



2019

INFORME DE
SOSTENIBILIDAD

EZENTIS

ÍNDICE

BIENVENIDA

01



ACERCA DE EZENTIS

05

Propósito, misión, visión y valores	05
Ezentis de un vistazo	07
Principales hitos de la historia de Ezentis	09
Modelo de negocio	12
Ezentis: cifras 2019	17
Información bursátil	20

MODELO DE GESTIÓN

21

Órganos de gobierno	21
Visión estratégica de Ezentis	27
Gestión del Riesgo	28
COVID 19: Gestión de una crisis sanitaria	30
Gobierno y gestión de la Sostenibilidad	34
Asuntos no financieros relevantes	37
Relación con los Grupos de Interés	39

NUESTRAS PRIORIDADES 42

Transparencia, principios éticos y buen gobierno	42
Gestión del talento	47
Seguridad y Salud en el Trabajo	57
Seguridad de los sistemas de información	66
Cercanía y responsabilidad con el cliente	69
Transformación digital	72
Compromiso con la sociedad	74
Minimización del impacto ambiental	80

SOBRE ESTE INFORME 87

ÍNDICE GRI 89





CARTA DEL PRESIDENTE

ESTIMADOS AMIGOS,

En 2019, Ezentis ha conseguido situarse en una posición muy ventajosa en su camino hacia el crecimiento sostenible y la creación de valor para la sociedad. Nuestra actividad -el despliegue, la operación y el mantenimiento de redes de telecomunicaciones y de energía-, es de una enorme trascendencia social, como se ha podido comprobar en estos meses en los que, más que nunca, las redes de telecomunicaciones y energía han supuesto un servicio esencial en la crisis del Covid-19.

Las infraestructuras de conectividad desarrolladas en España, en las que Ezentis ha jugado un papel fundamental, han facilitado durante la presente crisis sanitaria que a la disrupción de la pandemia no se haya sumado la interrupción de acceso a los servicios digitales y a los energéticos, posibilitando la continuidad de la actividad económica y social de las empresas y particulares, y aliviando la situación de confinamiento de los ciudadanos.

En el mundo que viene, la actividad que realiza Ezentis seguirá siendo esencial, ya que los planes de conectividad para España son que nuestro país disponga de la red de fibra óptica más extensa de Europa, con 45 millones de accesos hasta el hogar y más de 10 millones de abonados, duplicando los usuarios de otras tecnologías de banda ancha.

Nuestro crecimiento futuro debe ir acompañado de un modelo de gestión responsable, apoyado en un ambicioso Plan de Sostenibilidad que ha venido a completar y desarrollar el anterior Plan de Responsabilidad Social Corporativa. El nuevo Plan Director de Sostenibilidad 2020-2022 integra todas las áreas de la compañía y traza un camino irrevocable hacia una Ezentis más sostenible, responsable y respetuosa con el medio ambiente.

Como se puede observar en el presente Informe, se trata de una nueva visión de Sostenibilidad más amplia, guiada por los Objetivos de Desarrollo Sostenible que Ezentis, como miembro de la Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, se compromete a seguir.

Para desarrollar este nuevo camino, hemos creado un Comité de Sostenibilidad con los miembros del máximo nivel ejecutivo que se encargará de posicionar la Sostenibilidad como una de nuestras prioridades. Este Comité se encargará, entre otras funciones, de impulsar y dar seguimiento al Plan Director de Sostenibilidad 2020-2022.

Sin duda, uno de los aspectos vitales para nosotros es la seguridad de nuestros trabajadores. En 2019 mejoramos sustancialmente el Índice de Frecuencia de Accidentes global (-15% con respecto a 2018), pero en nuestra búsqueda constante de la excelencia, hemos desarrollado el Plan Director de Seguridad y Salud en el Trabajo 2020-2022, que contiene acciones y objetivos concretos para seguir mejorando en la gestión de la seguridad en toda la cadena de valor.

Este ha sido también un excelente año en cuanto a buen gobierno, ámbito donde Ezentis cumple todas las recomendaciones de la CNMV. En este sentido, quiero expresar mi reconocimiento a la Dirección y al Consejo de Administración de la compañía, por el compromiso de transparencia, trabajo y dedicación con todos los Grupos de Interés y su empeño en situarnos en los mejores estándares de gobernanza empresarial.

Saludos,



Guillermo Fernández Vidal
Presidente No Ejecutivo de Grupo Ezentis

"La actividad que realiza Ezentis seguirá siendo esencial"

CARTA DEL CONSEJERO DELEGADO



Fernando González Sánchez. Fuente: imagen cedida por el Español

ESTIMADOS AMIGOS,

El año 2019 ha sido muy relevante en la vida de Ezentis. Terminamos el ejercicio con beneficios, con una cartera de casi 1.000 millones de euros que nos da visibilidad a casi dos años de actividad con contratos plurianuales con las principales empresas de telecomunicaciones y de energía.

La importancia de la actividad de nuestra compañía -el despliegue, operación y mantenimiento de redes de telecomunicaciones y energía-, se ha visto refrendada durante estos meses en los que, más que nunca, las infraestructuras de telecomunicaciones y de energía se han revelado esenciales para dar soporte al tejido productivo y social y minimizar el impacto de la dramática situación generada por el Covid-19.

Ezentis no sólo ha continuado desplegando y manteniendo redes durante estos difíciles meses, sino que ha realizado actividades de gran utilidad social, reforzando la conexión en hospitales y desplegando red en hoteles medicalizados.

Los más de 12.000 trabajadores que formamos Ezentis somos conscientes de la actividad esencial que realizamos, basada en nuestros principios y valores: seguridad, gobierno corporativo, protección de los derechos humanos, desarrollo de nuestros trabajadores y el cuidado del medio ambiente.

Esa vocación de servicio y utilidad social que guía nuestra actividad debe ir siempre acompañada de una gestión responsable, tal y como se refleja en los resultados del pasado ejercicio, con unos beneficios de cuatro millones de euros. Este beneficio vino impulsado principalmente por un incremento del volumen de operaciones, con contratos por valor de 608 millones de euros, una considerable mejora en los márgenes y una reducción a la mitad de los gastos financieros, hasta 18,5 millones de euros.

El posicionamiento estratégico de Ezentis nos permite aprovechar las oportunidades que están surgiendo en los sectores de telecomunicaciones y energía, por eso mantenemos nuestras perspectivas a medio plazo: doblar los ingresos en 2023, hasta 1.000 millones de euros, con un margen de EBITDA de entre el 8% y el 9%. Además, consumaremos la diversificación geográfica con un peso del 65%-70% en Europa y focalización en los sectores de telecomunicaciones (60%-65%) y energía (35%-40%). En cuanto a la deuda, nuestro objetivo es reducirla por debajo de dos veces EBITDA con un coste de financiación de menos del 4,5%.

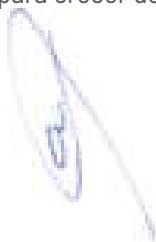
Los logros anteriores han ido acompañados de un decisivo impulso en materia de Sostenibilidad, porque somos conscientes de que sólo avanzando en nuestro compromiso con los valores y principios que nos guían es como podremos construir la Ezentis del futuro. En el Informe de Sostenibilidad que tengo el orgullo de presentarles se detallan las principales acciones que hemos llevado a cabo durante 2019 y, una vez más, está elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI.

