

# Cofely España, S.A.

## INFORME DE PROGRESO 2017

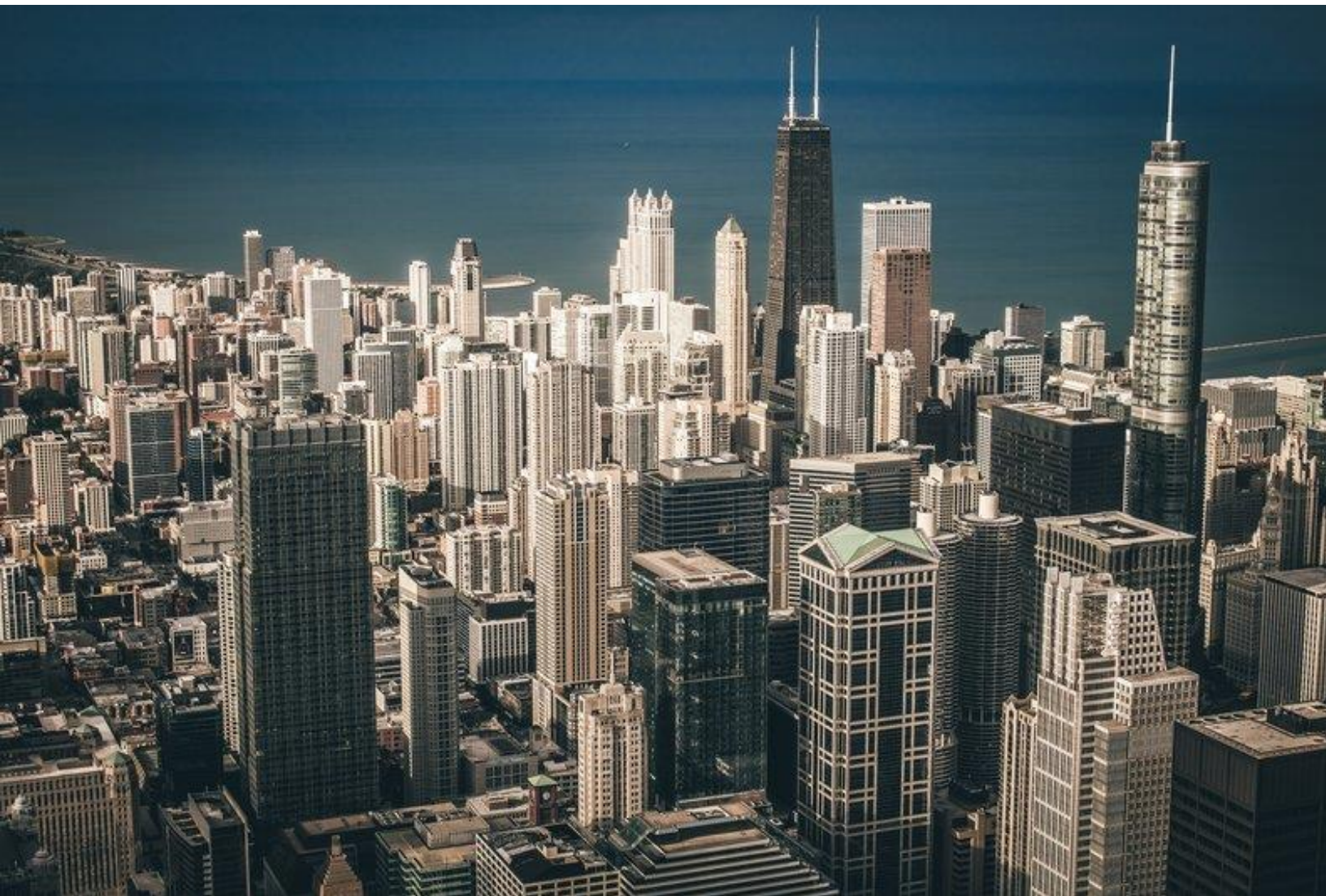


Cofely España, S.A.  
C/ Torrelaguna, 79  
Madrid

# Tabla de Contenidos

01	Carta de Renovación del Compromiso
02	Perfil de la Entidad
03	Metodología
04	Análisis Clientes Empleados Comunidad/Sociedad Civil Medioambiente Proveedores Socios/Accionistas





# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

## Apostamos por la mejora continua



Me es grato compartir con ustedes el gran proyecto de transformación en el que el Grupo ENGIE está inmerso desde el año 2016. En España más concretamente, la compañía busca aportar más eficiencia a equipos, procesos y herramientas, siempre bajo dos premisas: el respeto a los principios del modelo definido y la mejora continua.

En el año 2017, con la adhesión a la Red Española del Pacto Mundial ENGIE en España se sumó al compromiso de apoyar los 10 principios del Pacto Mundial así como a informar anualmente de los esfuerzos realizados por la compañía para el desarrollo e implementación de estos principios así como de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

En este sentido, queremos compartir y divulgar en nuestro segundo Informe de Progreso, las que han sido nuestras principales líneas de trabajo para cumplir con los compromisos adquiridos en 2017 en el ámbito de la sostenibilidad.

Nuestra apuesta por la mejora continua y nuestro compromiso con nuestros grupos de interés nos animan a seguir progresando. Hemos marcado unos objetivos muy precisos para el año 2018 centrados en las siguientes líneas de trabajo:

**Mejorar la gestión y la comunicación de la información no financiera de la compañía** que nos permita obtener un mayor control sobre los riesgos no financieros, además de generar oportunidades de innovación y crecimiento.

**Desarrollar la confianza y diálogo con nuestros grupos de interés** a través de una mejor identificación de las partes interesadas y de sus expectativas, poniendo en práctica mecanismos para la evaluación del desempeño.

**Incrementar el compromiso en materia de responsabilidad social corporativa**, estableciendo nuevas alianzas con entidades sin ánimo de lucro, implicando a nuestros empleados en la estrategia de responsabilidad social corporativa de la compañía y aumentando el valor que genera nuestra actividad en la sociedad.

Se trata, en definitiva, de compromisos de futuro que se enmarcan en el cambio del modelo de Gobernanza y en el respeto de los principios éticos que rigen todas las actuaciones de ENGIE.

Estoy convencida que con el esfuerzo de todo nuestro equipo humano seremos capaces de lograr todos los objetivos marcados.



Fdo. Loreto Ortíz Solís  
Country Manager Spain



# PERFIL DE LA ENTIDAD

# INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

Cofely España, S.A.

Tipo de empresa

Empresa grande no cotizada

Dirección

C/ Torrelaguna, 79

Localidad

Madrid

Provincia

Madrid

Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

Dirección Web

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

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Loreto Ordóñez

Persona de contacto

Irene Ogea

Número de empleados directos

1922

Sector

Energético

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

ENGIE ofrece a sus clientes una gama completa de soluciones, integradas o a la carta, para adaptarse a sus necesidades y acompañarlo en su reto energético. Cada cliente es único y dispone de un único interlocutor que vehicula el know-how de todo un equipo de profesionales capaces de dar respuesta a la diversidad de mercados para los que trabaja: industrial, terciario, infraestructuras o residencial.

## ENGIE en España - Actividades

GESTIÓN Y VENTA DE ENERGÍA

SERVICIOS ENERGÉTICOS

FACILITY MANAGEMENT

GESTIÓN INTEGRAL MULTISITE

INGENIERÍA E INSTALACIONES

OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Facturación / Ingresos en € (Cantidades sujetas al tipo de cambio \$/€)

48 - 240 millones

Seleccionar los Grupos de Interés más significativos: (Los Grupos de Interés configuran su Informe de Progreso)

Clientes, Empleados, Comunidad/Sociedad Civil, Medioambiente, Proveedores, Socios/accionistas

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

Mediante análisis interno. Matriz de materialidad

Países en los que está presente tu negocio o tiene producción

España, Portugal, Marruecos, México

Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el Informe de Progreso) y sus posibles limitaciones, si existen



España

¿Cómo ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?

Teniendo en cuenta los valores y las políticas de la empresa, así como los retos futuros del sector. Igualmente, se han tenido en cuenta las expectativas de sus grupos de interés y los riesgos, oportunidades e impactos que representan para la empresa y que la empresa representa para ellos. Asimismo, la materialidad también se ha establecido en función de los indicadores en materia medioambiental, de calidad, de eficiencia energética, prevención de riesgos laborales y de responsabilidad social, según las Certificaciones ISO 14001, 9001, 50001, OSHAS 18001.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

Web de la Red Española del Pacto Mundial, Intranet, Comunicados internos, Comunicados del Grupo.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año calendario

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

¿Su entidad tiene actividades en países en vías de desarrollo?

Sí

¿Su entidad tiene proveedores en países en vías de desarrollo?

Sí

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?  
No

## ESTRATEGIA Y GOBIERNO

Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión

La entidad tiene diferentes vías de diálogo abiertas con sus Grupos de interés:

**Empleados:** Encuestas de clima laboral/ Comités de Empresa y representantes de los trabajadores / Entrevistas personales / Buzón de RSC / Revista interna / Intranet Encuentro

**Accionistas:** A través de Reportings / Consejo de Administración

**Clientes:** Encuestas de satisfacción/ Gestión de incidencias/ Asociaciones profesionales / Evaluaciones de calidad / Web corporativa / Homologaciones

**Medio Ambiente:** A través del análisis y seguimiento de las Certificaciones oficiales

**Comunidad:** A través de la participación en acciones solidarias

Según se reciben sugerencias y/o peticiones a través de estas vías de diálogo, se analizan internamente y en la medida de lo posible se incorporan en los procesos de decisión estableciendo objetivos, planes de acción e indicadores.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

Cofely España es una Sociedad Anónima.

Indique si la junta directiva mide el progreso en la implantación de Los 10 Principios mediante indicadores

Aún no existen indicadores concretos.

Indique la estructura de gobierno y quién o quiénes a nivel

directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.

El máximo órgano de gobierno de la Sociedad es el Consejo de Administración, formado actualmente por tres miembros. Asimismo, la administración diaria de la Sociedad en el marco de las directrices señaladas por el Consejo, depende de un Comité Ejecutivo compuesto por los directores de cada área funcional y de negocio y liderado por la Directora General. El miembro del Comité Ejecutivo responsable de los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la Responsabilidad Social Corporativa en línea con los Principios del Pacto Mundial es el Director de Regulación, Relaciones Institucionales, Comunicación y Responsabilidad Social Corporativa. El Presidente del Consejo de Administración no ocupa cargo ejecutivo

Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo Sostenible, iniciativas de Global Compact, etc.)

