofely, pactado por el Comité Intercentros representado por UGT y CC.OO. El Convenio no presenta diferencias significativas respecto a anteriores convenios.

Por otro lado, existen, como canales de información y consulta, el Foro Nacional de Igualdad, la Comisión Interna de Formación y Mesa Nacional de Seguridad y Salud. Todas ellas de carácter nacional y paritarias entre empresa y trabajadores.

Excelencia operativa

Gestión integrada

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

- **Política de Calidad cuyo fin último es lograr un 10 en la valoración de los clientes.**
- **Política de Seguridad Laboral** con el objetivo de garantizar la seguridad de las instalaciones y la salud de los clientes y colaboradores.
- **Política de Medio Ambiente y Política de Gestión Energética:** las cuales velarán por preservar el medio ambiente y hacer un uso sostenible de los recursos, minimizando el consumo e impacto energético de las actividades.
- **Política de Responsabilidad Social Corporativa** la cual 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.
- **Política de Compras Sostenibles** cuyo objetivo es trasladar los compromisos en materia de sostenibilidad a toda la cadena de suministro.

Como parte del compromiso de COFELY con el cumplimiento de estas políticas, la compañía cuenta con un Sistema de Gestión Integrado, que se encuentra constituido por los sistemas de gestión de calidad, el de medio ambiente, la energía, la salud y seguridad laboral, la gestión antisoborno y la gestión de compras sostenibles.

Dichos sistemas de gestión se encuentran certificados y acreditan el cumplimiento de los estándares internacionales en cada una de las áreas que integran su SGI y que son las que a continuación se detallan:

- ISO 9001:2015 de Sistemas de Gestión de la Calidad.
- ISO 14001:2015 de Sistemas de Gestión Ambiental.
- ISO 50001:2018 de Sistemas de Gestión Energética.
- ISO 45001:2018 de Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo.
- ISO 37001:2016 de Sistemas de Gestión Antisoborno.
- ISO 20400:2017 de Compras Sostenibles.

A lo largo del ejercicio 2021 se superaron las correspondientes auditorías realizadas por entidades externas permitiendo mantener dichas certificaciones.

El Sistema de Gestión Integrado (SGI) tiene por objetivo garantizar la sostenibilidad, la gobernanza y el control operacional de las actividades. El SGI se basa en un Mapa de Procesos, representación gráfica de los procesos en la organización, que pretende estructurar y simplificar

la documentación del Sistema y ayudar a la organización a la implementación de la estructura organizativa y los procesos.

En base al análisis del desempeño de los procesos, de los resultados de las auditorías y del contexto de la organización, el SGI establece objetivos y planes de acción que se incluyen en un cuadro de mando. En la siguiente tabla se detalla el cuadro de mando, que ha sido diseñado con un horizonte de dos años, por lo cual los planes de acción se han definido para el 2022, estando todos ellos en curso.

Ámbito	Objetivo	Cumplimiento
Control operativo	Implementar 2ª fase del proceso de identificación de requisitos legales y evaluación del cumplimiento	Replanificado En curso
Gobernanza	Revisar el Proceso de Gobernanza y adaptarlo a la nueva organización y al proyecto de <i>Business Intelligence</i> (KPIs)	Replanificado En curso
	Mejorar la gestión de proyectos.	En curso
Sostenibilidad	Consolidar el Sistema de Gestión Energética ISO 50001:2018, de modo que se construya un proceso de reporting fiable, a fin de establecer objetivos <i>SMART</i>	En curso
	Establecer el mecanismo de trazabilidad entre el control operativo y el reporting ambiental de los sitios industriales	En curso
	Establecer el mecanismo de trazabilidad entre la gestión de residuos en contratos y el reporting ambiental	En curso

El cumplimiento de estos planes permite al SGI mejorar la gestión de procesos, identificar y abordar los riesgos asociados a su actividad, materializar sus oportunidades y mejorar la relación con sus clientes y otros grupos de interés adecuándose a sus necesidades y exigencias.

Satisfacción del cliente

La ambición del Grupo es acompañar a sus clientes proporcionando respuestas adaptadas a cada necesidad, utilizando un enfoque personalizado.

En el primer semestre del año 2021, en los meses de marzo y junio, se llevaron a cabo las respectivas mediciones de satisfacción tomando como base la Guía de Satisfacción del Cliente, en la que se describe la metodología para conocer el grado de satisfacción de los clientes en los servicios prestados. Asimismo, contribuye a entender sus necesidades, expectativas y detectar áreas de mejora.

Las encuestas se realizan a clientes activos con la finalidad de conocer su grado de satisfacción y detectar puntos de mejora. El proceso se inicia con el envío de un mail a través de una herramienta online de envío masivo. En caso de no recibir respuesta a las 48 horas, se contacta de forma telefónica a través del sistema automatizado de respuesta interactiva denominado *Interactive Voice Response* (IVR).

La encuesta consta de cuatro preguntas, dos de ellas de respuesta numérica obligatoria y las otras dos abiertas. Estas preguntas clasifican a los clientes según dos indicadores:

- **CSI (Customer Satisfaction Index).** Este índice se sitúa entre 1 y 5 y mide el grado de satisfacción de un cliente. Se calcula a través del promedio de las respuestas recibidas.
- **NPS (Net Promoter Score).** Herramienta de medición de satisfacción y lealtad de un cliente basado en la recomendación a sus familiares o amigos. En función de la respuesta registrada entre 0 y 10, se clasifican los clientes en:
 - Detractores (puntuación entre 0 y 6): Clientes poco o nada satisfechos.
 - Pasivos (puntuación entre 7 y 8): No están especialmente satisfechos y no son leales.
 - Promotores (puntuación entre 9 y 10): Son clientes satisfechos y leales, muy cercanos a la marca.

Todos los clientes considerados detractores (NPS<=6) son contactados a través del sistema CATI (Computer Assisted Telephone Interview) para entender el motivo de su valoración y mostrar cercanía e interés en su respuesta. Estas son evaluadas y enviadas a cada responsable de contacto, quienes se ponían en contacto con los clientes para llevar a cabo planes de acción de mejora.