Como ejemplo, me gustaría destacar dos hitos clave que tienen que ver con la actividad esencial que presta Ezentis: por un lado, las más de 400.000 horas de formación técnica y de Seguridad y Salud en el Trabajo y que, sin duda, servirán para que la accidentalidad siga decreciendo (el Índice de Frecuencia Neta fue un 15% menor que en 2018). Por otro lado, la reducción de un 9% de la huella de carbono respecto a 2018, cifra que esperamos seguir reduciendo como resultado del plan continuo de sustitución de flota con vehículos menos contaminantes en el que llevamos tiempo trabajando. También quiero resaltar nuestro buen hacer en materia de buen gobierno: Ezentis es una de las cinco únicas empresas cotizadas que cumple al 100% el Código de Buen Gobierno de la CNMV.

Para este año, seremos aún más ambiciosos. Tras la reciente aprobación del Plan Director de Sostenibilidad 2020-2022 que da continuidad al Plan Director de RSC 2017-2020, nos hemos establecido metas que contribuyen de manera directa con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Los procesos de cambio tecnológico y transformación digital, unidos a los nuevos modelos económicos y de relaciones sociales que están emergiendo, afectarán a nuestra empresa de forma decisiva.

En Ezentis queremos no sólo adaptarnos a esos cambios, sino formar parte del grupo de empresas que liderarán los nuevos retos y oportunidades. Por ello seguiremos trabajando para ser una empresa financieramente sólida, con capacidad para crecer de forma sostenible y con rentabilidad. Seguiremos trabajando para el futuro.

Un saludo.



Fernando González Sánchez
CEO de Ezentis

ACERCA DE EZENTIS

Propósito, misión, visión y valores	05
Ezentis de un vistazo	07
Principales hitos de la historia de Ezentis	09
Modelo de negocio	12
Ezentis: cifras 2019	17
Información bursátil	20

PROPÓSITO, MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

PROPÓSITO

Promover el acceso universal a las tecnologías de telecomunicaciones y suministro energético que acompañe el desarrollo de la sociedad y que contribuya a reducir la pobreza energética y la brecha tecnológica existente en un mundo global.

MISIÓN

Nuestra misión es convertirnos en el proveedor de servicios de operación y mantenimiento de redes de referencia para las empresas de telecomunicaciones y de energía en los mercados en los que operamos, creando valor de forma sostenible para nuestros clientes, trabajadores, accionistas y las comunidades donde interaccionamos.

VISIÓN

Nuestra visión es crecer de manera rentable con soluciones eficientes y sostenibles, consiguiendo con todo ello la mejora continua de la calidad de vida de las personas y la plena satisfacción de nuestros clientes.

VALORES

Para lograr nuestros objetivos estamos firmemente comprometidos con los principios éticos, la seguridad de las personas y la calidad de nuestros servicios. Los valores que nos definen y marcan el rumbo de toda nuestra actividad son:

Confianza en el equipo humano

Consideramos el capital humano como factor clave para el crecimiento del Grupo, invirtiendo en su formación, seguridad y bienestar, como medio de conseguir la excelencia.

Seguridad

No hay nada más importante que la seguridad de nuestros empleados, clientes, subcontratistas y las comunidades donde desarrollamos nuestro trabajo, transmitiendo este principio de actuación a toda la organización.

Transparencia, principios éticos y buen gobierno

El trabajo diario se rige por el respeto máximo a nuestro código de Ética y de Conducta, sustentado en la máxima transparencia en la información y las mejores prácticas de gobierno corporativo.

Cercanía y responsabilidad con el cliente

En Ezentis apoyamos de cerca a nuestros clientes y logramos su confianza, basada en nuestra competencia profesional, responsabilidad y experiencias pasadas de éxito.

Compromiso social y respeto al medio ambiente

Creemos firmemente en la función social de nuestra actividad. Hacemos posible que las personas tengan mayor calidad en el acceso a servicios básicos de telecomunicaciones y suministro energético. Creamos las condiciones necesarias para que se pueda desarrollar la actividad económica y empresarial, y al mismo tiempo, manteniendo el máximo respeto al medio ambiente.



EZENTIS DE UN VISTAZO

MÉXICO



COLOMBIA



PERÚ



CHILE



BRASIL



ARGENTINA ⁽¹⁾



- Telecomunicaciones
- Energía
- Agua
- Gas

>4.190.000

Órdenes de trabajo atendidas en el sector de Telecomunicaciones

>1.600.000

Órdenes de trabajo atendidas en el sector de Energía

>76.000

Torres de Telecomunicaciones (España 26.000 y Brasil 35.000)

8

PAÍSES

+12.000

EMPLEADOS

60

AÑOS DE EXPERIENCIA Y 32 COTIZANDO

+6.000

VEHÍCULOS

(1) Actividad discontinuada (NIIF5)



El origen y la sede social de la compañía se encuentran en España, país que representa actualmente alrededor del 33% de los ingresos. El fuerte crecimiento, tanto orgánico como inorgánico (a través de la adquisición de empresas locales), ha servido para posicionar a Ezentis como empresa de referencia en España y en Latinoamérica.



ESPAÑA



PORTUGAL



- Telecomunicaciones
- Energía
- Servicios de Tecnología

+70%

Del trabajo se realiza por medios propios, mitigando y controlando los riesgos y generando confianza en el cliente

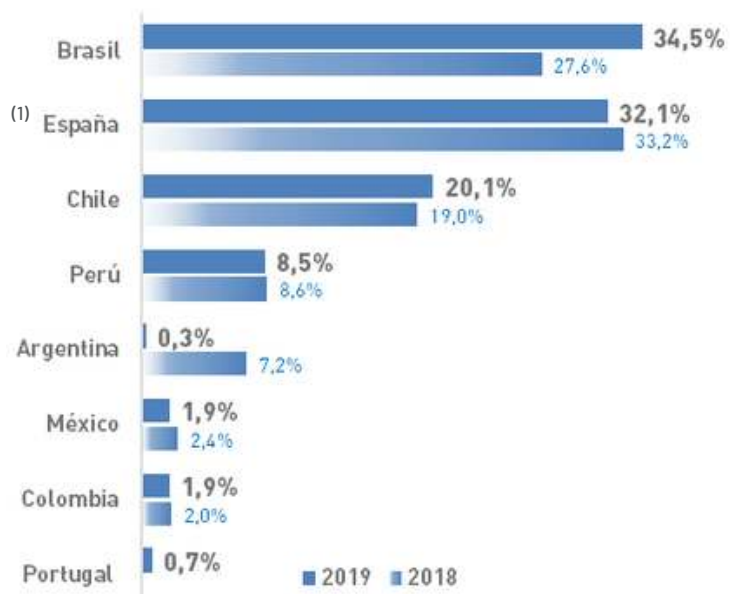
10.500

Km de Fibra Óptica desplegada (España y Brasil con >1.600 y > 2.700 km respectivamente)

835.000

Unidades Inmobiliarias (España y Brasil con >200.000 y >240.000 respectivamente)

GENERACIÓN DE INGRESOS POR PAÍS



(1) Dato real al 31.12.19. España representaría un 36,9% de ingresos del grupo considerando los aportados por la rama de actividad adquirida en septiembre de 2019

79%

DE LOS INGRESOS PROVIENEN DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES

19%

DE LOS INGRESOS DEL SECTOR DE ENERGÍA

€455,2M

INGRESOS TOTALES 2019

€58,1M

EBITDA ⁽¹⁾

(1) Importe con NIIF16

PRINCIPALES HITOS DE LA HISTORIA DE EZENTIS

Los más de sesenta años de historia que atesora Ezentis son el mejor ejemplo de un proyecto a largo plazo y en términos de sostenibilidad. Nuestra mirada ha estado siempre dirigida al futuro y a la constante búsqueda de oportunidades. En el esquema pueden observarse los principales hitos de Ezentis durante su reciente historia:

Nace un gran proyecto empresarial

1959-1969

- Radiotrónica, hoy Ezentis, se funda en 1959 como una filial de la empresa constructora Agromán.
- Primer foco de actividad: se centra en trabajos de instalaciones eléctricas operando sólo en el mercado español.