A nivel local en España, además de la adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas, no se desarrolla ninguna otra acción relacionada con Naciones Unidas. No obstante, el Grupo ENGIE al que pertenece la Sociedad, apoya los Objetivos de Desarrollo Sostenible, entre otras iniciativas.

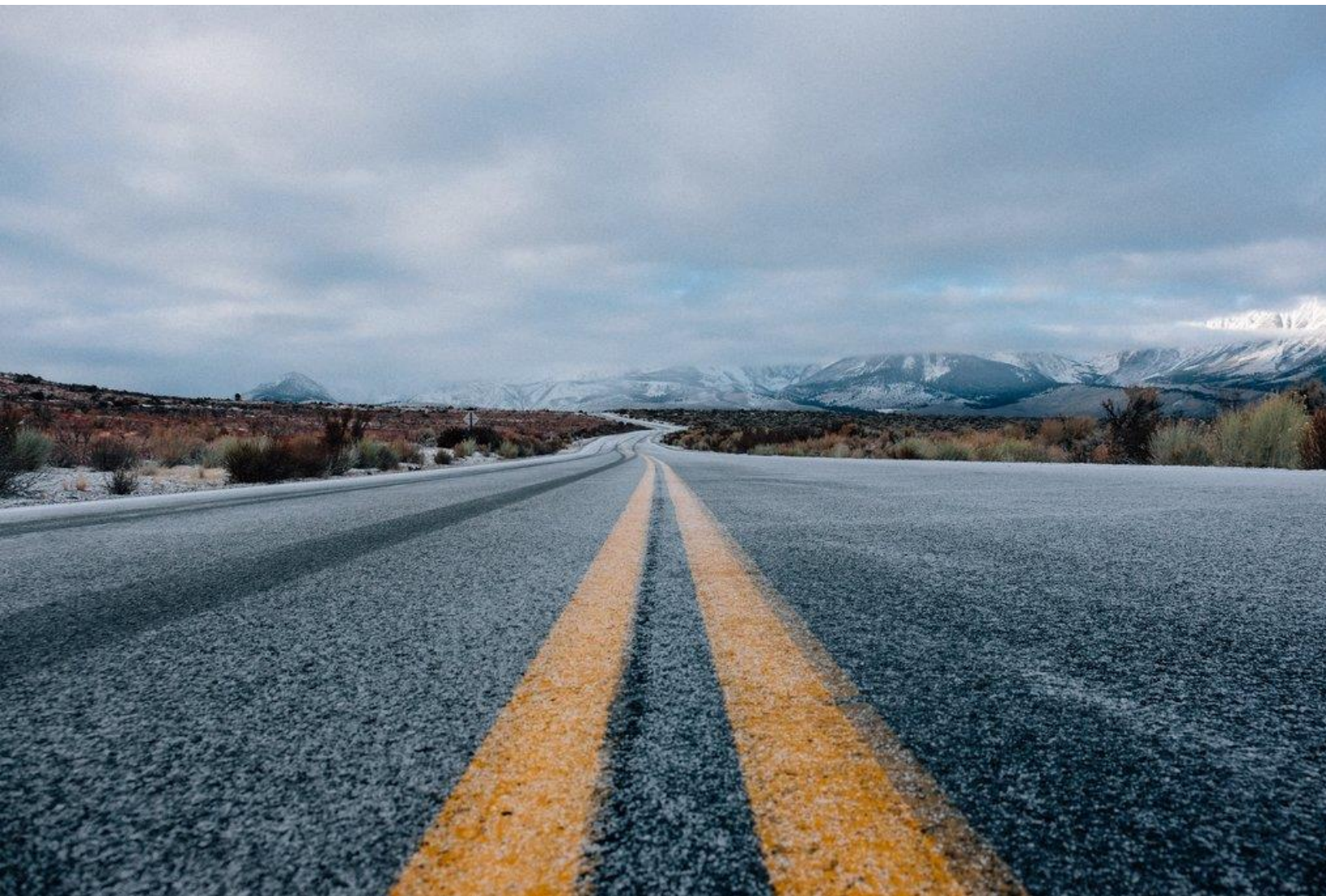
## MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

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

## OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS





# METODOLOGÍA

El presente Informe de Progreso está basado en la metodología de reporting por grupos de interés. El concepto de grupo de interés es clave a la hora de entender la RSE. La complejidad y el dinamismo del contexto empresarial actual ha hecho necesario adquirir un compromiso sólido con los distintos grupos de interés, afectados directa o indirectamente por la misión empresarial.

Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la implantación integral de la RSE en el seno de cualquier organización. Esto permitirá a las entidades anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

La entidad que ha elaborado el siguiente Informe de Progreso ha desarrollado los siguientes pasos:

1. Seleccionar los grupos de interés más relevantes de su entidad.
2. Identificar los desafíos más significativos para los grupos de interés seleccionados
3. Neutralizar estos riesgos o materializar las oportunidades con el establecimiento de:

**Políticas:** documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de desafíos.

**Acciones/Proyectos:** las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

**Herramientas de seguimiento:** evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

**Indicadores de seguimiento:** datos cualitativos para medir el grado de implantación de las ideas (políticas, acciones/proyectos y herramientas de seguimiento).

El Informe de Progreso está planteado en términos de medición del progreso: no se trata de que se cumpla al 100% el primer año, el objetivo es ir progresando. El Informe de Progreso, es por tanto una demostración importante por parte de los firmantes del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios.



# ANÁLISIS

DERECHOS HUMANOS



9

Desafíos u Oportunidades contemplados

NORMAS LABORALES



3

Desafíos u Oportunidades contemplados

MEDIOAMBIENTE



3

Desafíos u Oportunidades contemplados

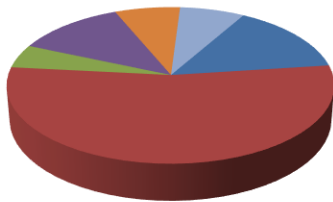
ANTICORRUPCIÓN



2

Desafíos u Oportunidades contemplados

### Políticas aplicadas por grupos de interés



- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Accionistas
- Administracion
- Comunidad

CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

- Clientes: 6
- Empleados: 22
- Proveedores: 2
- Accionistas: 5
- Administración: 0
- Comunidad: 3
- Medio ambiente: 3

CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR



103





GRUPO DE INTERÉS  
**CLIENTES**



---

## Satisfacción del cliente

La compañía sitúa a sus clientes y socios industriales en el centro de su estrategia corporativa. La mejora continua en los servicios que proponemos a nuestros clientes, la capacidad de anticiparnos a sus necesidades y de ofrecer innovación tecnológica diferenciadora son los principales retos a los que nos enfrentamos.

---

### Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento

#### Comentarios

En 2017, el área de Servicios Generales llevó a cabo encuestas de satisfacción de clientes. Sobre una muestra de 2.200 encuestados, se obtiene un 8,5% de participación. El resultado es un aprobado general. Con una escala de valoración del 1 al 5, todas las respuestas obtienen una media por encima de 3.

El apartado Servicio Técnico obtiene una media alrededor de 4. Se valora especialmente bien:

- La preparación técnica y la actitud de los operarios.
- El respeto de las normas de seguridad: uso correcto de EPI's y medidas de protección.

El apartado Ofertas y gestiones administrativas obtienen peor valoración.

Los clientes aprecian y valoran positivamente la preocupación de ENGIE por el medio ambiente (3,92 de media); el compromiso con la seguridad laboral (4,12) y el respeto de los valores y la ética (3,88).

#### Objetivos

1. Desarrollar en 2018 una nueva metodología de encuestas de satisfacción de clientes basada en los indicadores NPS (Net Promoter Score) y CSI (Customer Satisfaction Index)

2. Lanzar en el segundo semestre de 2018, la primera batería de encuestas basadas en el nuevo procedimiento y metodología.

### Gestión de incidencias - Indicador de Seguimiento

#### Comentarios

Durante el año 2017, se ha trabajado en el proceso de gestión de incidencias, trabajo que ha culminado con la aprobación de una Guía de Gestión de Incidencias. El objeto de esta guía es el de establecer la sistemática a seguir para gestionar las incidencias del sistema de gestión, detectadas por usuarios internos y externos. Se dará un trato diferenciado a las incidencias de clientes frente a las incidencias internas. Este proceso se considera clave para mejorar la satisfacción del cliente y para orientar la mejora continua en la compañía.

#### Objetivos

1. Desarrollar un proceso de satisfacción del cliente que integre las diferentes fuentes de información relativas a la satisfacción del cliente.

2. Concretar KPIs, Cuadros de mando y sistemática de análisis y evaluación de resultados de la gestión de incidencias.

### Reuniones de Coordinación y Seguimiento con Clientes - Herramienta de seguimiento

#### Comentarios

Además de las encuestas de satisfacción de clientes y de la gestión de incidencias, obtenemos información relativa a la satisfacción de nuestros clientes mediante:

- Reuniones de obra en el caso de proyectos de instalaciones
- Reuniones con el cliente en los contratos de mantenimiento
- Portales de seguimiento de actividad de nuestros clientes
- Reuniones con el cliente y Consejos de Administración en el caso de las cogeneraciones.

#### Objetivos

1. Desarrollar un proceso de satisfacción del cliente que integre las diferentes fuentes de información relativas a la satisfacción del cliente.

---

## Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

La compañía entiende la calidad como una parte primordial de su negocio tanto en las prestaciones dadas a los clientes como en las propias relaciones internas. Por ello, la gestión y los procedimientos están orientados a la mejora continua de sus servicios y al cumplimiento de los requisitos exigidos por los clientes siendo la satisfacción de sus expectativas la meta final.

---

### Política de Calidad - Política

#### Comentarios

Con la total implicación de todos los integrantes de la empresa y con la constante supervisión de los indicadores de seguimiento y control establecidos, Cofely España apuesta por la excelencia en sus soluciones y, como muestra de garantía y confianza para clientes y personal interno, se somete periódicamente a auditorías independientes para la certificación de sus sistemas de gestión y producción, de acuerdo a los principales estándares internacionales, entre los que se encuentran:

- **Gestión de Calidad:** certificado ISO 9001:2008 con acreditación ENAC que avala el sistema de Calidad de la organización, desde 1995.
- **Prevención de Riesgos Laborales:** (seguridad y salud en el trabajo), certificado OHSAS 18001:2007 que avala el sistema de Prevención de Riesgos Laborales de la organización, desde 2010.
- **Gestión Energética** certificado ISO 50001:2011 con acreditación ENAC que avala el sistema de Gestión de Eficiencia Energética, desde 2011.
- **Gestión Ambiental:** certificado ISO 14001:2004 con acreditación ENAC que avala el sistema de Gestión Ambiental de la organización, desde 2007.