La siguiente tabla muestra los resultados correspondientes a las encuestas llevadas a cabo en el primer y segundo trimestre del año 2021:

	Marzo	Junio
Alcance	90	74
N.º encuestados	692	762
% participación	13%	9,7%
CSI	4,0	3,8
NPS	+18,9	+17,6

*Estos datos corresponden al total de las sociedades de ENGIE en España. Aunque no se pueden desagregar a nivel compañía, se consideran datos representativos.

En junio se decidió no realizar las encuestas de satisfacción de los meses de septiembre y diciembre. Hasta esa fecha se trabajó en el plan de detractores.

Con respecto al sistema de atención y resolución de reclamaciones, la Guía-SGI-12, establece la sistemática para gestionar las incidencias, quejas y reclamaciones del SGI detectadas tanto por usuarios internos como externos. COFELY detectó este aspecto como un área de mejora y está trabajando en la revisión del proceso de gestión de las no conformidades que incluirá, además del tratamiento de las incidencias, el de las quejas y reclamaciones. De esta forma, se obtiene información detallada de los incumplimientos y deficiencias detectadas por las partes interesadas (colaboradores, clientes, contratistas, etc.) en cada uno de los procesos y servicios de Grupo ENGIE en España, lo que nos permitirá agilizar su resolución con el fin de mejorar continuamente nuestro sistema de gestión integrado y con ello, la satisfacción de nuestros grupos de interés

Aunque no se han registrado las reclamaciones de 2021, la gestión se realiza directamente con los interlocutores.

Gestión de compras

Una óptima gestión de las compras es esencial para alcanzar el objetivo de ser líder mundial en la transición hacia una economía neutra en carbono, negociando las mejores condiciones económicas y operativas con los proveedores.

Con dicha finalidad la compañía se dota de unas Políticas de Compras y de la Gobernanza de Compras a nivel de Grupo, cuya última versión fue aprobada en mayo de 2020, donde se exige la inclusión de criterios de sostenibilidad en las adjudicaciones de compras. Además, dispone de un proceso de homologación, selección y evaluación de proveedores sólido y digitalizado.

Asimismo, el Grupo ENGIE dispone de un Código de Conducta en las relaciones con proveedores y en los acuerdos con los proveedores se incluye una cláusula ética en la que, además de requerir la adhesión del proveedor a los principios éticos de ENGIE, se debe garantizar que este cumple con las leyes nacionales e internacionales aplicables al contrato, incluidos los principios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

ENGIE en España entiende la integración de criterios de sostenibilidad en las compras como una necesidad fundamental del negocio, alineada con la estrategia y el propósito. Por este motivo, desde 2020, la compañía está certificada en la norma ISO 20400:2017 de compras sostenibles. A raíz de este proceso de certificación y con la finalidad de trasladar los compromisos en materia de sostenibilidad a toda la cadena de valor la compañía aprobó en febrero de 2021 la Política de Compras Sostenibles, y trazó la hoja de ruta considerando la inclusión de criterios adicionales en materia de responsabilidad social corporativa y sostenibilidad en las decisiones de compra de la compañía.

Homologación y evaluación de proveedores

Los principales proveedores de COFELY lo son de materiales y servicios, recurriendo también de manera habitual a subcontratas (según el criterio de facturación, el 77% de las compras anuales corresponden a materiales, el 17% a servicios y el 6% a subcontratas).

COFELY dispone de una herramienta digital para la homologación y evaluación de sus proveedores. Con esta herramienta se ha mejorado el control de los riesgos respecto a los proveedores y subcontratistas, se incrementa la transparencia y la agilidad de los procesos de compra, y se otorga una mayor fiabilidad y control a las relaciones con terceros.

Asimismo, en la web corporativa hay un apartado específico para los proveedores que facilita el proceso de homologación, así como el mantenimiento y la posterior actualización de los datos de proveedores ya homologados.



Proceso de homologación y evaluación de COFELY

Los principales requisitos para convertirse en proveedor homologado de COFELY son los siguientes:

- Cumplimiento de determinados ratios económicos-financieros.
- Capacidad para atender a los requisitos técnicos, suministro de productos y servicios en los plazos de entrega y ejecución pactados.
- Adhesión a la Carta Ética y a la Guía Práctica de Ética de ENGIE en España, a las Políticas de Seguridad Laboral, RSC, Medio Ambiente, Calidad y Gestión Energética, Política de compras sostenibles, así como a las condiciones generales de contratación.
- Responsabilizarse de la veracidad de la información proporcionada y de mantener sus datos actualizados en el portal, comprometiéndose a ello.

Transcurrido un año desde la homologación, se realiza el proceso de evaluación, para determinar si se encuentra dentro del ratio de calidad y estándares requeridos por la compañía, evaluándolo en materia de calidad, medio ambiente, prevención de riesgos laborales o gestión ética, entre otros conceptos. Con la evaluación, el proveedor obtiene una puntuación que sirve como referencia para poder valorar si es necesario tener en cuenta planes de mejora para futuros pedidos. Además, adicionalmente, cuenta con un módulo de Desarrollo de proveedores para poder llevar al proveedor a los niveles requeridos.

A 31 de diciembre de 2021 había un total de 1.628 proveedores homologados , frente a los 938 homologados al cierre del ejercicio anterior.

Durante el año 2021 se realizaron 48 evaluaciones a proveedores (83 en 2020). En el primer trimestre de 2022 se evaluarán 42 proveedores más para cerrar la evaluación del año 2021. La selección de estos proveedores se lleva a cabo teniendo también en cuenta criterios de facturación y número de pedidos acumulados en ese año. La puntuación promedio sobre las evaluaciones cerradas fue de 73,05 sobre 100 (71,29 en 2020).

Con respecto a las evaluaciones de proveedores sobre cuestiones éticas, sociales y/o ambientales se utiliza el programa de ECOVADIS a nivel de Grupo. A nivel local se han evaluado 36 proveedores (26 en 2020).

COFELY favorece, a su vez, la contratación local. De hecho, el 97% de los proveedores en 2021 estaban ubicados en España.