Salida a Bolsa en Madrid y Bilbao

1988-2010

- Radiotrónica sale a Bolsa el 5 de octubre de 1988.
- Inicia su expansión internacional.
- Diversificación en sectores de construcción civil, instalación de catenarias y parques fotovoltaicos.
- Nueva denominación social: Ezentis, S.A

Plan de crecimiento y sostenibilidad

2015-Actualidad

Ezentis pone en marcha un plan de crecimiento y sostenibilidad, focalizando su negocio en la operación y mantenimiento de redes de telecomunicaciones y energía, dando comienzo a la expansión geográfica que le ha llevado a las cifras actuales.

PRINCIPALES HITOS 2019

Durante el ejercicio 2019 el Grupo ha continuado con la estrategia de focalizarse en negocios y regiones clave consiguiendo, entre otros hitos, la entrada en el mercado de redes de telefonía móvil en Portugal y el incremento de su presencia en España, que pasa a representar el 31,9% de los ingresos del Grupo (frente a un 26,5% en 2018). La cifra de ingresos operativos consolidados durante el ejercicio 2019 se situó en 455,2 millones de euros, lo que representa un incremento del 3,4% (+14,8 millones de euros) respecto al ejercicio 2018.

Este incremento se debe tanto al crecimiento orgánico en sus principales mercados, España, Brasil y Chile, por la consecución y puesta en marcha de nuevos contratos (la contratación en el año de 608,8 millones de euros frente a 577,5 millones de euros en 2018), como al inorgánico, al haberse incluido en los resultados de este período los relativos a todo el año de la sociedad Excellence Field Factory (en adelante EFF) y a la rama de actividad de operación y mantenimiento de redes de telecomunicaciones adquirida a Liteyca en septiembre de 2019.

Por otro lado, a comienzos de 2020 se finalizó con éxito la fusión de las dos sociedades brasileñas Ezentis Energía y Ezentis Telecom (Seicom) con la nueva denominación de Ezentis Brasil. Esta modificación estructural tiene un doble objetivo: por la parte de negocio, lograr un mejor posicionamiento en el mercado y, por la parte de operatividad, simplificar y capturar las eficiencias asociadas a sinergias.

2015

Adquisición de Ezentis Engenharia 45% (Brasil)

2017

Adquisición del 100% Grupo CYS (México, España y Perú)

Adquisición de GTS-THAUMAT XXI (España)

2016

Adquisición de hasta el 100% de Ezentis Chile y Tecnet (Chile)

El crecimiento de Ezentis ha ido en todo momento acompañado de unas cifras de negocio sólidas: en 2019, los ingresos se han situado un 3,4% por encima de 2018 y la cartera de la compañía se situó a cierre de 2019 en 934,4 millones de euros. La premisa común que define la actividad de Ezentis en todas las regiones donde opera está basada en una realidad incuestionable: el futuro es digital y es intensivo en términos de energía y de telecomunicaciones. Las redes de telecomunicaciones y de energía son esenciales para el desarrollo socioeconómico de las comunidades y están jugando un papel clave en la transformación de múltiples sectores con elevado significado social.

Esta transformación nos está permitiendo evolucionar hacia un mundo más inclusivo en el que cualquier persona tenga a su alcance una ventana de accesibilidad universal a la energía y a las telecomunicaciones, y todas las ventajas o beneficios que ello implica. Y Ezentis, de la mano de sus clientes, forma parte de este proceso transformador cuyo propósito reside, principalmente, en la reducción de la brecha tecnológica y de la pobreza energética.

2019

Adquisición de Ezentis Redes Portugal (Portugal)

Adquisición de la rama de actividad de operación y mantenimiento de redes de telecomunicaciones de Liteyca (España)

2018

Adquisición de Excellence Field Factory (EFF)(España)

MODELO DE NEGOCIO

79%

TELECOMUNICACIONES



Servicios tanto para sistemas de telecomunicaciones fija o móvil, cubriendo todo el ciclo de vida del servicio desde el despliegue, la operación y mantenimiento de planta interna hasta el soporte de usuarios:

- Red externa fija
- Despliegue de fibra
- Servicios de atención al cliente
- Operaciones de Redes para Empresas
- Sistemas de Soporte en la Operación (OSS)

En concreto, la actividad de despliegue se divide en:

- **Fibra óptica:**

realizando la infraestructura de la obra civil para el tendido de la fibra, ya sea aérea o enterrada. Además, sustituye la antigua tecnología de cobre y "apagado" de centrales por fibra.

- **Equipos:**

efectuando el roll-out de equipos de tecnología de 4ª Generación, y en breve de tecnología de 5ª Generación.

19%

ENERGÍA



Servicios para las redes de transporte, distribución, comercialización y despliegue:

- Líneas aéreas y subterráneas de distribución y transporte
- Subestaciones y centros de transformación y reparto
- Sistemas de control
- Transformación digital de la red.
- Smart Grids

2%

OTROS



De forma complementaria, la compañía afronta proyectos de construcción/despliegue e ingeniería (C&E)

- Redes de distribución de agua
- Redes de distribución de gas
- Desarrollo de sistemas de soporte a la gestión de infraestructuras

Otros negocios, como el desarrollo de soluciones de IT para la gestión de redes; la operación y mantenimiento de redes de agua o la operación de redes para el sector minero, configuran el resto de cartera de proyectos de Ezentis.