La Política de Calidad se basa en los siguientes principios generales:

- Identificación de los requisitos acordados con nuestros clientes.
- Evaluar y adoptar las medidas necesarias para el cumplimiento de la legislación.

- Implantación y mantenimiento de nuestro Sistema de Gestión certificado ISO 9001.
- Formación, información y participación de los trabajadores.
- Planificación y revisión de las medidas para lograr la mejora continua, la eficacia y la satisfacción del cliente.
- Concienciación e integración del sistema de gestión de la calidad en todas las actividades y decisiones.
- Colaboración con clientes, asociados y subcontratistas para asegurar la calidad en el desarrollo de nuestras actividades y aumentar la satisfacción de nuestros clientes.

#### Objetivos

1- Difusión de la política y despliegue del Sistema de Gestión Integrado.

2- Renovar anualmente las certificaciones.

### Certificación ISO 9001:2008 - Acción / Proyecto

#### Comentarios

Durante el año 2017, hemos trabajado en la adaptación a la versión 2015 de las normas ISO 9001 e ISO 14001. La nueva versión de las normas implica cambios y novedades en los siguientes ámbitos:

- Determinar el contexto de la organización
- Identificar a las partes interesadas y sus expectativas
- Liderazgo y compromiso de la Dirección
- Enfoque a riesgos y procesos

Para dar respuesta a estos puntos, el área de Sistema de Gestión Integrado hizo una propuesta de proceso de Gobernanza que fue validada y aprobada por la dirección en marzo 2017.

El proceso de Gobernanza tiene como fin:

- Establecer los objetivos de la compañía y un Plan de Mejora Continua.
- Definir los indicadores para el seguimiento de la actividad y medición de los objetivos.
- Establecer mecanismos de coordinación y comunicación en ambos sentidos (aguas arriba y aguas abajo).

Desde el área de Sistema de Gestión Integrado, durante 2017, se ha trabajado en las herramientas y metodología necesarias para su implementación.

- Procedimiento de Gobernanza, KPI y Cuadros de Mando
- Guía para la Definición y Seguimiento de Objetivos y Planificación de la Compañía
- Guía para la Gestión Organizativa

### **Objetivos**

1. Lanzamiento del Proceso de Gobernanza en el primer trimestre de 2018 para su implementación.

2. En relación a las expectativas de las partes interesadas: 100% de actividades industriales cubiertas por un apropiado mecanismo de consulta y diálogo con los Grupos de Interés en el año 2020.

### **Sistemas de Gestión de Calidad - Acción / Proyecto**

#### **Comentarios**

El grupo ENGIE está inmerso en un proceso de transformación con cambios previstos a corto plazo que afectan de manera directa a los sistemas de gestión. Esta transformación se articula a través de distintos proyectos que tienen como objetivo aumentar la eficiencia y el control de los procesos, incorporando el enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos, integrando y alineando los sistemas con la estrategia de la organización. Creemos firmemente que la seguridad, la calidad, el medio ambiente y la eficiencia energética deben formar parte de nuestra manera de trabajar en el día a día. Consideramos que es

una pieza clave para proporcionar un servicio de mayor calidad a nuestros clientes y debe contribuir activamente a mejorar la eficiencia de nuestros procesos. Con este doble objetivo, decidimos posicionar estas dos funciones más cerca del negocio, e incluirlas como parte de todas las áreas transversales que dan apoyo a la venta y la operación.

En paralelo a estos cambios, se tomó la decisión estratégica de crear un Sistema de Gestión Integrado. Este cambio ha venido acompañado del desarrollo y ampliación del área de Sistema de Gestión Integrado aumentando los recursos y la interacción con el resto de departamentos. Hasta la fecha la gestión y aplicación de dichos sistemas está muy centralizada en el equipo de Sistema de Gestión Integrado, que dispone de la cualificación y los conocimientos adecuados, si bien el nivel de conocimiento del sistema disminuye sustancialmente en áreas operativas. Se ha dotado al equipo de más recursos los que puede contribuir a la difusión del sistema y a llevar a cabo tareas de seguimiento y control.

#### **Objetivos**

1. Identificar patrones en las deficiencias en control operacional y control de prestación del servicio.

2. Evaluar oportunidades que ofrecen las nuevas herramientas y los nuevos procesos para subsanar estas deficiencias.

3. Proponer Planes de Acción en base al diagnóstico anterior.

GRUPO DE INTERÉS

# EMPLEADOS



---

## Gestión del desempeño

ENGIE considera que una de las ventajas competitivas clave para cualquier organización es el desarrollo de sus empleados. Si tenemos que cumplir con nuestras metas y objetivos empresariales, es esencial que los colaboradores de ENGIE entiendan en qué modo sus esfuerzos respaldan los resultados del negocio a través de un marco claro de Gestión del Desempeño, donde los objetivos estratégicos se despliegan en cascada a cada país hasta llegar a los departamentales y personales, para asegurarnos que están alineados y, a su vez ligados, a nuestros comportamientos de éxito y nuestros valores corporativos.

---

### Guía Evaluación del Desempeño - Política

#### Comentarios

ENGIE reconoce asimismo que tiene como responsabilidad cerciorarse de que nuestros colaboradores sean competentes a la hora de desempeñar sus funciones. Estamos totalmente comprometidos en respaldarlos para que alcancen su máximo potencial, proporcionándoles observaciones periódicas, objetivos bien marcados y las pertinentes oportunidades de aprendizaje y desarrollo. El objetivo del proceso de evaluación del desempeño en ENGIE es el de crear una cultura compartida de eficiencia en la que se fomente la igualdad de oportunidades y la movilidad interna.

Por ello, en 2017, se diseñó una Guía de Evaluación del Desempeño. Esta Guía define el marco que utilizamos para evaluar el desempeño de los colaboradores de ENGIE, reconocer su contribución al éxito empresarial y apoyarlos para que alcancen su máximo potencial. La evaluación del desempeño debe:

- Alentar el buen desempeño y reconocer los méritos y resultados obtenidos.
- Centrarse en la fijación de objetivos para el próximo año.
- Pactar un plan de desarrollo entre evaluado y evaluador, dirigido a mejorar el rendimiento y desarrollar nuevas habilidades.

- Corregir las desviaciones y los posibles errores tanto de comportamiento como de resultados, con respecto a los objetivos previamente establecidos.
- Servir como base para la detección del potencial y la definición de planes de sucesión.
- La evaluación del desempeño tiene que estar liderada por manager y colaborador. Cada empleado es responsable de recopilar evidencias, solicitar feedback periódico y participar activamente en las reuniones sobre su propio desempeño y el de su equipo.

El porcentaje de empleados que se benefician del proceso de evaluación del desempeño a 31.12.2017 es de 45%.

#### Objetivos

1. Implantar la Guía de Evaluación del Desempeño.
2. Implantar en 2 fases el proceso de Gestión del Desempeño a través de la herramienta ONE HR,
  - a. Fase 1 2018: a toda la plantilla salvo operarios
  - b. Fase 2 2019: incluir operarios en el proceso
3. Formar a toda la plantilla en el proceso de desempeño y la herramienta ONE HR.

### People&Position Review - Acción / Proyecto

#### Comentarios

El proceso de People & Position Review tiene por objetivo la identificación del talento en la compañía, el diseño del plan de sucesión de la compañía y los correspondientes planes de desarrollo a través de planes de talento. Es un proceso coordinado por el Grupo que en un futuro se llevará a cabo a través de la herramienta One HR.

Anualmente, se realiza una revisión de los equipos con los Directores, en base a los siguientes criterios:

- Rendimiento sostenido en el tiempo
- Capacidad de crecimiento dentro de la organización
- Movilidad geográfica
- Riesgo de que la persona se vaya e impacto en la organización en caso de que la persona se vaya.

El alcance de esta herramienta de evaluación se ha ido ampliando. Se empezó revisando un colectivo minoritario y se ha ido desplegando a toda la organización.

### **Objetivos**

1. Ampliar la evaluación People & Position Review al resto de colectivos de la organización de manera progresiva.
2. Mejorar los planes de desarrollo, en coordinación con el Grupo, e implantar nuevos planes de talento.

---

## **Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados**

Comprendemos que una de las ventajas competitivas clave para cualquier organización es el desarrollo de sus empleados. Este desarrollo se trata de un proceso continuo basado en el aprendizaje, por el que es preciso adaptar las habilidades de nuestros empleados a las demandas cambiantes de los mercados tradicionales y de los nuevos mercados en los que estamos posicionados, así como fomentar un fuerte sentido de pertenencia a la cultura corporativa de ENGIE.

---

### **Procedimiento de formación - Política**

#### **Comentarios**

Con el fin de desplegar el conocimiento que necesitan los profesionales de ENGIE en España para la consecución de sus objetivos estratégicos y contribuir al proceso de globalización, el proceso de formación continua en nuestra organización se configura en torno a 4 ejes fundamentales:

1. La implicación de los primeros niveles directivos.
2. Un modelo de desarrollo común a todas las líneas de negocio.
3. El compromiso de los expertos internos.
4. El carácter digital y tecnológico de las iniciativas y proyectos.

La estrategia de Formación de ENGIE en España se basa en 3 pilares:

**Pilar 1:** Gestión global de contenidos, buscando la excelencia en la ejecución

**Pilar 2:** Foco en la mejora del desempeño

**Pilar 3:** Gestión del conocimiento existente

En ENGIE en España, apostamos por la formación continua de nuestros colaboradores, que se ve plasmada en el procedimiento del Plan de Formación Anual, el cual:

1. Tiene un alcance general y global. Abarca todas las áreas, respondiendo tanto a necesidades genéricas como específicas de cada dirección y/o perfil.
2. Es un proceso planificado y eficiente, pero a la vez flexible, ya que se puede adaptar a cualquier necesidad formativa de carácter urgente sobrevenida.
3. Desarrollo de un estilo de liderazgo común, acorde a la cultura de liderazgo que la compañía quiere desarrollar.

### **Objetivos**

1. Implantar un Plan de Acogida estructurado y periódico para todas las nuevas incorporaciones en los puestos de estructura.
2. Cambiar la metodología de identificación de necesidades y diseño y ejecución del Plan de Formación Anual.
3. Lanzar un programa específico de formación en Liderazgo acorde a la cultura común de liderazgo que la compañía quiere desarrollar.

### **Formación sobre los riesgos que afectan a la entidad en materia de corrupción - Acción / Proyecto**

#### **Comentarios**

La formación se erige en uno de los pilares fundamentales en materia de Prevención Penal y de Cumplimiento Normativo ya que constituye un elemento imprescindible para dar a conocer a todos los empleados el modelo de organización y gestión que ha adoptado la compañía en esta materia.