Gestión ambiental

Las Políticas de Medio Ambiente, Compras Sostenibles y Gestión Energética recogen los compromisos ambientales de ENGIE. COFELY suscribe dichas políticas con un doble objetivo: preservar el medio ambiente y hacer un uso sostenible de los recursos, minimizando el consumo e impacto energético de las actividades.

La gestión ambiental de COFELY se fundamenta en las normas ISO 14001:2015 (Sistema de Gestión de Medio Ambiente) e ISO 50001:2018 (Sistema de Gestión Energética). En el año 2021 se superaron las correspondientes auditorías externas de certificación de los procesos y actividades de acuerdo con estas normas.

Gestión de riesgos ambientales

Como parte del sistema de gestión ambiental, la compañía dispone de diversas metodologías para evaluar los riesgos y aspectos ambientales, adaptados al tipo de actividad que desarrolla. En el año 2021 se ha continuado con el desarrollo de la metodología de evaluación de aspectos ambientales, tal y como se explica a continuación.

Se ha desarrollado una matriz de riesgos ambientales con enfoque de ciclo de vida, donde se identifican los aspectos ambientales relevantes para cada actividad de COFELY (mantenimientos, contratos FM y centros propios). Esta matriz está en proceso de ser complementada con una nueva metodología de evaluación. Dicha metodología consiste en la valoración de la significancia de los aspectos ambientales que se producen en la actividad, la cual se basa en tres criterios:

- Magnitud del aspecto, que puede ser la cantidad en el caso de que se pueda medir (residuos), o la frecuencia o duración del aspecto.
- Toxicidad o peligrosidad del aspecto intrínseca del aspecto.
- Sensibilidad del medio en el que se encuentra la actividad, a dicho aspecto.

Para el caso de los aspectos relacionados con situaciones de emergencia, la valoración es un producto de dos criterios: probabilidad de ocurrencia y gravedad en caso de ocurrencia.

Los resultados obtenidos servirán para priorizar el establecimiento de planes de acción para los distintos aspectos ambientales, en función de su significancia.

En el caso de las obras, la significancia de los aspectos depende en gran parte de la envergadura y del tipo de obra. La evaluación de estos aspectos y sus riesgos asociados deriva en planes de medio ambiente, que contienen las medidas 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.

En general, los aspectos ambientales más significativos de las distintas actividades de COFELY son los relacionados con residuos, productos químicos y emisiones, estas últimas relacionadas a equipos de combustión y flota de vehículos.

La prevención de los riesgos ambientales se gestiona desde el SGI, que cuenta con un equipo de siete personas. En materia de prevención de riesgos ambientales el área de SGI se coordina con las siguientes personas:

- *Risk Manager*, para los riesgos ambientales de carácter estratégico.
- *Ethic & Compliance Officer*, para los riesgos de delitos contra el medio ambiente.
- *Business Environmental Officer* para los riesgos en los sitios industriales.
- Jefes de proyecto, como responsables de medio ambiente de los contratos que gestionan.

En la actualidad COFELY cuenta con un seguro de responsabilidad civil, en vigor y renovable con carácter anual, que cubre todos los daños derivados por contaminación accidental y repentina en las instalaciones del asegurado hasta una cantidad de tres millones de euros en caso de siniestro.

Desempeño ambiental

Los objetivos en materia de gestión ambiental se abordan a través de planes de acción establecidos en el cuadro de mando, que son, a su vez, evaluados de forma periódica. Esta información se detalla en el apartado “Excelencia operativa” de este informe.

A nivel de Grupo, existe un proceso de *reporting* ambiental anual, obligatorio para todas sus filiales, a través de la plataforma EARTH y cuyos indicadores son verificados por auditores externos. En España la verificación es cada tres años, siendo la última en diciembre de 2021.

Los siguientes son los indicadores reportados y evaluados para la actividad de COFELY:

- Residuos peligrosos gestionados.
- Residuos peligrosos recuperados o valorizados.
- Residuos no peligrosos gestionados.
- Residuos no peligrosos recuperados o valorizados.
- Consumo de combustible diesel de la flota de vehículos.
- Consumo de combustible gasolina de la flota de vehículos

Contaminación

COFELY considera relevante el impacto ocasionado por las emisiones fugitivas de gases refrigerantes procedentes de los equipos de climatización y refrigeración. Por ello, lleva un seguimiento del inventario de oficinas, sitios industriales y almacenes propios. Dicho inventario incluye tipología de gas, cantidad y emisiones en toneladas de CO₂eq. en función de su Potencial de Calentamiento Atmosférico (PCA) que tenga cada tipo de gas empleado. La compañía está trabajando para implantar el mismo formato en los contratos donde COFELY ostenta la responsabilidad sobre este tipo de instalaciones.

En los centros propios se exigen operaciones de control de gases fluorados basadas en instrucciones que tienen como objeto limitar el impacto ambiental de los gases fluorados evitando su emisión a la atmósfera y dar cumplimiento a lo previsto en la normativa CE, el RD 115/2017, el Reglamento (UE) nº 517/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de abril de 2014, sobre los gases fluorados de efecto invernadero.

Durante el año 2021 no se ha detectado ninguna emisión fugitiva de gases fluorados en ninguna de las oficinas y sedes.

En cuanto a las emisiones gaseosas distintas del CO₂, en el ámbito de los servicios de mantenimiento el combustible principal es el gas natural, y la emisión más significativa resulta ser la de NOx.

En los centros propios ya no existen calderas o motores ni otros equipos de combustión que puedan producir este tipo de emisiones.

Cofely se guía por la legislación aplicable, según la cual se realizan mediciones periódicas en el marco de las inspecciones técnico-legales de las calderas y motores, que son incluidas en los planes de mantenimiento. En el caso de averías o mal funcionamiento se ejecutan las correspondientes operaciones de correctivo.

Por lo que respecta al ruido ambiental, se controla que la maquinaria empleada disponga de marcado CE y se atiende a las prescripciones de uso indicadas en las fichas técnicas de los equipos con la finalidad de no superar los límites de emisiones permitidas.