CADENA DE VALOR



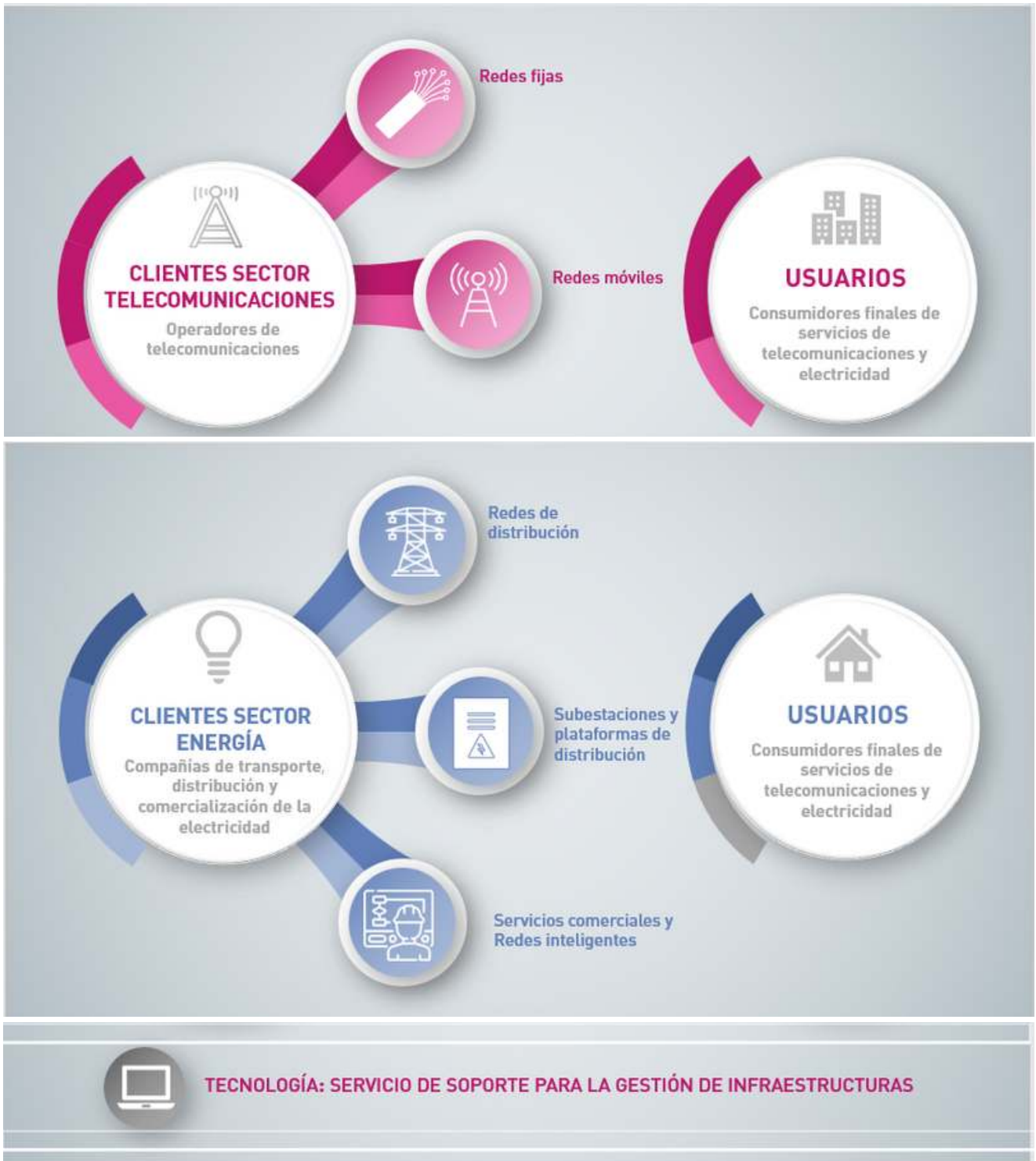
Diseño, logística y despliegue

- Foco de los clientes en su "Core Business" implica mayor externalización de las fases de diseño, logística y despliegue
- Logística como valor añadido al Despliegue y O&M

Operación y Mantenimiento

- Mercado: stock de infraestructuras
- O&M ligado a gastos operativos (OPEX)
- Contratos a medio plazo: 3-5 años
- Márgenes estables con incentivos por calidad y ajuste por inflación

ESQUEMA DEL MODELO DE NEGOCIO








UN MODELO DE NEGOCIO QUE FAVORECE EL DESARROLLO SOSTENIBLE

Las infraestructuras no dejan de ser los medios que facilitan el acceso de las personas a servicios básicos. Por este motivo, Ezentis desempeña un doble papel clave en las comunidades en las que opera: por un lado, mantiene las redes para el suministro de servicios básicos a personas y organizaciones y por otro lado, como actividad intensiva en profesionales, contribuye de manera significativa a la creación de empleo en las áreas donde opera las redes existentes y desarrolla nuevas infraestructuras participando de forma directa en su despliegue.

En cuanto a número de empleados, después del crecimiento continuado en los últimos años, durante 2019 esta tendencia se ha mantenido estable porque la disminución de negocio en algunas geografías (por ejemplo, Argentina) se ha visto compensada por el incremento en otras regiones como España o Brasil.

Nos llena de orgullo poder afirmar que, en términos generales, la creación de empleo y de oportunidades es una constante en Grupo Ezentis, consecuencia directa del buen hacer de la compañía y de todos los miembros que la componen. Dada la buena evolución de la contratación, la reciente expansión a nuevas geografías y la cartera de pedidos ascendente de la compañía, todo apunta a que esta tendencia se mantendrá en los próximos ejercicios.

Teniendo en cuenta la presencia global de Ezentis, anteriormente descrita, y los principales retos en materia de desarrollo sostenible en cada uno de los países miembros de Naciones Unidas incluidos en el documento SDG Index and Dashboard (actualizado a 2019), se observa en la tabla a continuación, que la mayor parte de los países en los que opera Ezentis presentan oportunidades de mejora de la calidad de las infraestructuras de telecomunicaciones y en la creación de empleo.

	7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA
					
PAÍSES	ACCESO A LA ELECTRICIDAD %	TASA DE DESEMPLEO %	CALIDAD DE LAS INFRAESTRUCTURAS 1-5	SUSCRIPCIONES DE BANDA ANCHA MÓVIL %	USO DE INTERNET %
ARGENTINA	100,0	8,2	2,8	80,0	75,8
BRASIL	100,0	12,0	2,9	90,2	67,5
CHILE	100,0	7,0	3,2	88,2	82,3
COLOMBIA	99,0	9,0	2,7	48,8	62,3
ESPAÑA	100,0	13,6	3,8	94,1	84,6
MÉXICO	100,0	3,6	2,8	62,8	63,9
PERÚ	94,9	3,6	2,3	64,2	48,7
PORTUGAL	100,0	6,5	3,2	68,9	73,8

Fuentes: SDG Dashboard. Naciones Unidas 2019 y Datosmacro (Estudios del Grupo Recoletos: Expansión) para los datos de desempleo de Chile, España y México 2019.

EVOLUCIÓN DE LAS PRINCIPALES MAGNITUDES

Durante el año 2019 han seguido mejorando las principales magnitudes financieras de Ezentis, en línea con la evolución de la compañía en los últimos tiempos. Al crecimiento continuado de los ingresos (un 3,4% más que el año anterior, hasta 455 millones de euros), se suma un beneficio positivo de 4 millones de euros que, junto a una cartera de 934,4 millones de euros (2,05 veces los ingresos), sitúan a la compañía en una excelente posición para encarar los retos que se avecinan.