Asimismo, a través de la formación se instruye a los empleados acerca de cuál es su papel en dicho modelo, así como de las obligaciones que deben derivadas de él y de las consecuencias producidas de su

incumplimiento. La participación en las formaciones y cursos específicos en esta materia deberá estar debidamente acreditada por los empleados. Las acciones formativas son objeto de un plan anual diseñado en función de los riesgos del sector de negocio de la compañía y de las necesidades identificadas para los empleados. Estas formaciones pueden ser presenciales o en formato e-learning, prácticas y fácilmente comprensibles, relevantes para el trabajo diario de los empleados, evaluadas por su eficacia y actualizadas, registradas y conservadas.

Todos los nuevos entrantes en la compañía reciben una charla introductoria sobre Ética y Compliance en los primeros días de su incorporación dentro del Plan Formativo de Acogida, con el objetivo de que dispongan de unos conocimientos previos sobre la materia. Una de las formaciones e-learning que el Grupo Engie considera obligatorias para todos los empleados es la denominada “Respeto a la ética: compromiso y dedicación diaria”. A finales de 2017, esta formación había sido realizada por todo el personal de la compañía, exceptuando el colectivo operario ya que actualmente no es posible por razones tecnológicas.

Como ya se indica en el apartado de Cumplimiento Normativo, una de las prioridades del año 2017 ha sido la formación sobre Modelos de Prevención Penal y Política de Cumplimiento a las áreas directivas de la Compañía (Jefes de Departamento y Managers). En 2017 todos los Jefes de Departamento recibieron la formación presencial impartida por una consultora externa especializada en esta materia.

Adicionalmente, en 2017 se ha impartido una formación presencial en materia de derecho de la Competencia “La ética en las relaciones comerciales: Derecho de la Competencia” a los directores de negocio de la compañía.

#### **Objetivos**

1. Tener diseñado anualmente un plan de formación en materia de Ética y Compliance para los empleados de la compañía.
2. Asegurar que todos los empleados siguen las formaciones obligatorias en determinadas materias de Ética y Compliance.

## **Encuestas de Satisfacción - Herramienta de seguimiento**

### **Comentarios**

Cada acción formativa lleva asociada una encuesta de satisfacción y calidad que permite evaluar los siguientes indicadores clave:

- Material didáctico
- Personal docente
- Contenido formativo
- Aplicabilidad en el puesto de trabajo

### **Objetivos**

1. Mejorar las encuestas de satisfacción con el objetivo de obtener un diagnóstico anual preciso de la calidad de las formaciones impartidas.

2. Establecer una metodología para evaluar la eficacia, entendida como la transferencia al puesto, de las formaciones impartidas.

## **Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación - Indicador de Seguimiento**

### **Comentarios**

Con el fin de poder realizar anualmente un Plan Formativo acorde al Plan Estratégico de la compañía y a los estándares y objetivos requeridos en cada momento, se obtiene anualmente datos cuantitativos sobre el personal formado, áreas, y departamentos. Para más detalle ver documento adjunto.

### **Objetivos**

1- Mejorar los procesos de obtención de información anual sobre el personal que recibe formación.

[Descargar documento adjunto](#)

---

## **Mejora de la diversidad de la plantilla en la entidad**

La gestión de la igualdad y diversidad en ENGIE supone, por una parte hacer efectivo el principio de igualdad de trato, y por otra parte gestionar las distintas aproximaciones y perspectivas que cada persona desde su diferencia tiene con respecto al trabajo que desempeña.

---



## Plan de Igualdad - Política

### Comentarios

Las principales áreas de trabajo de ENGIE en España en materia de igualdad son las siguientes:

- Atraer, retener, potenciar a personas de perfiles diversos.
- Diseñar el proceso transformacional de la organización para mantener una posición competitiva de liderazgo.
- Elaborar e implementar un Plan de Igualdad en la empresa.
- Propiciar la innovación a través de mecanismos que dinamicen la interacción entre personas de diferentes culturas, orígenes y competencias.
- Crear un clima interno que coincida con el principio de igualdad y con la diversidad del entorno externo de la organización
- Promover una cultura que haga coincidir los valores y preferencias corporativas con las prioridades y necesidades de sus empleados.

El Plan de Igualdad está incluido en el Convenio Colectivo de 2012 a 2015 y en su prórroga de 2016 a 2019. El Plan de Igualdad estableció la creación de un Foro Para la Igualdad, que es el órgano que se ocupa de dar cumplimiento a los objetivos del Plan de Igualdad. Este Foro está constituido por la dirección de la empresa y la representación de los trabajadores, que son los encargados de llevar a cabo las tareas que se encomienden a la Comisión y de informar al resto de la plantilla.

### Objetivos

1. Implementar una Política de Diversidad e Igualdad de Oportunidades.
2. Construir un Plan de Acción a medio-largo plazo que permita poner en marcha iniciativas y actividades que supongan la implementación de esta Política de Diversidad e Igualdad de Oportunidades
3. Dar continuidad y más cobertura al Foro de Igualdad ENGIE en España

[Descargar documento adjunto](#)

**Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutaban de las medidas de conciliación (Flexibilidad horaria %, Jornada reducida %, Teletrabajo %, Flexibilidad en los días de vacaciones o días de permiso %, Otros (especificar) %) - Indicador de Seguimiento**

### Comentarios

Gestionar las diferentes expectativas de los empleados es un factor clave para una plantilla diversa. En este sentido, los empleados cada vez otorgan más importancia a la conciliación de la vida laboral y vida familiar.

En Cofely España existen diferentes medidas para favorecer la conciliación.

- Horarios flexibles de entrada y salida
- Flexibilidad en los días de vacaciones
- Jornada reducida: 23 % de la plantilla femenina y un 7% de la plantilla masculina en jornada reducida.

### Objetivos

1. Analizar los resultados de las encuestas de satisfacción de empleados y evaluar las necesidades más demandadas por los empleados en materia de conciliación y la posibilidad de implementarlas.

---

## Salud y seguridad en el lugar de trabajo

La primera exigencia del grupo ENGIE es la garantía de seguridad y salud para todos sus empleados y sus proveedores de servicios en su lugar de trabajo, al igual que la seguridad industrial de sus instalaciones para las poblaciones vecinas. Cada año, se realizan numerosas acciones de sensibilización, prevención, formación y compromiso de los equipos que permiten mejorar los resultados. Los objetivos son ambiciosos, el primero: trabajar para no tener nunca un accidente mortal. Esto pasa por la aplicación de las mejores prácticas y de nuevos enfoques para seguir mejorando la identificación y el control de los riesgos relacionados con nuestras actividades.

---

## **Política de Seguridad y Salud en el trabajo - Política**

### **Comentarios**

La excelencia operativa en el control de los procesos y la seguridad de las instalaciones constituye un factor clave del éxito.

La compañía persigue un objetivo ambicioso pero esencial: CERO ACCIDENTES.

La forma de alcanzarlo es anticipándose y actuando activamente para integrar la seguridad en todo proceso y en cualquier conducta. La Política de Seguridad y Salud constituye el marco general para establecer el Programa Anual de Prevención y definir las actuaciones concretas en materia de seguridad y salud de los trabajadores. La Política de Seguridad y Salud es revisada y aprobada por la Dirección General con el compromiso de mejora de los resultados en seguridad y salud laboral. En junio de 2017, se realizó una revisión y actualización de la política. Dicha política se encuentra accesible a los trabajadores a través del portal interno Encuentro.

En el marco de la Política de Seguridad y Salud en el trabajo, se han puesto en marcha múltiples acciones: identificación de riesgos, prevención, formación, auditorías, concienciación del personal, incremento de medios, entre otros, que han permitido rebajar notablemente el número de accidentes. El índice de Frecuencia pasó de 9.13 en 2016 con 28 accidentes con baja a 5.31 con 17 accidentes con baja.

### **Objetivos**

En materia de seguridad y salud en el trabajo, el Plan de Prevención de Riesgos 2017-2020 establece los siguientes objetivos:

1. Control y reducción del número de accidentes con baja registrados que permita reducir y mantener el Índice de Frecuencia y el Índice de Gravedad por debajo de los objetivos fijados. Los objetivos globales del Grupo son: Índice de Frecuencia menor de 3 y accidentes mortales a cero para el año 2020.

2. Implementar la concienciación en materia de prevención de riesgos laborales mediante la formación a toda la plantilla (mantener mínimo 90% plantilla con formación).

3. Implantar la cultura de seguridad en nuestros subcontratistas a través de un mayor control y seguimiento.

4. Promoción y mejora de la calidad de vida en el trabajo y el entorno de trabajo saludable a través de la Certificación de Empresa Saludable.

[Descargar documento adjunto](#)

## **Certificación OHSAS 18001 - Acción / Proyecto**

### **Comentarios**

La certificación por la norma OSHAS 18001-2007 avala el Sistema de Gestión de Riesgos Laborales de la organización al ser considerado como el mayor nivel de exigencia europea en prevención de riesgos laborales. Esta certificación reconoce el esfuerzo realizado por la compañía a la hora de aplicar, de manera continuada, los nuevos y más exigentes criterios de seguridad laboral. Además, se implica a los trabajadores en la gestión preventiva y en la mejora constante de las condiciones de salud laboral, habiendo minimizado así los riesgos asociados a su actividad.

Además de las auditorías externas para obtener la certificación, en 2017 tuvo lugar una auditoría del Grupo ENGIE, con el objetivo de verificar el cumplimiento de los requisitos de Seguridad y Salud que marca el propio Grupo.

### **Objetivos**

1. Limitar o reducir el número de desviaciones detectadas.

2. Estudiar y analizar la implantación de la ISO 45001 en sustitución de la OHSAS 18001.

## **Canales de Comunicación - Acción / Proyecto**

### **Comentarios**

Con la finalidad de llegar al mayor número posible de trabajadores, Cofely España utiliza todos los canales de comunicación a su disposición para campañas de concienciación y sensibilización en materia de seguridad y salud en el trabajo. Desde los canales más clásicos: campañas de reducción de accidentes, comunicaciones semanales de accidentabilidad, jornadas de concienciación y sensibilización y

comunicación de los protocolos y procedimientos de trabajo realizados en el Servicio de Prevención hasta propuestas más innovadoras como las que describimos a continuación:

**Charlas de 5 minutos de seguridad:** son un instrumento esencial para la concienciación en materia de seguridad, y por consiguiente, la reducción de la siniestralidad y creación de un escenario de trabajo seguro. Estas charlas se realizan de manera periódica (máximo cada 15 días) y son una oportunidad de diálogo entre mando intermedio y operario. Unos minutos centrados en la seguridad y salud y que permiten afianzar conceptos, asegurar y garantizar la existencia y el uso de medios y recursos, analizar y comentar situaciones de riesgo con el objeto de reducir dichas situaciones y establecer las medidas preventivas necesarias. En 2017, se ha creado un formulario de registro de las Charlas de 5 minutos para facilitar y afianzar la realización periódica de las mismas y su adecuada comunicación y registro.