Habitualmente no se registran emisiones sonoras significativas al medio ambiente exterior. En cualquier caso, las mediciones que se han efectuado puntualmente han mostrado valores dentro de los límites permitidos.

Otra fuente de ruido y de emisiones distintas del CO₂ es la flota de vehículos. El control de las emisiones se efectúa a través del correcto estado de mantenimiento de estos, así como a través de las revisiones de ITV.

Gestión de residuos

La totalidad de los residuos generados por COFELY son tratados conforme a la legislación aplicable favoreciendo, en la medida de lo posible, su valorización.

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

Generación y valorización de residuos						
	2020			2021		
Toneladas	Valorizados	% Valoriz.	Total	Valorizados	% valoriz.	Total
Peligrosos	29,12*	92%	31,61	6,22	91%	6,83
No peligrosos	6,97*	26%	27,24	56,73	88%	64,36
Total	36,09	61%	58,85	62,95	88%	71,19



(*) Los residuos peligrosos y no peligrosos del año 2020 fueron recalculados durante el proceso de auditoría. Esto se debe a que se reportaron erróneamente 700 kg de cartón como residuos peligrosos.

El apartado de residuos peligrosos engloba los siguientes tipos de residuos: aceites usados, absorbentes contaminados, envases vacíos contaminados, filtros de aceite, aerosoles, baterías y pilas, RAEE, fluorescentes, gases refrigerantes, restos de productos químicos, restos de pinturas, entre otros. Los residuos no peligrosos incluyen papel y cartón, embalajes de plástico, madera, RCD, chatarra, filtros de aire acondicionado y tóner.

En 2021 se ha producido una disminución significativa de los residuos peligrosos con respecto al ejercicio anterior. Esta bajada está directamente relacionada con la reducción en el número de mantenimientos realizados como consecuencia de la salida del negocio de asistencia técnica.

Por su parte, en la tabla se aprecia un aumento en la cantidad de residuos no peligrosos, que ha podido estar condicionado por el mayor número de obras en Madrid y Barcelona y por aquellos residuos generados durante los cierres de varios almacenes.

Durante el 2021 el consumo de papel fue de 1.703 kg. Esta cantidad ha disminuido un 31% con respecto al año anterior y se encuentra relacionada con la reducción en el número de oficinas, la centralización de las mismas en las oficinas de Madrid y la digitalización de algunos procesos.

Consumo de papel en oficinas (kg)		
	2020	2021
Total	2.475	1.703

La compañía está apostando por la digitalización de los procesos, lo que redonda en una disminución considerable en el uso del papel. El programa de proyectos orientados a la eliminación del papel "Paperless" ha agilizado y mejorado el proceso de recepción de los miles de facturas de los proveedores, aumentando el control y mejorando los plazos de pago. Asimismo, el proceso de homologación de los proveedores ha pasado a ser 100% digital.

Además, la situación del Covid-19, permite establecer nuevos modelos de trabajo (como el teletrabajo) que contribuyen también a la disminución de consumo de papel.

Por su parte, los programas concienciación y sensibilización también suman en su contribución a la disminución del consumo de este recurso.

Con el lema de Reducir, Separar y Reutilizar, se ha lanzado el "Proyecto Oficina Sostenible" para conseguir una gestión segregada de los residuos que se producen en las oficinas. El proyecto, centrado en Madrid y Barcelona, se extenderá gradualmente al resto de oficinas.

En ese marco, destaca el lanzamiento en la sede de Madrid de una infografía para concienciar y sensibilizar en materia de reciclaje. En dicha infografía se muestran los tipos de residuos por zona y los contenedores disponibles para su correcta segregación.

Por el tipo de actividad y el sector en el que opera COFELY, la lucha contra el desperdicio alimentario no se considera un aspecto material. No obstante, semanalmente la compañía de catering lleva los alimentos sobrantes al comedor social Hijas de la Caridad en Madrid.

Uso sostenible de los recursos

Consumo energético

En 2021 el consumo de energía eléctrica y el gas natural ascendió a 481.042 kWh (933.873 kWh en 2020), lo que representa una disminución del 48%, de acuerdo con el siguiente desglose:

Consumo energético			
Tipo de energía	2020	2021	Evolución
Electricidad (kWh)*	834.589	481.042	-42%
Gas natural (kWh)**	99.284	0	-100%
Gasolina flota (l)	10.324	10.974	6%
Gasoil flota (l)	821.280	547.794	-33%

*Desde 2019 se contabiliza el consumo energético de todas las oficinas. Hasta entonces se monitorizaban solo los de las oficinas de Madrid y Barcelona.

**Corresponde a las calderas de gas natural de la sede de Torrelaguna (Madrid).

La disminución del consumo de energía se debe principalmente al cierre de algunas oficinas y almacenes, al teletrabajo en determinadas épocas del año y a la salida de empleados asociados a la actividad de asistencia técnica.

La compañía contrata con su comercializadora (ENGIE España) energía con certificación de Garantía de Origen. Esto significa que esta energía proviene exclusivamente de fuentes 100% renovables, lo que evita las emisiones de CO₂ a la atmósfera. En 2021 la proporción de electricidad de procedencia renovable, a través de certificados de garantía de origen ha sido del 77%. El certificado de redención de la CNMC para 2021 se emitirá en el 2022.

En cuanto al gas, la reducción de su consumo ha sido aún mayor, debido a que en el 2020 se realizó el traslado de calle Torrelaguna 79, única oficina que disponía de esta fuente de energía, a calle Ribera del Loira 28, que no dispone de calderas. En la actualidad no se consume gas en ninguna oficina de COFELY.

Consumo de otros recursos

El consumo de agua alcanzó la cifra de 430 m³ en 2021, procedente en su totalidad de la red pública de abastecimiento.

Consumo de agua (m ³)			
	2020	2021	Evolución
Total	995	430	-43,22%

El consumo de agua ha disminuido significativamente con respecto al año anterior debido principalmente al cierre de almacenes y oficinas. Por otra parte, la aplicación del teletrabajo ha contribuido a la disminución de este recurso.