		2018	2019	
DIMENSIÓN ECONÓMICA	>	Ventas (M€)	440,4	455,2
	>	Cartera (M€)	791,0	934,4
	>	Beneficio neto (M€)	-14,7	4,0
DIMENSIÓN SOCIAL	>	Nº promedio de profesionales	11.993	12.800
	>	Contratos fijos/indefinidos (%)	77	78
	>	Rotación voluntaria (%)	13	14
DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL	>	Emissiones de CO ₂ (TnCO ₂ e)	37.987	34.453

EZENTIS: CIFRAS 2019

PRINCIPALES MAGNITUDES FINANCIERAS

INGRESOS

€455,2 M

3,4% Crecimiento vs 2018

EBITDA⁽¹⁾

€58,1 M

12,8% s/ingresos

CAJA OPERATIVA

€41,6 M

Generación de caja operativa
+73% vs 2018

RESULTADO NETO

€4,0 M

Incremento del volumen de negocios
Mejora en márgenes
Reducción de gastos financieros

CONTRATACIÓN

€608,8 M

1,3x s/ingresos

CARTERA

€934,4 M

Contratos plurianuales
2,1x s/ingresos

DEUDA NETA

€120,3 M

+ € 30 M financiación
adquisición rama actividad
+ € 12 M aumento de DFN

GASTOS FINANCIEROS

€-16,3 M

Ahorro significativo en gastos
financieros netos

(1) Importe con NIIF16



PERSONAS



12.455
Empleados



14%
Rotación
Voluntaria



+400.000
Formación en
Seguridad y
Capacitación
Técnica



9.809
Contratos
indefinidos



76%
Plantilla joven
hasta 45 años



98%
Retorno tras permiso de
maternidad/
paternidad

ENTORNO AMBIENTAL

34.453
TCO2e



RENOVACIÓN DE LA FLOTA

Vehículos GNC
con etiqueta ECO

COMUNIDAD LOCAL

98%
Proveedores
locales

€180,3M

Compras totales a
proveedores

CUMPLIMIENTO

Ezentis firmó en 2019 el Pacto
Mundial de Naciones Unidas.

Ezentis es una de las 5 empresas
cotizadas que cumple al 100% el
Código de Buen Gobierno de la
CNMV

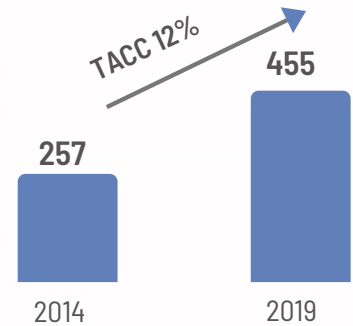


FUERTE RENDIMIENTO FINANCIERO 2014-2019

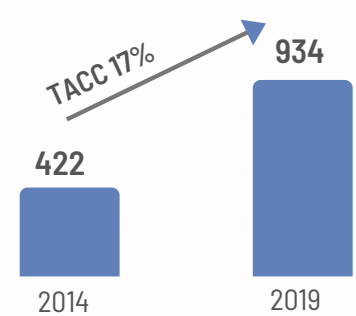
Los principales indicadores financieros de Ezentis muestran un claro crecimiento del negocio en los últimos años. Estas son nuestras estrategias clave para un éxito sostenible:

POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Aumento de cuota de mercado geográfica, sectorial y clientes
CRECIMIENTO DE LOS NEGOCIOS	Aumento sostenido de los ingresos con una tasa anual de crecimiento acumulado del 12%
MEJORA DE MÁRGENES	Capacidad de aumento de márgenes basado en densidad, sinergias y transformación digital
DESARROLLO/ FORMACIÓN PERSONAS	Más de 400.000h de formación a los empleados en Seguridad y Capacitación Técnica
ASIGNACIÓN DE CAPITAL PARA CREAR VALOR	Adquisiciones corporativas que encajan con nuestros objetivos estratégicos

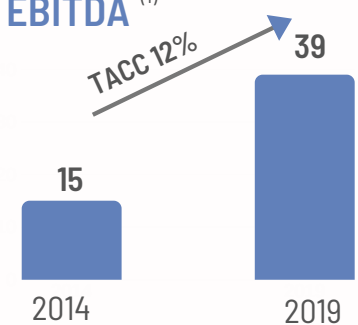
INGRESOS



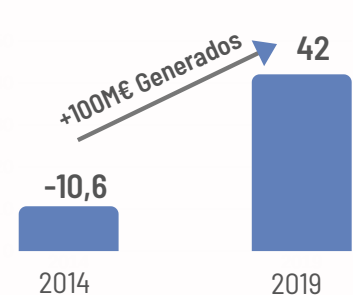
CARTERA



EBITDA ⁽¹⁾



CAJA OPERATIVA ⁽²⁾



(1) Sin considerar el efecto de la NIIF 16

(2) Flujo de las operaciones de Explotación: EBITDA corregido por variaciones de capital circulante operativo

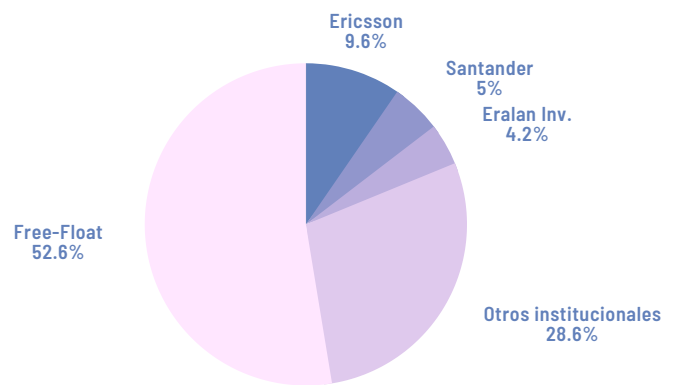
INFORMACIÓN BURSÁTIL

Los analistas financieros prevén buenas perspectivas para los años venideros. Su opinión está basada, principalmente, en los siguientes aspectos clave:

- Resiliencia del negocio por ser un servicio esencial
- Positiva evolución de ingresos y generación de caja
- Estabilidad en los márgenes
- Sólida cartera de pedidos
- Reducción del endeudamiento y gastos financieros

	2018	2019
Número de acciones (miles de acciones)	331.172,0	331.172,0
Cotización a 31/12 (en €/acción)	0,476	0,402
Máximo del año (en €/acción)	0,845	0,602
Mínimo del año (en €/acción)	0,475	0,405
Capitalización a 31/12 (miles de €)	157.472,0	133.131,0
Volumen medio de negociación (miles de acciones)	1.496,3	530,0

PARTICIPACIÓN ACCIONARIAL



Composición de la propiedad a 31 de diciembre de 2019

EVOLUCIÓN COTIZACIÓN SMALL CAP VS EZENTIS



MODELO DE GESTIÓN

Órganos de gobierno	21
Visión estratégica de Ezentis	27
Gestión del Riesgo	28
COVID 19: Gestión de una crisis sanitaria	30
Gobierno y gestión de la Sostenibilidad	34
Asuntos no financieros relevantes	37
Relación con los Grupo de Interés	39

ÓRGANOS DE GOBIERNO

Grupo Ezentis, S.A. es la sociedad matriz del Grupo Ezentis y sus sociedades filiales ubicadas en España, Portugal y Latinoamérica, por tanto, su actividad únicamente corresponde a servicios corporativos y la actividad de cartera. Desde las áreas Corporativas y el Consejo de Administración de Grupo Ezentis, S.A, se definen las directrices comunes y las estrategias de negocio aplicables a todas las filiales del Grupo, existiendo, a su vez, un cierto margen de adaptación a las necesidades locales.

Esta presencia multinacional hace que la estructura organizativa de la compañía esté segregada geográficamente. Cada país está liderado por un Director/Gerente General y sus sociedades filiales están administradas bajo un Consejo de Administración propio, un Directorio o Junta Directiva, según se determine en cada jurisdicción.