**Visitas de Comportamiento Seguro:** en el Plan de Acción 2016-2020 de Salud y Seguridad del Grupo, entre las áreas de actuación, se incluye la realización de visitas de la dirección y responsables con el objeto de fomentar la implicación de la dirección y de cada empleado de forma individual en materia de seguridad y salud en el trabajo. El objetivo de estas visitas es lograr que las actitudes y comportamientos de los trabajadores sean los adecuados desde el punto de vista de prevención de forma que se minimicen las situaciones y acciones peligrosas consiguiendo evitar las situaciones de riesgo y, de esta forma, reducir los accidentes. Durante la visita se observa la tarea que realiza el trabajador y a través de un diálogo cercano y abierto, se analizan los puntos positivos, puntos de mejora, comportamientos peligrosos y causas y, acciones peligrosas. Finalmente, y a través del Servicio Prevención se realiza un seguimiento de las acciones correctoras propuestas de forma que se controle y verifique la mejora continua.

**App incidentes laborales:** en el contexto de la campaña de reducción de accidentes, se ha desarrollado una aplicación para la comunicación de los incidentes laborales por parte de cualquier trabajador de la empresa, con el objetivo de trabajar desde una vía más preventiva en lugar de una vía reactiva.

## **Objetivos**

1. Realización del 100% de visitas de comportamiento seguro según planificación.
2. Continuar con la comunicación semanal y mensual, a todos los trabajadores, del análisis de los accidentes ocurridos y buenas prácticas detectadas por el servicio de prevención.
3. Continuar con la difusión de “Las Reglas que Salvan”, asegurando el compromiso de todos con dichas Reglas encaminadas a evitar los accidentes graves o mortales.
4. Implantación efectiva de “5 minutos seguridad” por parte de los mandos intermedios. Control y seguimiento mensual.

## **Formación - Acción / Proyecto**

### **Comentarios**

En cumplimiento del artículo 10 de la Ley 31/1995, y del artículo 9 del R.D. 39/1997, Cofely España promueve anualmente la realización de cursos que complementen la formación técnica de los trabajadores con jornadas de formación de seguridad y salud, así como con jornadas específicas de formación.

A lo largo del año 2017, se han llevado a cabo nuevos cursos de formación, adecuados a la Resolución de 3 de marzo de 2010 donde se publica el Acuerdo del Sector del Metal y los contenidos sobre formación y promoción de la seguridad y salud en el trabajo y, sus posteriores modificaciones. De forma que se continúe con el proceso de concienciación y formación en prevención de riesgos laborales, aumentando el número de trabajadores con una formación y nivel adecuado y reciclando la formación recibida en años anteriores.

Asimismo, en la impartición de los cursos de formación se han tenido en cuenta los requerimientos por parte de los clientes, derivados de las particularidades de las instalaciones o bien de los trabajos a realizar.

### **Objetivos**

1. Mantener un porcentaje superior al 95% de la

Plantilla con formación en prevención de riesgos laborales.

2. Impartir cursos de liderazgo en materia de salud y seguridad para mandos intermedios y dirección.

3. Realizar formaciones semanales de prevención de riesgos laborales en el puesto de trabajo según art 19 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

4. Realizar cursos de conducción segura.

5. Establecer un Plan de Acogida que garantice la formación e información de todos los trabajadores a nivel global de la compañía, y específicamente de PRL

---

## Regular la aceptación de regalos

En el ejercicio de una ciudadanía responsable, uno de los objetivos prioritarios del grupo ENGIE es desarrollar una cultura de integridad de acuerdo con los más altos estándares. Con este fin la política ética del grupo ENGIE es categórica: "Tolerancia cero" al fraude y la corrupción, y un compromiso total en materia de cumplimiento de las leyes y normativa aplicables y un respeto íntegro de las normas éticas. En este sentido, el grupo ENGIE pretende actuar de manera transparente y responsable en las relaciones con los sectores público y privado, basadas exclusivamente en la prestación de un servicio de calidad y evitar cualquier conflicto de interés o apariencia de deshonestidad en la toma de decisiones comerciales, resultando en un beneficio para la sociedad en su conjunto.

---

### Guía Práctica de Ética y Política de Ética en las relaciones comerciales - Política

#### Comentarios

La "Guía práctica de ética" y la "Política de ética en las relaciones comerciales: Principios fundamentales" son

dos documentos éticos del Grupo que recogen la posición de ENGIE respecto de esta materia. Los regalos e invitaciones son gestos de cortesía y deben corresponderse con los gustos y costumbres locales. El Grupo pretende limitar lo máximo posible el número y valor de los regalos e invitaciones (incluidos viajes), tanto dados o recibidos por colaboradores del Grupo. Su frecuencia e importe deben ser determinados por los superiores jerárquicos, con una atención particular cuando se trate de relaciones con los representantes de los poderes públicos. Siguiendo la recomendación del Grupo la compañía publicó una nueva política de Regalos e Invitaciones a finales de 2016. Está disponible para todos los empleados en la intranet de la compañía. En 2017, todos los nuevos empleados recibieron en el paquete de bienvenida ambos documentos y suscribieron la conformidad y compromiso de cumplimiento con la misma.

#### Objetivos

1. Distribuir sistemáticamente a los nuevos empleados la "Guía práctica de ética" y adicionalmente a los que ocupen puestos de áreas comerciales la "política de ética en las relaciones comerciales", solicitando siempre la conformidad y compromiso de cumplimiento de ambos documentos éticos.

[Descargar documento adjunto](#)

#### Política de regalos e invitaciones - Política

#### Comentarios

A finales del año 2016, la compañía publicó una nueva Política de Regalos e Invitaciones, más restrictiva si cabe respecto de cuantías y aprobaciones que la vigente hasta el momento. En dicha política se identifican claramente las prácticas prohibidas, las autorizadas y las que requieren autorización, así como el procedimiento que se activa en caso de requerir dicha autorización (límites de cuantías, personas que deben autorizar y tipo de registro que debe llevarse). Un ejemplo de buenas prácticas en materia de invitaciones, siempre que la ley local lo autorice, consiste en no invitar nunca a una parte interesada en un lugar en el que esta última no podría devolverle la invitación. Antes de aceptar u ofrecer un regalo, hay que plantearse 4 preguntas básicas:

- ¿Cuáles son las normas en materia de regalos e invitaciones de mi entidad?
- ¿Está de acuerdo mi superior jerárquico con que ofrezca o reciba este regalo?
- ¿Podría este regalo modificar mi actitud frente a la persona o la sociedad?
- ¿Puedo hablar sin sentirme molesto/a de este regalo con mis colaboradores y allegados? No debe aceptarse nunca ofrecer o recibir un regalo o invitación que por cualquier motivo incomode al empleado o pueda incomodar a su interlocutor o su entorno.

Está disponible para todos los empleados en la intranet de la compañía. Esta política se ha incorporado dentro del paquete de bienvenida a los nuevos empleados, solicitando siempre la conformidad y compromiso de cumplimiento de la misma en el momento de la incorporación en la compañía. Adicionalmente, se ha incluido formación sobre la política en el apartado de Ética y Compliance del Plan Formativo de Acogida a los nuevos empleados, concienciándoles de esta manera de su importancia.

### **Objetivos**

1. Solicitar a los nuevos empleados la conformidad y compromiso de cumplimiento de la política.
2. Garantizar la comprensión de la política por todos los empleados.

### **Guía de invitaciones a espectáculos deportivos y culturales - Política**

#### **Comentarios**

En cumplimiento de los objetivos que se marcaron en este desafío para el año 2017, se ha publicado en septiembre de 2017 una Guía de invitaciones a espectáculos deportivos y culturales. Está disponible para todos los empleados en la intranet de la compañía. Se enmarca dentro de la Política de Regalos e Invitaciones del Grupo ENGIE en España y establece los principios que rigen la aceptación u ofrecimiento de este tipo de invitaciones. En particular, está prohibido ofrecer dichas invitaciones a:

- Funcionarios.
- Clientes en fase de oferta o próximos a la apertura de ella.

- A un mismo beneficiario más de una vez por temporada. La invitación sólo cubre la asistencia al evento. Los gastos de alojamiento o de viaje no están incluidos.

### **Objetivos**

1. Llevar un Registro que asegure la trazabilidad de las invitaciones.
2. Asegurar la comprensión de la política por los usuarios de la política.

### **Código de Conducta en relación a los proveedores - Política**

#### **Comentarios**

En diciembre de 2016, el Grupo publicó un código de conducta en la relación con los proveedores en los que se establecen los 7 principios que aplican principalmente a los integrantes del departamento de compras. Entre ellos cabe mencionar el 6º principio cuyo enunciado reza así: “evitar cualquier conflicto de intereses que pueda ir en detrimento de una toma de decisiones objetiva e independiente”. En este sentido precisa este principio que se permiten pequeños regalos que correspondan con las costumbres nacionales e invitaciones de los proveedores para asistir a eventos empresariales colectivos si tales regalos o invitaciones son de carácter puntual y el equipo directivo los ha autorizado. Todos los integrantes del área de compras son conocedores del código habiendo confirmado por escrito su compromiso de cumplimiento del mismo. Está disponible para todos los empleados en la intranet de la compañía.

### **Objetivos**

1. Distribuir sistemáticamente el código a los nuevos empleados del área de compras garantizándose la comprensión de su contenido y solicitando conformidad y compromiso de cumplimiento del mismo.
2. Recordar con una periodicidad razonable su contenido a toda el área de compras.

[Descargar documento adjunto](#)

### **Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto**

## Comentarios

**Carta enviada a los proveedores** Esta iniciativa, que se lleva a cabo desde 2016 en fechas próximas a la Navidad, consiste en hacer extensible a los proveedores de ENGIE, sus compromisos en materia ética y responsabilidad social corporativa, instándoles a evitar el envío de regalos e invitaciones a los empleados de la compañía y proponiéndoles destinar el importe de los mismos a un proyecto que en el año 2017 fue el “Programa de apoyo integral a niños enfermos de cáncer y sus familias” de la Fundación Aladina.