Con respecto al consumo de materias primas la compañía tiene contabilizados los importes de compra de productos químicos, consumibles, cable de cobre y productos para tratamiento de agua. En 2021 no se han establecido medidas específicas para reducir el consumo de estos recursos.

Lucha contra el cambio climático

El propósito del Grupo “actuar para acelerar la transición hacia una economía neutra en carbono a través de una reducción del consumo energético y del diseño y puesta en marcha de soluciones más respetuosas con el medio ambiente” inspira la manera de actuar en el día a día y une a la compañía, a sus empleados, clientes, proveedores y accionistas con el objetivo de conciliar el desempeño económico con un impacto positivo en las personas y el planeta.

En esa línea se circunscribe la estrategia de cambio climático de las sociedades de ENGIE en España, que aspiran a convertirse en actores clave en la construcción de una sociedad baja en carbono.

El Grupo ambiciona liderar la transición hacia la neutralidad en carbono ofreciendo a terceros los resultados de su propia experiencia. Hace cuatro años, en un mundo cada vez más descarbonizado, descentralizado y digitalizado, la compañía decidió reposicionarse para poner la transición energética en el corazón de su negocio. El saber hacer que hoy propone, los medios que utiliza surgen de la transición que aplica.

Por ello, COFELY se compromete a ayudar a clientes, principalmente empresas y autoridades locales, a lograr su propia transición, brindándoles soluciones energéticas más eficientes, ecológicas e inteligentes. Para lograr esta transición las inversiones se centran principalmente en soluciones de descarbonización y energías renovables, poniendo un enfoque especial en la eficiencia energética, los sistemas de energía distribuida, los edificios e industrias, la movilidad sostenible las ciudades y redes inteligentes y el acceso a la energía, entre otros. Estas actividades representan el futuro de la energía.

En ese contexto, COFELY cuenta con una dilatada experiencia en instalación, operación y mantenimiento multitécnico en electricidad, climatización e instalaciones mecánicas que hace que sus equipos generen ahorros derivados del diseño optimizado de las instalaciones y de la detección, resolución de anomalías y funcionamientos de bajo rendimiento, lo que permite reducir los consumos energéticos, los costes asociados y las emisiones de CO₂.

En el ámbito de la refrigeración industrial, la compañía apuesta por el uso de refrigerantes naturales, con menor poder de calentamiento global, en sus instalaciones y en las de sus clientes, reduciendo así las emisiones derivadas de las fugas de gases de efecto invernadero. En materia de automatización, industrial y de procesos, COFELY desarrolla programas de control vinculados a la industria 4.0, incorporando nuevos sensores y lógicas de control reduciendo los consumos de energía y los desplazamientos, al realizar muchas de las operaciones en remoto.

Además de los ahorros en los servicios técnicos mencionados, COFELY desarrolla soluciones energéticas. Algunas de ellas comprenden servicios de eficiencia energética, donde la monitorización y las medidas de ahorro juegan un papel fundamental para la reducción de emisiones de los tres alcances de la Huella de Carbono, especialmente si se llevan a cabo a través de un Contrato de Rendimiento Energético.

Con la finalidad de acelerar la transformación y la aplicación de la estrategia de descarbonización en España se trabaja en los siguientes planes de acción.

- **Guía para la descarbonización de clientes**

Una de las soluciones para la descarbonización y reducción de la huella de carbono del Grupo consiste en la elaboración de una guía de descarbonización para sus clientes. En dicha guía se

encuentra información relativa a los criterios para crear un plan de descarbonización, estrategias de descarbonización, métodos de financiación y normativa aplicable.

- **Plan de Acción Compras Sostenibles**

El objetivo de este plan Acción de Compras Sostenibles es integrar la sostenibilidad en las políticas y prácticas de compras, y trasladar los compromisos en materia de reducción de CO₂, entre otros a proveedores y subcontratas. Es importante también el compromiso de la compañía en materia de compras debido a que parte de las emisiones generadas provienen de los proveedores de materiales y servicios.

Para la implantación de este plan de acción se ha trabajado de acuerdo con los requisitos establecidos en el Proyecto “Carbon Neutral Transformation” del Grupo y la integración en los procesos de la ISO 20400 de Compras Sostenibles. Se ha trazado una hoja de ruta con acciones concretas para llevar a cabo durante los próximos años.

- **Plan de Acción Ways of Working**

Una de las líneas de actuación del proyecto “Carbon Neutral Transformation” ha sido medir la Huella de Carbono del Grupo derivada de los desplazamientos de los empleados, los viajes de trabajo, la flota, los edificios y el impacto digital. Con los datos obtenidos se ha fijado una hoja de ruta para la reducción de las emisiones de CO₂ horizonte 2030.

A nivel interno, COFELY también trabaja en la reducción de sus emisiones de CO₂ y en el control de las emisiones de gases refrigerantes.

En 2021 las emisiones totales de alcances 1 y 2 COFELY ascendieron a 1.881 toneladas de CO₂ equivalente de acuerdo con el siguiente desglose.

Emisiones (toneladas de CO₂ equivalente)			
	2020	2021	Evolución
Alcance 1 (combustión estacionaria y móvil)	2.105	1.729	-18%
Alcance 2 (consumo de electricidad) *	0	152	-
Total	2.105	1.881	23%

Los factores de emisión han sido obtenidos de la herramienta Ways of Working del Grupo ENGIE. La empresa del Grupo “ENGIE IMPACT” revisa y optimiza la herramienta de WOW anualmente.

*En 2020 el 100% del consumo eléctrico es de origen renovable, el 77% en el 2021.

- **Iniciativas de eficiencia energética**

Las iniciativas de eficiencia energética de COFELY se relacionan con la monitorización de las oficinas centrales en Madrid y Barcelona y la implantación de herramientas digitales para el seguimiento de la ISO 50001.

En ambas oficinas se ha implantado la herramienta Smarkia (Artemisa ISO 50001) para la gestión energética, así como en el análisis de los consumos y variables a fin de establecer las líneas base de los nuevos edificios. Esto permitirá plantear propuestas de mejora en el futuro.