Siendo este informe de carácter Corporativo, a continuación, se incluye la información referente a los Órganos de Gobierno de Grupo Ezentis, S.A: Junta General de Accionistas, Consejo de Administración de Grupo Ezentis, S.A y sus Comisiones.

JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

100%

de los puntos del orden del día fueron aprobados en la JGA 2019



Las propuestas de acuerdos de la JGA 2019 fueron aprobadas por un promedio del 96,46% del capital social asistente

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

50%
INDEPENDIENTES

40%
MUJERES

12
REUNIONES EN 2019

98,33%
Asistencia presencial sobre el total de votos durante el ejercicio

2
EJECUTIVOS

5
INDEPENDIENTES

2
DOMINICALES

1
OTROS EXTERNOS

COMISIONES

COMISIÓN EJECUTIVA DELEGADA

20%
EJECUTIVOS

20%
DOMINICALES

40%
INDEPENDIENTES

20%
OTROS EXTERNOS

COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CUMPLIMIENTO

33,33%
DOMINICALES

66,67%
INDEPENDIENTES

COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS Y RETRIBUCIONES

100%
INDEPENDIENTES

COMPOSICIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

DENOMINACIÓN DEL CONSEJERO	FECHA DEL ÚLTIMO NOMBRAMIENTO	CATEGORÍA DEL CONSEJERO	CARGO EN EL CONSEJO	COMISIONES	PARTICIPACIÓN DIRECTA DE LAS ACCIONES %	ACCIONISTA REPRESENTADO
D. Guillermo Fernández Vidal	29/06/2017	Otro externo	Presidente no ejecutivo	e	0,183%	
D. Fernando González Sánchez	29/06/2018	Ejecutivo	Consejero	e	0,131%	
D. Enrique Sánchez de León García	29/06/2016	Independiente	Vicepresidente y Consejero Coordinador	e n	0,062%	
D. Pedro María Azcárate Palacios	29/06/2016	Independiente	Consejero	e a	0,009%	
D ^a . Ana María Sánchez Tejada	09/04/2018	Dominical	Consejera		0,009%	Agencia IDEA
D ^a . Laura González-Molero	29/06/2016	Independiente	Consejera	n	0,009%	
D ^a . Emma Fernández Alonso	29/06/2016	Independiente	Consejera	a	0,009%	
D ^a . Carmen Gómez Barreda Tous de Monsalve	27/02/2017	Independiente	Consejera	n	0,009%	
D. Alfonso Alonso Durán	09/04/2018	Dominical	Consejero	e a	0,009%	Ericsson España
D. Carlos Mariñas Lage	29/06/2018	Ejecutivo	Consejero	e	0,272%	



Presidente de la Comisión



Vocal



Comisión Ejecutiva Delegada



Comisión de Auditoría y Cumplimiento



Comisión de Nombramientos y Retribuciones



FUNCIONES DE LAS COMISIONES EN 2019

COMISIÓN EJECUTIVA DELEGADA

- Esta Comisión tiene todas las facultades que corresponden al Consejo de Administración, excepto aquellas que legal o estatutariamente sean indelegables.

COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CUMPLIMIENTO

- Revisión, trimestral y semestral, de la información financiera que se difunde a los mercados de valores antes de ser comunicada.
- Aprobación de la propuesta de formulación de las cuentas anuales correspondientes al ejercicio 2018.
- Seguimiento de sistemas de control interno de la información financiera (SCIIF).
- Revisión de las políticas contables.
- Informe sobre la independencia del auditor externo.
- Revisión y aprobación de la contratación de servicios de auditoría, de los planes, informes, opiniones del auditor externo.
- Revisión y seguimiento del plan de Auditoría Interna.
- Seguimiento del Comité Ético y del canal de denuncias.
- Evaluación anual del funcionamiento de la función de auditoría interna.
- Seguimiento del modelo de prevención de delitos-responsabilidad penal de la persona jurídica.
- Seguimiento del mapa de riesgos y su actualización.
- Nombramiento del cargo de Compliance Officer.
- Seguimiento de la autocartera de la Sociedad.
- Seguimiento del plan de riesgos fiscales/precios de transferencia.
- Seguimiento de la política fiscal corporativa.
- Supervisión y remisión para su aprobación por el Consejo del Informe Anual sobre Gobierno Corporativo relativo al ejercicio 2018.
- Revisión de la información no financiera.
- Informe de operaciones vinculadas.
- Evaluación de la calidad y eficiencia del funcionamiento de la propia comisión.
- Seguimiento del plan de Sistemas TI/Seguridad.
- Revisión del plan de seguridad laboral.

COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS Y RETRIBUCIONES

- Aprobar la Política Retributiva Integrada del ejercicio 2019.
- Informar al Consejo de la aprobación del procedimiento de uso de poderes.
- Informar al Consejo sobre la información no financiera del ejercicio 2018 incluida en el informe de gestión de las cuentas anuales.

- Seguimiento del Plan de Comunicación.
- Aprobar la propuesta de Plan de Formación continuada para el ejercicio 2019.
- Informar al Consejo del Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2018.

- Seguimiento del Gobierno Corporativo y plan director de RSC.
- Aprobar la revisión de la política de selección de candidatas a consejeros.
- Informar al Consejo sobre los cambios organizativos y nombramientos en las filiales del grupo.

- Informar al Consejo sobre la actualización de las funciones de Directores Generales/Gerentes Generales de las filiales.
- Informar sobre la evaluación del Consejo de Administración y la Comisión de Nombramientos y Retribuciones al Consejo, aprobando su informe de funcionamiento correspondiente al ejercicio 2018.
- Informar al Consejo sobre el modelo de organización.

- Informar al Consejo de la propuesta de concertación de objetivos para el ejercicio 2019.
- Informar al Consejo de la fijación de los objetivos del ILP del ejercicio 2019.
- Aprobar la propuesta de Incentivos especiales.

- Aprobar la propuesta de asignación de cantidades del ILP del ejercicio 2018.
- Informar favorablemente al Consejo del Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros 2018.
- Informar favorablemente al Consejo del Informe Anual de Gobierno Corporativo 2018.

COMITÉS EJECUTIVOS EN GRUPO EZENTIS

En Grupo Ezentis existen los siguientes Comités ejecutivos con alcance global:

COMITÉ DE DIRECCIÓN

Conformado por un total de ocho miembros, cinco de ellos procedentes de la Corporación, a los que se suman tres Directores Generales de país (Brasil, España y Chile).

COMITÉ DE NEGOCIO

Conformado por un total de ocho miembros, dos de ellos de Alta Dirección y seis miembros más que coinciden con los máximos cargos en país.

Tanto en el Comité de Dirección como de Negocio, todos los temas no financieros que están en proceso de elaboración son expuestos a todos los integrantes para su conocimiento y aportaciones.

COMITÉ DE SEGURIDAD

Conformado por cuatro miembros, dos de Alta Dirección, más el Gerente Corporativo de HSQE y el Director General de Chile.

COMITÉ DE SISTEMAS

Conformado por cuatro miembros, dos de Alta Dirección, más el Director de Sistemas y el Director General de Brasil.