Por otro lado, una práctica habitual de algunas áreas de la compañía en caso de haber recibido algún regalo o cortesía de algún proveedor, es repartirlo entre los compañeros del mismo equipo al objeto de evitar la personalización de dicho regalo.

## Objetivos

1. Continuar llevando a cabo esta iniciativa anualmente con el objetivo de sensibilizar a los proveedores en la importancia de su colaboración en este tipo de proyectos

2. Extender esta práctica a todas las áreas de la compañía.

---

## Asegurar la objetividad en el proceso de selección

La transparencia en la contratación de empleados es fundamental para no caer en el riesgo de favoritismo y el conflicto de interés. El favoritismo produce un efecto negativo en el rendimiento de los equipos ya que no se contrata a la persona más capacitada para un puesto. Así como en la moral de los empleados, por no respetar los valores éticos y de cumplimiento de la compañía.

---

## Normativa Interna - Política

### Comentarios

Siguiendo estos principios, ENGIE en España mantiene políticas claras y procedimientos escritos sobre recursos humanos, que determinan cuáles son los criterios de la empresa en relación con el conflicto de

interés en la contratación, que aplica sin distinción y de modo consistente, no importa de quién se trate.

Los procedimientos de selección de personal tienen como objetivo evaluar las características y circunstancias de los candidatos a un puesto de trabajo para elegir, entre una multitud, a la persona que más se adapte al perfil profesional que necesita la empresa para cubrir dicho puesto.

En el año 2017, se ha revisado el procedimiento de selección incluyendo una cláusula de Ética y Compliance y estableciendo una nueva metodología de selección, basada en los siguientes principios:

- Apostar por el desarrollo interno, la formación y la movilidad como palancas al servicio de la empleabilidad de todos.
- El trabajador es el primer protagonista de su propio desarrollo profesional.
- El manager debe apoyar y contribuir al desarrollo profesional de sus trabajadores.
- Preservar la confidencialidad de las pruebas y herramientas de evaluación utilizadas en los procesos de selección, así como en el tratamiento de los datos de los participantes cumpliendo con lo establecido en la legislación vigente.
- Respetar la igualdad de oportunidades y promover la no discriminación.
- Actuar con criterios de independencia, profesionalidad y rigor metodológico.
- Trabajar en los procesos de selección con perfiles definidos en términos objetivos de formación, experiencia, conocimientos y competencias,
- Garantizar al candidato (interno o externo) disponer de la información acerca de la evolución de su candidatura durante y tras el proceso de selección.

## Objetivos

1. Implantar el nuevo procedimiento de selección.
2. Implantar la metodología de selección por competencias.
3. Crear un grupo de trabajo para la revisión de la Descripción de Perfiles y Puesto de Trabajo.
4. Implementar un cuadro de mando e indicadores en relación al nuevo procedimiento de selección.

## **Plataforma One HR Recruitment - Herramienta de seguimiento**

### **Comentarios**

Con el fin de facilitar la movilidad interna el grupo ENGIE, al que pertenece Cofely España, creó una herramienta específica, denominada ONE HR Recruitment, a la que tiene acceso cualquier empleado en cualquier entidad del mundo, cuyo principal objetivo es potenciar el desarrollo de los empleados y la movilidad interna. Se trata de un proyecto importante dentro de la estrategia del grupo ENGIE, y de nuestra organización a nivel local, que tiene varias finalidades: estimular la empleabilidad interna, potenciar el desarrollo de sus colaboradores, ampliar el colectivo de candidatos internos para las vacantes disponibles. ONE HR Recruitment facilita a los colaboradores el acceso a posiciones abiertas y vacantes existentes tanto a nivel local (ENGIE en España) como a nivel internacional (Grupo ENGIE).

### **Objetivos**

1. Difundir la plataforma a todos los empleados de la compañía para incrementar el número de candidaturas internas en los procesos y fomentar el desarrollo.

---

## **Impulsar la sensibilización en materia medioambiental**

Más allá de ser una herramienta para neutralizar los riesgos ambientales derivados de nuestros servicios, la sensibilización en materia medioambiental se considera una oportunidad, ya que a partir de una masa crítica de empleados concienciados pueden surgir múltiples opciones de negocio relacionadas con el respeto al medio ambiente y el ahorro energético en una empresa que tiene la estructura adecuada para desarrollar estas actividades.

---

## **Política Ambiental - Política**

### **Comentarios**

ENGIE considera que es fundamental la formación de las personas como medio para asegurar el desarrollo de sus competencias. De forma complementaria, la comunicación completa la transmisión de información

necesaria para un adecuado funcionamiento de la organización. Por último, la concienciación es el elemento que completa el conjunto de acciones clave para fomentar el valor de las personas. La concienciación se desarrolla a fin de dar a conocer y avanzar en el compromiso de la empresa con el medio ambiente. Estos elementos son estipulados en la Política de Medio Ambiente, que promueve un alto grado de sensibilización a todos los trabajadores, que facilite incorporar las cuestiones ambientales en todas las tomas de decisiones en los distintos niveles y áreas de la compañía.

### **Objetivos**

1. Realizar una acción de participación, consistente en solicitar a los empleados de las oficinas de Madrid ideas sobre mejoras ambientales que ENGIE pueda aportar, bien a nuestros clientes, bien a la propia empresa. Con esta acción se pretende avanzar en nuevas formas de relación con el personal, basadas en la multidireccionalidad, y no tanto en la transmisión de información de arriba hacia abajo.

## **Información y sensibilización - Acción / Proyecto**

### **Comentarios**

Durante el año 2017 la principal acción, ha sido el desarrollo, lanzamiento e implantación de los Planes de Acogida. Se realizó una sesión del Plan para personal de oficina en octubre, que alcanzó a 24 personas. Los principales contenidos ambientales son definición del SGI, conceptos de la nueva norma ISO 14001:2015, gestión de riesgos, planificación de aspectos y requisitos ambientales, tanto en nuestros centros como en los clientes, acciones de ahorro energético, reutilización de materiales, reducción de residuos.

Por otro lado, se realizó un programa de formación al personal implicado en las tareas operacionales y de producción, consistente en la difusión de los nuevos procedimientos operacionales y del Sistema de Gestión Integrado. Este programa se impartió a un total de 196 personas. En este programa cabe destacar los contenidos relacionados con la inserción de las exigencias ambientales en el proceso de lanzamiento de los contratos con los clientes y en el control de las prestaciones de los servicios. La herramienta desarrollada para ello fue el Plan de Calidad y Medio Ambiente, enfocado como guía para la aplicación de las

medidas de control y prevención ambiental, y del resto de requisitos legales y contractuales.

### Objetivos

1. Potenciar el Plan de Acogida, como herramienta de fomento del compromiso e identificación de los trabajadores con la empresa y sus valores, ambientales y otros.

2. Organizar al menos tres ediciones del Plan de Acogida.

---

## Buen ambiente laboral

ENGIE quiere ser una excelente empresa para trabajar. Tanto en España como en el resto de países en los que operamos. Lograr este objetivo implica un proceso de mejora continua que se apoye en el trabajo de todos y en las opiniones y sugerencias de cada uno de los empleados.

---

### Encuestas de Satisfacción ENGIE & ME - Herramienta de seguimiento

#### Comentarios

A iniciativa del Grupo y liderado localmente por los departamentos de RRHH y Comunicación, se realiza una encuesta anual sobre Satisfacción Laboral: ENGIE&Me.

El objetivo de esta encuesta es el de establecer un proceso de mejora continua que se apoye en las opiniones y sugerencias de los empleados.

Los resultados de la encuesta realizada en 2016 se tradujeron en una serie de planes de acción llevados a cabo en 2017 en torno a las áreas de oportunidad detectadas en la encuesta.

Estas áreas de oportunidad se centraban en 3 ejes:

- **Clientes:** capacidad de anticipar sus necesidades y ofrecer innovación tecnológica
- **Calidad de Vida en el trabajo**
- **Desarrollo y Crecimiento profesional**

Los resultados de participación de la encuesta realizada en 2017 han supuesto un incremento significativo respecto a la registrada el año anterior: 765 respuestas frente a 415.

El resultado de esta encuesta, como ya ocurrió con la encuesta realizada en el año 2016, mostrará de nuevo nuestras fortalezas y oportunidades de mejora y permitirá que se pongan en marcha planes de acción con iniciativas y medidas concretas, como los realizados en el año 2017 en las áreas de clientes, calidad de vida en el trabajo y desarrollo y crecimiento profesional.

#### Objetivos

1. Incrementar en 2018 la participación en la encuesta ENGIE&ME
2. Desarrollar los planes de acción derivados de los resultados
3. Realizar encuesta específica de salud laboral
4. Lanzar comunicación específica sobre los resultados de la encuesta a managers y habilitar espacios específicos en la intranet para conocimiento y actualización de planes de acción.



GRUPO DE INTERÉS

# PROVEEDORES



---

## Impactos en la reputación empresarial derivados de la relación con proveedores

La honestidad y la integridad han de regir tanto las relaciones de negocios como las relaciones interpersonales y las prácticas profesionales cotidianas. Es obligatorio que los empleados actúen con rectitud en cualquier circunstancia, en cada decisión que tomen y en cada acción que realicen, contribuyendo con su ejemplaridad a promover y fomentar una cultura de integridad y honradez.

---

### Políticas Internas de Gestión - Política

#### Comentarios

- **Política de Regalos e invitaciones y Guía de invitaciones a eventos culturales** abordada en el punto de “Regular la aceptación de regalos”.
- **Política de prevención de conflictos de interés:** Publicada en Mayo de 2017, en ella se definen e identifican claramente las prácticas que pueden constituir un potencial conflicto de interés.

Constituye un conflicto de interés cualquier situación que pueda arrojar una duda razonable sobre la imparcialidad, la independencia de juicio o la lealtad que debe esperarse de un empleado del Grupo. Está disponible para todos los empleados en la intranet de la compañía.

La política establece el procedimiento de gestión de los potenciales conflictos de interés al que pueden acogerse los empleados: la abstención o la exención. Los empleados deben:

- Abstenerse inmediatamente de participar en las tareas u obligaciones que les han sido asignadas cuando la realización de estas pudiera hacerlos incurrir en un conflicto de interés. Seguidamente deben notificarlo a su responsable de Ética y Compliance e informar a su superior jerárquico de tal abstención.
- Solicitar la exención, cuando aun existiendo un conflicto de interés, el empleado puede seguir realizando la actividad objeto de conflicto. La concesión de la exención se decide conjuntamente,

previa evaluación de la situación de conflicto, por el superior jerárquico y el responsable de Ética y Compliance.