Una de las principales actividades de COFELY es la Eficiencia Energética, compuesta por una serie de servicios y soluciones a clientes, como ingenierías, consultoría y auditorías energéticas;

monitorización y telegestión energéticas (con plataformas (Artemisa Basic o ISO 50001); implantación de medidas de ahorro; y contratos de rendimiento energético (CRE) de cuota fija, compromiso de ahorros, o de energía transformada.

COFELY ha llevado a cabo en 2021 proyectos de eficiencia energética con sus clientes que generan un impacto positivo en el medio ambiente al ser proyectos de cero emisiones, ya sea por la compra de certificados de garantía de origen (GdO's) o por el uso de energía renovable (biomasa). Estos proyectos han evitado la emisión de 1.638,68 toneladas de CO₂ equivalente a la atmósfera.

Finalmente, cabe destacar que durante 2021 se firmó un contrato de multiservicios con Semark AC Group para su cadena de supermercados LUPA y dos centros logísticos. Consiste en la instalación de una solución técnica de telegestión y monitorización energética, así como la implantación de la norma de Sistemas de Gestión Energética ISO 50001:2018 en la cadena de supermercados LUPA y en los centros logísticos del cliente. Esta solución se basa en la monitorización de los consumos eléctricos, de agua y de las centrales de frío, así como la telegestión -encendido y apagado- de los sistemas de climatización, equipos de frío e iluminación de sus establecimientos.

Además, el servicio de gestión energética supone un valor añadido para el cliente ya que al actualizar y conducir de manera correcta su Sistema de Gestión Energética (SGE), conseguirá tanto ahorros energéticos como económicos por la correcta gestión del contrato de suministro eléctrico a través de un sistema de vigilancia de sus instalaciones 24/7.

- **Energías renovables**

COFELY ofrece el montaje y mantenimiento integral de instalaciones fotovoltaicas para autoconsumo. En 2021 ha desarrollado proyectos en edificios, colegios, centros comerciales e industrias.

- **Movilidad sostenible: servicio integral de gestión de recarga de vehículos**

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

En 2021 se han llevado a cabo diferentes proyectos de movilidad, entre los que se destaca el proyecto realizado con un cliente del sector de automoción.

Biodiversidad

La actividad desarrollada por COFELY no genera impactos significativos sobre la biodiversidad, por lo que la compañía no considera la biodiversidad como un asunto material en su gestión ambiental.

Digitalización y Ciberseguridad

Digitalización

En el marco del proyecto de transformación de la compañía, en 2021 se implementaron una serie de actuaciones, que se unen a los proyectos de digitalización iniciados en el año 2017, los cuales han ido aportando eficiencia a equipos, procesos y herramientas.

Así, en 2021 los avances han ido orientados a:

- Consolidación de los sistemas de inteligencia y explotación de la información.
- Desarrollo de cuadros de mando operativos y tácticos para distintas áreas dentro de la compañía.
- Actualización del Plan de Continuidad IT (DRP).
- Infraestructura 100% en la Cloud.
- Implantación sistema de marcaje y cumplir con requisitos legales.
- Oficina *Paper-less*.
- Gestión centralizada de los certificados digitales necesarios para la firma electrónica de documentos/contratos.
- Automatización de los flujos de firmas y las notificaciones electrónicas de los organismos públicos.
- Digitalización del proceso de PRL (gestión documental y del proceso).
- Ejecución de primer proyecto de *analytics*, basado en un caso de éxito conseguido por el departamento de eficiencia energética. Se planteó un estudio para identificar los diferentes factores que producen desviaciones en el consumo de energía de otros supermercados, comparados con el consumo energético del caso de éxito. Este estudio

servirá para poder plantear de manera proactiva planes de ahorro personalizados a los clientes.

Ciberseguridad

La velocidad del desarrollo tecnológico trae consigo nuevos y más frecuentes e intensos ciberataques. La transformación tecnológica sería impensable sin prestar una cuidadosa atención a las cuestiones de seguridad con el fin de preservar, proteger la información y asegurar la continuidad del negocio. En esa línea, el Grupo cuenta con una Política de Ciberseguridad aplicable también a COFELY.

COFELY sigue el marco general de Gestión denominado INCOME que incluye un capítulo específico para la ciberseguridad. En ese marco, de obligado cumplimiento para todas las compañías que forman parte de ENGIE, se definen una serie de controles de seguridad. A su vez, se cuenta con normas técnicas más específicas que definen numerosos controles, como las *Active Directory Security Joining Rules*, y un sistema de supervisión de esos controles realizado tanto local como centralizadamente por el Centro Global de Operación y Control (Global SOC).

La ciberseguridad se gestiona en varios niveles:

1. Ciberseguridad defensiva en la que se utilizan diferentes productos para garantizar la seguridad de los accesos y las comunicaciones como *firewall*, cifrado de la información en tránsito y en reposo, utilización de certificados, VPN (*virtual private network*), EDR (*endpoint detection and response*), MFA (*multi factor authentication*), filtros de correo y de navegación, *Security Log análisis and alert*, entre otros.
2. KPIs de seguridad para indicar el grado de cumplimiento de las políticas y normas de seguridad definidas por el Grupo ENGIE (Ping Castle, Active Directory Security Joining Rules y ANSSI Security maturity level).
3. Auditorías internas y externas.

En el caso de presentarse algún incidente de seguridad existe un procedimiento de gestión de incidentes de seguridad y una herramienta de *ticketing* que lo soporta.

A continuación, se detallan las principales actividades realizadas en el 2021:

- Despliegue EDR sustituyendo al antivirs clásico tanto en servidores informáticos como en puestos de trabajo.
- Auditoría de Seguridad ANSSI (Agencia de seguridad francesa).
- Auditoría de instalaciones industriales.
- Curso de ciberseguridad para empleados.
- Encuesta sobre la cultura de ciberseguridad en la compañía.
- 2 TedTalks sobre industria 4.0 e incidentes de seguridad en el sector.
- Campañas de phishing globales y a colectivos específicos.
- Actualización del DRP.
- Simulacro incidente seguridad.
- Curso de formación en ciberseguridad.
- Campaña phishing.