Estos dos Comités, Seguridad y Sistemas, de reciente creación en Grupo Ezentis, cuentan con el mayor expertise en Grupo Ezentis sobre las materias a las que hacen referencia y suponen un refuerzo de dos áreas clave en las que la compañía tiene un firme compromiso de mejora.

A partir de 2020, con el lanzamiento del Plan de Sostenibilidad, se añade un nuevo Comité ejecutivo a los ya mencionados:

COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD

Conformado por cuatro miembros: el Consejero Delegado, los Directores Regionales (Europa y Latam) y el Director de Relación con Inversores y Sostenibilidad.

VISIÓN ESTRATÉGICA DE EZENTIS

TENDENCIAS Y CLAVES DEL MERCADO DE TELECOMUNICACIONES



Las infraestructuras de comunicaciones y la digitalización son críticas para satisfacer el incremento futuro en el uso del teletrabajo, comercio electrónico, educación, ocio y servicios a distancia.

TENDENCIAS

- Modernización de las redes de telecomunicaciones existentes y despliegue de nuevas infraestructuras extendiéndolas a las zonas rurales. Despliegue de redes móviles 4G y 5G.
- Digitalización de los procesos en empresas y administraciones públicas como palanca de competitividad: trabajo a distancia, comercio electrónico, sanidad y formación.
- Seguridad en las transacciones y privacidad de los datos
- Disminución de la brecha digital

CLAVES DE MERCADO

- Despliegue y O&M de fibra óptica. <15% de tasa de penetración FTTH en Europa.
- Despliegue y O&M de 4G y 5G (1 x 60 antenas respectivamente)
- Desmontaje de infraestructuras obsoletas
- Servicios digitales

TENDENCIAS Y CLAVES DEL MERCADO DE ENERGÍA



Transición energética para la contención del cambio climático, reducción de la pobreza energética y como palanca de competitividad en las actividades industriales y de servicios

TENDENCIAS

- Necesidad de descarbonizar para evitar el aumento de temperatura del planeta
- Aumento del peso de la electricidad sobre el total de la demanda de energía en Europa, para alcanzar los objetivos de energía y clima establecidos por la UE
- PNIEC (Plan Internacional Integrado de Energía y Clima) en España
- Reducción del coste de la energía en los procesos industriales que permita mejorar la competitividad de las empresas

CLAVES DE MERCADO

- Objetivo: 32% del peso de la energía eléctrica sobre la demanda de energía en UE en 2050
- PNIEC: aumentar en un 42% el consumo de energía renovable y reducción de emisiones en un 23%
- Inversión a 10 años del gobierno español en redes eléctricas, generación renovable y en eficiencia energética

POSICIONAMIENTO ESTRATÉGICO

El posicionamiento estratégico de Ezentis permite aprovechar las oportunidades que se están presentando en los sectores de Telecomunicaciones y Energía.

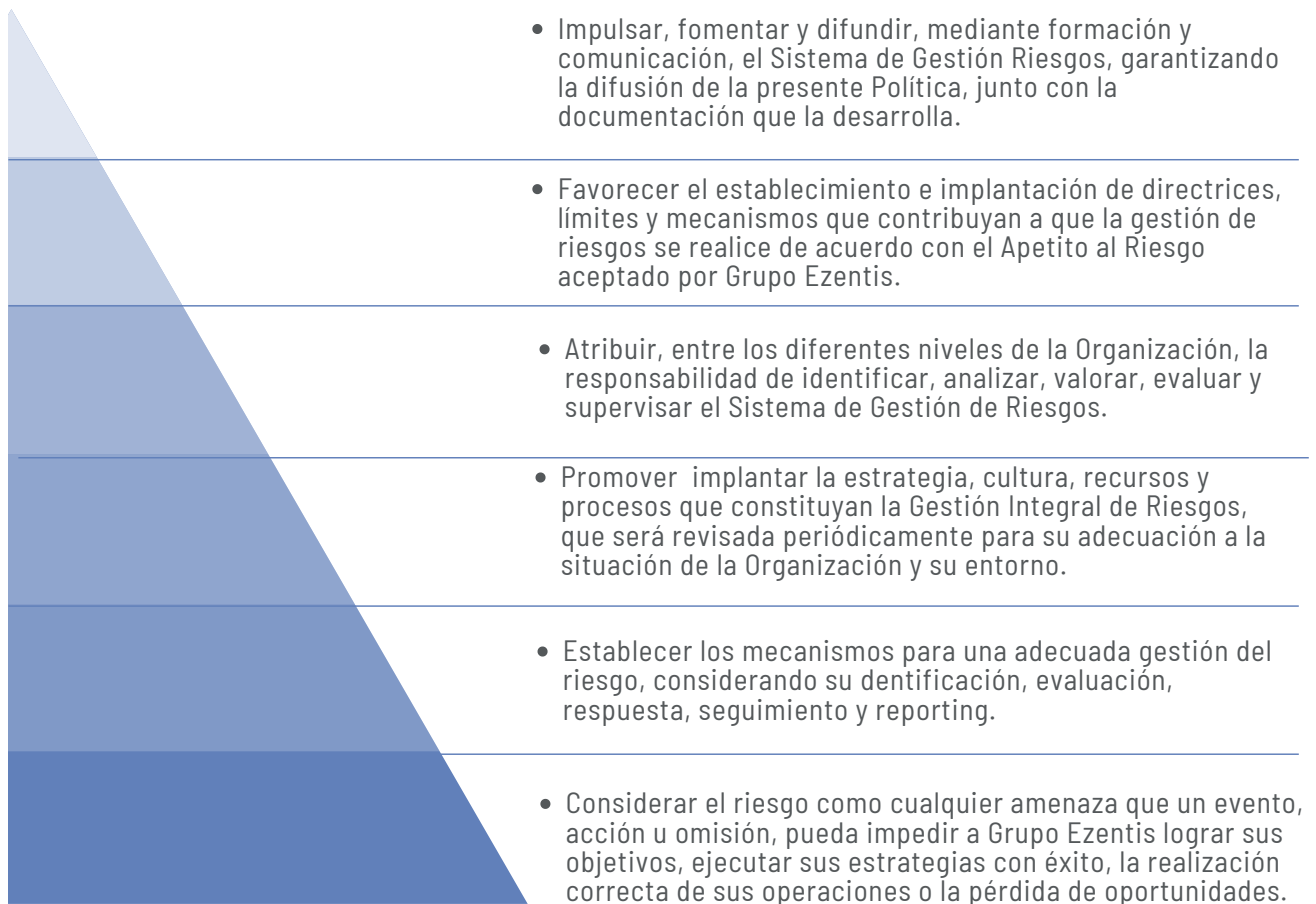
PERSPECTIVAS

DIVERSIFICACIÓN EN SECTORES	Objetivo a medio plazo: 60-65% sector de telecomunicaciones y 40-35% sector de energía
DIVERSIFICACIÓN GEOGRÁFICA	Objetivo a medio plazo de aumentar el peso en Europa hasta un total del 65%-70% de los ingresos totales del Grupo
SOSTENIBILIDAD	Objetivo transversal que se integra en las operaciones, en los procesos, en la gestión de cada área, en la toma de decisiones y en las relaciones con todos los Grupos de Interés. El nuevo Plan Director de Sostenibilidad 2020-2022 constituye la hoja de ruta para seguir avanzando hacia un modelo de negocio sostenible.