Para una adecuada implementación, dicha política fue presentada en el Comité Ejecutivo y todos los Comités de Dirección de la Compañía. Se comunicó a toda la compañía a través del departamento de Ética y Compliance y se encuentra publicada en la intranet. Se ha incorporado en los planes de formación presencial (Plan Formativo de Acogida y Política de Cumplimiento Penal). Esta política está incorporada en el paquete de bienvenida a los nuevos empleados. A partir de su implementación todos los nuevos empleados así como los que cambien sustancialmente de puesto de trabajo deben firmar la conformidad y compromiso de cumplimiento de la misma. El Comité de Ética y Cumplimiento Normativo acordó en 2017 que también fuera firmada por los miembros del Comité Ejecutivo y Jefes de Departamento.

#### Objetivos

1. Que los empleados conozcan qué pueden hacer y donde dirigirse cuando se encuentren ante un potencial conflicto de interés.
2. Concienciar a los empleados de ENGIE y servir de apoyo a los gerentes que pudieran verse enfrentados a conflictos de interés.
3. Disponer de un registro en el que se recojan las declaraciones de conformidad, solicitudes de exención y autorizaciones o denegaciones de exención.

---

## Evaluación de proveedores

El Grupo cuenta con miles de proveedores que van desde grandes grupos internacionales hasta pequeñas y medianas empresas locales. Los fundamentos de la relación de proveedor de ENGIE apuntan a crear una relación equilibrada y sostenible con todos estos proveedores.

---

### Evaluación de proveedores - Herramienta de seguimiento

#### Comentarios

En el año 2017, se implementó el Plan de Evaluación de

Proveedores 2017-2019. Se creó un grupo de trabajo que estableció una sistemática de evaluación de proveedores siguiendo un criterio de clasificación de proveedores en las categorías: A, B y C. Se aplicó a los proveedores que existían en 2016, unos 3.000. El grupo de trabajo seleccionó en función de su volumen de compras a los proveedores que suponían el 80% del volumen de compras de la compañía. A estos proveedores se les añadieron aquellos que por su criticidad se consideraron estratégicos, resultando finalmente un listado de alrededor de 500 proveedores estratégicos (tipo A). El grupo de trabajo planificó la realización de la evaluación de los proveedores A en tres años. Esta sistemática se aprobó en COMEX y se informó al resto de niveles de la organización. Las encuestas se confeccionaron desde Compras con la colaboración de Producción y fueron validadas por los

departamentos de Legal, Ética y Prevención de Riesgos Laborales. El 03/05/2017, se lanzó la evaluación de aproximadamente un tercio de los proveedores A, 178. En base a la evaluación realizada se homologaron a 158 proveedores y no se homologaron a 20 por su mal desempeño en la prestación del servicio.

Del trabajo realizado, se llegó a la conclusión de que la metodología utilizada no era viable, al ser muy manual y representar una importante carga de trabajo para el equipo. Por ello, se tomó la decisión de contratar una herramienta automatizada para la homologación y evaluación de proveedores.

### **Objetivos**

1. Tener la nueva herramienta implementada en el último trimestre de 2018.

GRUPO DE INTERÉS

# SOCIOS



---

## Cumplimiento normativo

El primero de los cuatro principios éticos fundamentales del grupo ENGIE en torno a los cuales se articulan el conjunto de compromisos en materia de ética, es el de actuar de conformidad con las disposiciones legales y normativas. En cualquier circunstancia todos los empleados y colaboradores del grupo ENGIE deben respetar las normas internacionales, nacionales, locales y de deontología profesional relativas a sus actividades así como las políticas en materia de Ética y Compliance del grupo.

---

### Política de Cumplimiento Penal - Política

#### Comentarios

La Política de Cumplimiento Penal, aprobada por el Consejo de Administración en 2016 desarrolla lo establecido en el Código de Ética aplicable a la compañía y, por consiguiente, enlaza con sus valores éticos, ratificando la firme voluntad de la compañía por mantener una conducta respetuosa tanto con la legislación vigente como con los estándares éticos y fijando, para ello, su marco de principios de cumplimiento en materia penal. Está disponible para todos los empleados en la intranet de la compañía.

La correcta implementación de esta Política entre los empleados de la compañía ha sido una de las prioridades del año 2017. La Política ha sido comunicada a todos los empleados en cascada comenzando desde la Alta Dirección y permeabilizando de esta manera el mensaje de la importancia de su cumplimiento a través de los Directores, Jefes de Departamento y Managers. Todos los empleados que han recibido la Política, han firmado la declaración de conformidad y compromiso de cumplimiento. El colectivo operario fue informado a través de un folleto remitido online o correo postal, sobre los Principios de la misma (delitos penales corporativos, composición del órgano de prevención penal y canal ético habilitado para poner en conocimiento de la compañía las posibles conductas irregulares).

Adicionalmente para una adecuada implementación de la Política es importante garantizar la comprensión

de la misma por los empleados. El departamento de Ética y Compliance diseñó a finales de 2016 un plan de formación específico denominado “Modelos de Prevención Penal y Política de Cumplimiento” con diferentes formatos (presencial u online) siguiendo un enfoque basado en el riesgo asociado a cada colectivo respecto al incumplimiento. En el Apartado de “Formación a los empleados como medio para la mejora de la profesionalidad” se detallan las formaciones llevadas a cabo en esta materia en el año 2017.

Por otro lado, todos los nuevos empleados de la Compañía reciben en el paquete de bienvenida la Política de Cumplimiento Penal, debiendo firmar en el momento de su incorporación su conformidad y compromiso de cumplimiento, y pasando a recibir la formación en el formato que les corresponda según su nivel de riesgo en un plazo de tiempo razonable (idealmente no más tarde de 6 meses desde su incorporación).

#### Objetivos

1. En 2018, todos los empleados, a excepción del colectivo de operarios, deberían haber recibido la formación Modelos de Prevención Penal y Política de Cumplimiento.
2. Para el colectivo de nuevos empleados garantizar que se procede a la firma de la declaración de conformidad y compromiso de cumplimiento, y que reciben la formación Modelos de Prevención Penal y Política de Cumplimiento
3. Garantizar la aplicación cotidiana de los principios recogidos en ella en el ejercicio de las funciones y responsabilidades de cada empleado.
4. Incorporar a la política los nuevos controles que implemente la compañía.

### Manual de prevención y respuesta ante delitos - Política

#### Comentarios

Recoge por escrito los procedimientos, medidas y controles existentes sobre esta materia en el seno de la compañía y tiene como finalidad principal estructurar un sistema de prevención y respuesta frente a posibles

conductas delictivas aplicables a las personas jurídicas en España, todo ello a través de actuaciones y controles en el seno de la Organización, de forma que se reduzca el riesgo de su eventual comisión. Está disponible para todos los empleados en la intranet de la compañía. Uno de los objetivos fijados a este respecto para 2017 fue obtener la declaración de conocimiento de la misma por los miembros del Comité Ejecutivo. Este objetivo se materializó en enero de 2017.

### Objetivos

1. Incorporar al Manual los nuevos elementos que surjan y afecten a la misma.

### Programa de cumplimiento - Acción / Proyecto

#### Comentarios

El Programa de cumplimiento, iniciado en 2016 con la asistencia de un gabinete externo especializado en la materia se compone fundamentalmente de:

- Documento de identificación y evaluación de los riesgos penales.
- Análisis de las medidas de vigilancia y control de alto nivel ya implantados en la compañía y las sugerencias de mejora.
- Relación de medidas de vigilancia y control más específicas.
- Catálogo priorizado de delitos y Gap Análisis que incluye las recomendaciones esenciales para reforzar el entorno de control de los riesgos identificados para cada una de las figuras delictivas.

Durante el año 2017, se han incorporado al Programa de Compliance una serie de controles nuevos como parte de los objetivos de actualización del mismo. Entre los más importantes destacan:

- **Aplicación de la nueva Política del Grupo de incorporación de ética en los procesos de Recursos Humanos**, entre los que se encuentra la valoración de los candidatos en cuanto a su alineamiento con los principios éticos de la compañía, la incorporación en el Plan Formativo de Acogida de una charla de 60 min sobre “Introducción a la Ética y Compliance”, abordar durante la entrevista de salida cuestiones de ética y compliance y si procede informar de los asuntos identificados por el ex-empleado al Responsable de Ética y Compliance,

contribuir a que los sistemas de denuncia sean conocidos, velar por que la normativa en materia de Ética y Compliance sean vinculantes para los empleados y que las infracciones sean sancionadas.

- **Nueva política de prevención de conflictos de interés** abordada en el apartado de Impactos en la reputación derivada de la relación con los proveedores.
- **Nueva Política de Patrocinio, Mecenazgo y Donaciones** que establece los principios bajo los cuales la compañía puede colaborar con este tipo de contribuciones así como las actividades que están prohibidas patrocinar. La política recoge el procedimiento de autorización y el modelo de contrato que se debe utilizar.
- **Nuevo código de conducta en actividades de lobbying**. Sirve de guía para todos los lobbystas que trabajen para ENGIE, ya sean empleados directos o terceros. Su objetivo es proporcionar un marco de actuación para asegurar que las actividades de lobbying se lleven a cabo conforme a los principios de transparencia, integridad y fiabilidad, y que las actuaciones de los lobbystas sean coherentes con las políticas globales del Grupo sobre ética, medio ambiente y responsabilidad social.

#### Objetivos

1. Integrar las recomendaciones y controles del Programa de cumplimiento en el Sistema de Gestión Integrado de la compañía contribuyendo a establecer un Sistema de Gestión del Cumplimiento en la compañía.

2. Actualizar cada cierto periodo de tiempo razonable la identificación y evaluación de los riesgos penales de la compañía.

3. En el ejercicio del principio de mejora continua la compañía deberá actualizar los controles internos en materia de prevención penal ya existentes en la organización

### Comité de Ética y Cumplimiento Normativo - Acción / Proyecto

#### Comentarios

El Comité de Ética y Cumplimiento normativo, constituido en el año 2016, es un órgano de alto nivel

que depende jerárquicamente del Consejo de Administración, a quién reporta directamente sus actividades. Es un órgano colegiado y multidisciplinar que goza de independencia en sus decisiones, con poderes autónomos de iniciativa y control. Está integrado por áreas corporativas (RRHH, Jurídico, Finanzas y Ética & Compliance). La misión principal del Comité es la de prevenir los riesgos de Compliance a través de la implantación de un Modelo de Organización y Gestión, comúnmente denominado Modelo de Compliance que recoge las medidas de vigilancia y control destinadas a este fin. Además de la implantación del mencionado Programa, el Comité está llamado a velar por la supervisión de su funcionamiento y cumplimiento. Es el encargado de la adaptación de las políticas corporativas y comportamiento ético y, además, asume las funciones de velar por la aplicación de los principios y valores que rigen la actividad de la compañía principalmente recogidos en su Código de Ética y otra normativa interna ética relacionada. Por otro lado, el Comité deberá mantener actualizada una relación de comportamientos de riesgo para cada una de las categorías penales de aplicación a las Organizaciones en España. El Comité debe promover igualmente un comportamiento ético en toda la Organización y asesora sobre cualquier conflicto de valores que se puedan poner de manifiesto en el desarrollo de las actividades de la Compañía.