Compromiso con Sociedad

Valor compartido

En el desarrollo de su actividad, COFELY genera un impacto económico directo que repercute en sus principales grupos de interés, contribuyendo a la generación de riqueza especialmente a través de la creación de empleo y de la contratación de proveedores en las distintas áreas geográficas de España.

Valor económico generado	127.454.400
Valor económico distribuido	123.194.534
Gastos de personal	59.101.170
Aprovisionamientos	64.093.364
Donaciones	0

Adicionalmente, existe un compromiso con el fomento de la empleabilidad, especialmente con la gente joven, que se ha materializado en 2021 en algunas iniciativas como las siguientes:

- Colaboración con la Fundación Tomillo para mejorar la empleabilidad de alumnos en riesgo de exclusión social.
- Renovación de los convenios con 15 universidades (con el foco principal en las facultades de ingeniería) y firma de dos nuevos con la Universidad Nebrija y Universidad de Alcalá de Henares.
- Se acogieron a 63 becarios en prácticas, 36 procedentes de universidades y 27 de formación profesional. Con estos últimos, se ha puesto en marcha un proyecto para poner más foco y calidad en las prácticas que realizan. Por un lado, estableciendo contacto con aquellos centros de FP con itinerarios formativos más alineados a las áreas de negocio estratégicas; por otro, diseñando un itinerario formativo que permita

umentar el número de horas de prácticas por alumno y llegar a estudiantes con dos ciclos formativos enfocados a áreas relevantes para el negocio. Se iniciaron las prácticas con sistema dual en Madrid.

Finalmente, la situación sanitaria ha impedido participar en los foros de empleo habituales.

COFELY contribuye también a la resolución de problemas a los que se enfrenta el planeta. De manera especial, a luchar contra el cambio climático a través de las áreas de actividad de Servicios Energéticos y Movilidad Sostenible, que tienen una repercusión directa en la reducción de las emisiones de CO₂ a la atmósfera.

Iniciativas solidarias

- **Una sonrisa por Navidad.** Esta campaña desarrollada por Cooperación Internacional persigue llegar a las personas más necesitadas en fechas navideñas. Esta campaña tiene por objetivos:
 - Repartir más de 7.000 regalos a niños en riesgo de exclusión social
 - Repartir alimentos a más de 3.000 beneficiarios
 - Involucrar a 2.000 jóvenes voluntarios en actividades solidarias
 - Realizar más de 400 actividades solidarias durante la Navidad.

La compañía participó con la entrega de 25 regalos y 10 donaciones por valor de 300 euros. En 2021 la compañía fue reconocida por su labor solidaria frente al covid en los Premios Corresponsables.

Gestión de los grupos de interés

La gestión de los grupos de interés de una compañía constituye una de las principales claves de gestión estratégica de la sostenibilidad, ya que son ellos quienes validan y otorgan a las empresas la licencia para operar, credibilidad y reputación, además de ser una fuente de mejora continua y de nuevas oportunidades.

En esta línea, COFELY comparte a nivel de Grupo el objetivo de lograr que el 100% de sus sitios industriales estén cubiertos por un mecanismo adecuado de diálogo y consulta. Con tal fin, existe una herramienta corporativa para realizar una autoevaluación de acuerdo con el Referencial de Compromiso de Grupos de Interés del Grupo. En 2021 se han reevaluado todos los sitios: redes y cogeneraciones, manteniendo el resultado de 100% de cumplimiento con el referencial de Grupo en materia de diálogo y compromiso con los grupos de interés.

La empresa dispone de una matriz de gestión de los grupos de interés con la finalidad de definir quienes son sus principales stakeholders, qué expectativas tienen sobre la empresa y cómo se está dando respuesta. Para su elaboración se realizan los siguientes pasos:

1. Identificación de los principales grupos de interés y su priorización atendiendo al impacto en el negocio.
2. Definición de las principales expectativas de cada uno de los grupos de interés sobre la compañía.
3. Establecimiento de acciones concretas y necesarias para dar respuesta a las expectativas planteadas. Estos planes de acción están orientados a la mejora de la gestión de los aspectos ESG y se han definido por ámbitos de actuación (calidad, medio ambiente, eficiencia energética, prevención de riesgos laborales, recursos humanos).

De la misma forma, la compañía también tiene identificados los principales canales de escucha y diálogo con cada grupo de interés que se describen a continuación:

Grupo de Interés	Canales
Empleados	Intranet Yes! en formato web y app*
	Plan de acogida
	Cartelería digital
	Buzón de sugerencias
	Comité de empresa
	Revista interna "SomosENGIE"
	Canal de denuncias ética y <i>compliance</i>
	Web corporativa
	Desayunos COMEX
	Newsletter digital Conectados
	Red social interna Yammer
	Eventos navidad y verano
	Quién es Quién
	Encuesta de compromiso ENGIE&Me
	Encuesta Empresa Saludable
Accionistas	Reunión Junta accionistas
	Cuentas anuales
	Estado de Información No Financiera, EINF
	Informe de progreso Pacto Mundial
	Memoria de sostenibilidad
	Web corporativa
Clientes	Encuesta de satisfacción al cliente
	Auditorias Operacionales
	Diálogo Directo
	Atención al cliente
	Servicio de postventa

	Web corporativa
	Gestión de incidencias
Organismos públicos	Diálogo Directo
	Reuniones
	Estado de Información No Financiera
	Participación en foros, ponencias y mesas de trabajo
	Web corporativa
	Eventos
Medios de comunicación	Notas de prensa
	Web corporativa
Proveedores y Subcontratas	Herramienta Jaggaer de homologación y evaluación de proveedores
	Web corporativa
	Diálogo Directo
Sociedad	Patrocinios y mecenazgo
	Web corporativa
	Colaboración con Universidades, Asociaciones, Centros de investigación...