### **Objetivos**

1. Asegurar que el Comité se reúne con la periodicidad establecida por el Consejo de Administración.

## **Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento**

### **Comentarios**

En 2016 se estableció un Canal de denuncias local (ethics-spain@engie.com) con el objetivo de que los empleados puedan realizar sus consultas o dudas sobre el modo de aplicar la Política de Compliance Penal o, puedan informar de comportamientos que puedan suponer una contravención de su contenido. En febrero de 2017 se remitió una comunicación a todos los empleados señalando las cuestiones que pueden ayudar al empleado a identificar si se encuentra ante un dilema ético y donde debe acudir. Asimismo, se ha incluido información sobre el canal de denuncias en todas las formaciones que se han impartido por el Departamento de Ética y Compliance. Existe un compromiso de protección de aquellas personas que utilicen el Canal de Denuncias de ENGIE, no pudiendo tomarse represalias contra el empleado que de buena fe ponga en conocimiento de la compañía posibles irregularidades.

### **Objetivos**

1. Informar a todos los empleados entrantes en la compañía sobre cómo identificar un dilema ético y de la existencia de este canal.

2. Fomentar la utilización de los canales de comunicación de incidentes éticos entre todos los empleados del Grupo ENGIE.

3. Hacer extensible a las contrapartes (proveedores, clientes, socios de negocio) la existencia de este canal puesto a su disposición también.

GRUPO DE INTERÉS

# COMUNIDAD





---

## Alianzas entre asociaciones y empresas

Nuestro compromiso con la sociedad es firme y la alianza con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas nuestra hoja de ruta para alcanzar nuestros objetivos de sostenibilidad.

---

### Colaboración mutua - Acción / Proyecto

#### Comentarios

ENGIE en España se adhirió como socio a la Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, en marzo 2017, ratificando de esta manera el firme compromiso adquirido por nuestra organización en materia de responsabilidad social corporativa.

En este sentido, ENGIE en España ha venido trabajando activamente en la implementación de políticas y procesos en materias que, por su importancia y especial sensibilidad, requerían un compromiso adicional: Ética, Transparencia e integridad, Empleados, Salud y Seguridad en el trabajo, Formación, Calidad y Medio ambiente.

El esfuerzo realizado en estas materias por parte de nuestra organización, durante todo este tiempo, quedó reflejado en el primer Informe de Progreso Anual, relativo al año 2016.

#### Objetivos

1. Renovar anualmente nuestra alianza con la Red Española del Pacto Mundial.
2. Incrementar el número de alianzas con asociaciones en materia de responsabilidad social corporativa.
3. Identificar indicadores GRI sobre los que hacer seguimiento y reporting.

---

## Acción social para la Comunidad

El grupo ENGIE tiene como finalidad contribuir al desarrollo de las comunidades en las que opera y devolverle a la sociedad parte de los beneficios que genera con su actividad. Con este objetivo, la compañía está impulsando alianzas con administraciones públicas, ONGs y otras entidades sin ánimo de lucro para desarrollar proyectos de acción social y voluntariado corporativo.

---

### Acción Social - Acción / Proyecto

#### Comentarios

En materia de acción social, ENGIE en España desarrolla anualmente campañas de voluntariado corporativo con la participación de sus empleados en proyectos solidarios con distintas ONG y acciones de movilización de sus empleados en campañas con fines sociales como la campaña Una Sonrisa por Navidad, organizada con la ONG: Cooperación Internacional ONG. ENGIE ha colaborado también este año con la Fundación Aladina con una donación al Programa de apoyo integral a niños enfermos de cáncer y sus familias.

#### Objetivos

1. Convocar un Concurso de Responsabilidad Social Corporativa con el fin de proporcionar una ayuda económica para la realización de proyectos sin ánimo de lucro de carácter asistencial, ambiental, cultural, educativo, de investigación o solidario.

Los proyectos serán presentados por los empleados y se valorará la implicación, participación y cercanía de los empleados a los proyectos presentados así como la posibilidad de dar continuidad a la colaboración entre ENGIE y la entidad beneficiaria.

GRUPO DE INTERÉS

# MEDIO AMBIENTE



---

## Conocimiento del impacto ambiental de la entidad

ENGIE en España se propone aumentar el conocimiento sobre su desempeño ambiental, y por tanto sobre el impacto (positivo o negativo) que sus actividades causan en el entorno. El modo de hacer esto es por medio de una serie de indicadores bien definidos, entre los cuales se encuentra avanzar en un proyecto de Huella de Carbono.

---

### Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política

#### Comentarios

El Sistema de Gestión Integrado de ENGIE contiene un objetivo relacionado con aumentar el conocimiento de nuestro impacto ambiental, y actuar en consecuencia, reduciendo paulatinamente el impacto negativo. Todo ello bajo una perspectiva estratégica e integrada plenamente en el negocio de la compañía. ENGIE dispone de una serie de indicadores de desempeño ambiental. Actualmente, estamos trabajando en la revisión de dichos indicadores y la definición de un cuadro de mando de medio ambiente que tenga en cuenta las distintas motivaciones relacionadas con el desempeño ambiental: medición de objetivos, atención a requisitos de diversa procedencia, evaluación de nuestros riesgos y oportunidades, perspectiva de Ciclo de Vida, conocimiento sobre ejes de mejora futuro, etc.

#### Objetivos

1. Mejora del seguimiento y medición del desempeño mediante unos apropiados indicadores, que habrán de estar integrados en el cuadro de mando de ENGIE como parte del conjunto de herramientas destinadas a orientar el negocio.

### Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales - Herramienta de seguimiento

#### Comentarios

La Huella de Carbono es una herramienta de contabilización de emisiones de gases de efecto invernadero, con vistas a su reducción paulatina. En el caso de la filial de ENGIE, Districlima, resulta

interesante, ya que se trata de una entidad dedicada a la producción y distribución de energía, y que por tanto produce emisiones de forma inherente a su actividad. Sin embargo, las propias características de la producción hacen que sea mucho más eficiente que la utilización de sistemas convencionales. En este caso, la aplicación de esta herramienta se dirige hacia adquirir una mayor eficiencia en la producción, si bien los ámbitos de actuación y los márgenes de mejora posibles se irán delimitando y estableciendo a lo largo de la vida del proyecto. Asimismo, la planificación temporal se encuentra en fase de estudio. Se considerarán los alcances 1 (emisiones directas: equipos de combustión, flota de vehículos, fugas de refrigerantes) y 2 (emisiones indirectas: consumos de energía eléctrica). Asimismo, se estudiará cómo incluir ciertas emisiones del alcance 3 (viajes de empleados).

En el documento adjunto se muestra la evolución de las emisiones de CO2 de Districlima frente a las emisiones de los sistemas convencionales (comparando el contenido de CO2 de la producción de frío y calor de ambos), y el consecuente ahorro por la utilización del sistema de Districlima.

#### Objetivos

1. Cuantificar las emisiones de gases de efecto invernadero, pero debido a la complejidad de la compañía y la variedad de actividades que desarrolla, se decide estudiar la viabilidad de abordar el cálculo de emisiones, en una primera instancia, solo en un sector de la empresa. Se trata de la filial Districlima, la cual estudiará cuantificar sus emisiones mediante un proyecto de Huella de Carbono y, complementariamente, y evaluará la posibilidad de implantar un sistema de gestión energética bajo la norma ISO 50001. La información que sí se está reportando y que mostramos en el documento adjunto es la evolución de las emisiones de CO2.

[Descargar documento adjunto](#)

---

## Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera

En virtud de su Sistema de Gestión Integrado, la compañía tiene procedimientos destinados a

identificar y valorar los aspectos ambientales relacionados con sus actividades. Se considera un riesgo, puesto que la ausencia de una adecuada valoración de los aspectos ambientales aplicables puede conllevar la aparición de impactos no asumibles, por desconocimiento del Sistema, o por no aplicación de medidas de prevención y control.

---

## **Sistema de Gestión Ambiental - Política**

### **Comentarios**

La compañía dispone de diversas metodologías para evaluar los aspectos ambientales, adaptados al tipo de actividad que desarrolla. Así, en los servicios de mantenimiento, los aspectos se valoran según criterios de frecuencia, magnitud, peligrosidad y consecuencias para el entorno. Habitualmente los aspectos más significativos son los relacionados con residuos, productos químicos y emisiones (estas últimas en los casos en que existen equipos de combustión o flota de vehículos). En el caso de las obras, los criterios son frecuencia de aparición, magnitud y severidad, y la significancia de unos u otros aspectos depende en gran parte de la envergadura y del tipo de obra. Por último, los sitios industriales, plantas de producción o distribución de energía, asociadas a diversas filiales del Grupo, exigen otro tipo de evaluación, que aprovecha el enfoque de riesgos. En estos casos, un aspecto significativo destacado es el relacionado con el estrés hídrico. La evaluación de estos aspectos deriva en

planes de prevención y control de los mismos, 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.

### **Objetivos**

1. Se hace necesario profundizar en los modos de evaluación de aspectos. Por un lado, relacionando de forma más completa y precisa los aspectos con los impactos y con los riesgos u oportunidades derivados, y ampliando el espectro a todo el ciclo de vida de nuestra actividad. Por otro lado, mejorando la fiabilidad, la presentación y la comunicación a los responsables de aplicar las medidas de prevención y control.
2. En los sitios industriales se está diseñando un ambicioso programa de realización de planes de acción para mejorar el control operacional de las plantas. Este programa se desarrollará durante 3 años, hasta 2020, hasta cubrir todos los sitios evaluados como prioritarios según la evaluación de aspectos.
3. Por otro lado, la relevancia de nuestros aspectos ambientales también depende de los requisitos legales aplicables. Conscientes del margen de mejora en este campo, nos proponemos el objetivo de disponer de una sistemática de identificación y actualización de los requisitos legales a todos los niveles administrativos en materia ambiental.



Esta es nuestra **Comunicación sobre el Progreso** en la aplicación de los principios del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