*En el año 2020 se creó y se ha mantenido un apartado COVID en la Intranet YES! como un punto de información disponible a todos los empleados. En este espacio se recogen las principales medidas de prevención y protocolos de actuación de la compañía frente al COVID-19 de manera actualizada en las distintas ubicaciones y actividades.

Otro ámbito de interrelación de COFELY con la sociedad lo constituye la participación en asociaciones profesionales en los sectores donde desarrolla su actividad, por la oportunidad que representan como espacio en el que compartir conocimiento, iniciativas y tendencias. A continuación, se detallan las de mayor relevancia:

- ACEIM, Asociación Catalana de empresas de Instalaciones y mantenimiento
- ACOGEN, Asociación Española de Cogeneración
- ADHAC, Asociación de Empresas de Calor y Frío.
- ADEMI, Asociación de Empresas de Ingeniería, Montajes, Mantenimiento y Servicios industriales
- AECIM, Asociación de Empresarios del Metal de Madrid
- AEIH, Asociación ingeniería Hospitalaria
- AMICYF, Asociación de Mantenedores de Calor y Frío de Euskadi
- Asociación de Mantenedores de Calor y Frío de Navarra
- AGREMIA, Asociación de Madrid del Sector Energético
- ATECYR, Asociación Técnica Española de Climatización y Refrigeración

- ASIMCCAF, Asociación de Empresarios, Instaladores Y Mantenedores de la Comunidad de Madrid
- AREA 8, Asociación empresarial de telecomunicaciones y conectividad de Cataluña
- Building Smart Spanish Chapter
- Clúster de Energía de Bilbao
- COGEN España, Asociación para la Promoción de la Cogeneración
- Dircom, Asociación Directores de Comunicación
- INGEMAN, Asociación para el desarrollo de la ingeniería del mantenimiento
- EnerTic
- IFMA, Sociedad Española de Facility Management
- TECNIFUEGO-AESPI, Asociación Española de Sociedades de Protección contra Incendios

Otras alianzas en sostenibilidad

COFELY es miembro de la Red Española del Pacto Mundial desde el año 2016. Además, es socio promotor en Forética, una organización referente en sostenibilidad y responsabilidad social empresarial en España, formada por más de 200 socios, entre los que se encuentran el 40% de las empresas que cotizan en el IBEX 35, así como filiales de multinacionales, pequeñas y medianas empresas y ONG de referencia.

Forética es representante en España de CSR Europa y del World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) y ha impulsado la creación del Consejo Empresarial Español de Desarrollo Sostenible. COFELY participa en los siguientes clúster y grupos de trabajo: Clúster de Cambio Climático, Grupo de trabajo sobre Ciudades Sostenibles, Clúster de Transparencia y Buen Gobierno y Grupo de trabajo sobre el Futuro de la Sostenibilidad.

Dentro de estas iniciativas, en 2021, ENGIE en España ha liderado, junto a empresas como IKEA, LafargeHolcim, Naturgy y Nestlé, el Clúster Español de Cambio Climático y el Grupo de Trabajo de Ciudades Sostenibles. Estas iniciativas promueven el liderazgo del sector privado en materia climática, compartiendo buenas prácticas, facilitando el diálogo entre empresas y como interlocutor de referencia con las Administraciones Públicas relevantes.

Patrocinios y mecenazgo

Existe una política de patrocinios y mecenazgo a nivel de ENGIE en España, que define los parámetros esenciales para este tipo de actuaciones: las materias objeto de patrocinio (solidaridad, conservación y promoción del patrimonio cultural, protección y promoción del medio ambiente y del desarrollo sostenible, promoción de la excelencia, ...), las actividades excluidas (política, 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), así como los límites y el sistema de aprobaciones.

Adicionalmente, ENGIE en España incluye su tratamiento en la Carta Ética, la Guía Práctica de Ética y la Guía Anticorrupción.

Durante 2021, COFELY ha participado y patrocinado los siguientes eventos.

- RENMAD 2021. Evento enfocado a empresas influyentes del sector del hidrógeno. La compañía participó en la Mesa Redonda “El futuro de la movilidad ligera: ¿EV o vehículos de hidrógeno?”.

- Forbes Summit Sustainability. Reúne a distintas personalidades del mundo político y empresarial para analizar las oportunidades y desafíos que las grandes empresas tienen alrededor de la sostenibilidad y la inversión socialmente responsable. El Summit busca repasar los avances y obstáculos para el desarrollo de la sostenibilidad en los últimos 20 años. El papel que los Consejos de Administración, retos a los que se enfrentan y cuáles son las estrategias de las compañías en la sostenibilidad y responsabilidad corporativa
- "Feria VEM 2021 ILOVEMADRID Vehículos Eléctricos Madrid". Esta feria tiene como objetivo la promoción del uso del vehículo eléctrico en la ciudadanía. En la feria participan autoridades, empresas del sector de la automoción y de la energía.
- VIII Foro Solar - UNEF 2021. Este foro aborda las principales temáticas del sector energético renovable, con foco en el potencial de la energía en el marco de la reactivación económica de España. En este evento, participan los principales expertos del sector fotovoltaico y energético.
- *Talent Woman 2021*. Se trata de un evento, organizado por El Palacio de Ferias y Congresos de Málaga y Talent Network. Es un foro de inspiración, desarrollo y contribución para fomentar las vocaciones STEAM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería, Artes Gráficas y Matemáticas) entre niñas y adolescentes.
- VIII Congreso de Ingenieros del Escuela Técnica Superior de Ingeniería, ICAI de la Universidad Pontificia de Comillas. Este Congreso busca impulsar alianzas, intercambio de conocimientos y *networking* entre profesionales de la ingeniería, frente a los retos del nuevo entorno. Se participó en una de las mesas: Transición ecológica: energía y sostenibilidad. El objetivo es reafirmar el rol clave de la compañía en el sector energético y generar interacción con profesionales de ingeniería de otros sectores.
- V Congreso de Energías Renovables APPA, Asociación de Empresas de Energías Renovables. El evento está enfocado a analizar y debatir sobre la situación del sector renovable, especialmente tras la grave crisis económica del COVID-19, y también sobre las perspectivas de desarrollo en el corto y medio plazo.