GESTIÓN DEL RIESGO

Como se describe anteriormente en el capítulo de exposición al riesgo del Informe de Gestión del Grupo Ezentis del ejercicio 2019, Grupo Ezentis dispone de un Sistema Integral de Gestión de Riesgos alineado con estándares de referencia (COSO, ISO 31000) a través del cual identifica, evalúa, prioriza y gestiona los riesgos relevantes del Grupo y cuya responsabilidad máxima recae en el Consejo de Administración del Grupo.

LA IMPLANTACIÓN DE NUESTRO SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGOS ESTÁ BASADA EN LOS SIGUIENTES PRINCIPIOS



Los riesgos identificados en Grupo Ezentis se clasifican en cuatro posibles categorías:

RIESGOS ESTRATÉGICOS	Riesgos que impactan en los objetivos establecidos al más alto nivel y relacionados con el establecimiento de la misión y visión de la Compañía. Estos riesgos, en caso de materializarse, comprometen la consecución de los objetivos estratégicos.
RIESGOS DE CUMPLIMIENTO	Riesgos que afectan al cumplimiento por parte de la Compañía de todas aquellas leyes y regulaciones internas o externas que le son de aplicación (plazos de presentación y pago de impuestos, cumplimiento de la ley de protección de datos personales, etc.)
RIESGOS FINANCIEROS	Riesgos asociados a los mercados financieros, la generación y la gestión de la tesorería. Entre ellos se incluyen los relacionados con la liquidez, gestión del circulante, acceso a los mercados financieros, tipo de cambio y tipo de interés, entre otros.
RIESGOS OPERACIONALES	Riesgos relacionados directamente con la eficacia y eficiencia de las operaciones, incluyendo los que impactan en objetivos relacionados con el desempeño y la rentabilidad (fallos en los sistemas, anomalías en los procesos, etc.)

El Sistema de Gestión de Riesgos se actualiza periódicamente, funciona de forma integral y continua, y es el resultado de la consolidación a nivel corporativo de las gestiones realizadas por cada una de las unidades de negocio, país, o sociedad, que forman o han formado parte de la compañía a lo largo del ejercicio 2019.

En las sucesivas actualizaciones del Sistema se han ido incorporando riesgos relacionados con las actividades desarrolladas, del entorno geográfico donde operamos, así como de las tendencias sociales y ambientales del momento. En este sentido, a principios de 2020, en la actualización del catálogo de riesgos se ha incluido, entre otros riesgos no financieros, el riesgo de cambio climático y las posibles consecuencias adversas derivadas del mismo, dado que, en caso de materializarse, podría suponer un impacto significativo en las operaciones de Ezentis.

Los principales riesgos a los que ha estado el Grupo expuesto durante el ejercicio 2019 en cada una de las categorías anteriores, así como las distintas medidas mitigantes, han sido descritos en el capítulo 6 del Informe de Gestión del ejercicio 2019⁽¹⁾ así como en el apartado E del Informe Anual de Gobierno Corporativo 2019.⁽²⁾

Adicionalmente, se comprueba que los asuntos no financieros que han resultado como materiales (ver sección *Asuntos financieros no relevantes*) estén alineados con el Mapa de Riesgos de la Compañía.

(1) <https://www.ezentis.com/media/2020/04/ccaacc-y-subsidiarias-grupo-ezentis-2019.pdf>

(2) <https://www.ezentis.com/media/2019/11/informe-anual-de-gobierno-corporativo-ezentis-2019.pdf>

COVID 19: GESTIÓN DE UNA CRISIS SANITARIA

EZENTIS COMO SERVICIO ESENCIAL

En diciembre de 2019 se detectó por primera vez en la ciudad de Wuhan (China), un nuevo virus de origen desconocido que provocaba efectos similares a los de la gripe común, pero con una tasa de contagio muy superior. Debido a los movimientos sociales propios de la globalización, el virus se extendió rápidamente por multitud de países y la Organización Mundial de la Salud lo calificó como pandemia en marzo de 2020. Este hecho, hizo reaccionar a los países y comenzaron a tomar medidas excepcionales para garantizar la seguridad nacional y la salud pública de sus territorios.

Un gran número de países, entre ellos, todos los países en los que Ezentis desarrolla su actividad, optaron por decretar políticas de limitación del libre movimiento de las personas obligando a la ciudadanía a permanecer en sus domicilios.

Para las empresas esta situación excepcional supuso un desafío importante para su sostenibilidad económica; por un lado, superar las dificultades en la adaptación del modelo de trabajo presencial a un modelo de trabajo a distancia que requiere de otras herramientas y recursos, y por otro lado, en los casos en los que el teletrabajo no era posible, asumir el cese temporal de las actividades, salvo aquellas que sean consideradas críticas y estratégicas.

Con el fin de garantizar el correcto funcionamiento de los servicios mínimos y cubrir las necesidades básicas de los ciudadanos, los países definieron una serie de actividades o servicios "esenciales" que debían continuar operando en condiciones de normalidad. Entre ellos, dos de los sectores incluidos, corresponden con los sectores de energía y de telecomunicaciones.

La clasificación de la actividad de Ezentis en el marco de los servicios esenciales supuso un reto sin precedentes para la Compañía, dada su relevante posición en la cadena de valor de los principales operadores de telecomunicaciones y utilities con los que trabaja habitualmente.

Ante un incremento significativo del consumo por parte de los usuarios finales, sobre todo en el ámbito de las telecomunicaciones (uso de internet en los domicilios), Ezentis duplicó sus esfuerzos con el compromiso de seguir dando el mejor servicio, no sólo para alcanzar las expectativas de sus clientes, sino también para cumplir con su responsabilidad social al colaborar directamente en asegurar el desarrollo de otras actividades esenciales.

PROTOCOLO DE RÁPIDA ACTUACIÓN

La situación derivada del COVID-19 llevó a que en Ezentis se formalizaran órganos específicos para el seguimiento diario y toma de decisiones: un Comité Global y varios Comités Locales (uno por filial).

COMITÉ GLOBAL

- Objetivo: Determinar el gobierno de la crisis e incorporar la visión estratégica y operativa asegurando su puesta en práctica.
- Reporta: al Consejero Delegado
- Participan: Directores regionales (Europa y Latam), Director General de Recursos y Medios y Director General de Brasil.
- Coordina: Director de Seguridad y Salud Laboral
- Reporte de situación: Diaria y semanal.

COMITÉ LOCAL

- Objetivo: Determinar las medidas generales a adoptar y autorizar las medidas excepcionales
- Reporta a Director o Gerente General de la filial
- Participan: Gerente de Recursos y Medios, de Finanzas y de Operaciones
- Coordina: Gerente de Seguridad y Salud Laboral
- Reporte de situación: Diaria.



MEDIDAS GENERALES

- Coordinación con clientes.
- Protocolo de actuación en cada filial.
- Comunicación general a toda la plantilla, medidas de prevención y protección.
- Aumento de frecuencia de limpieza.

MEDIDAS DE PROTECCIÓN COLECTIVA

- Restricción de viajes
- Reuniones por videoconferencias, incluye empleados, clientes y proveedores.
- Flexibilidad laboral, teletrabajo y nuevos turnos.
- Teletrabajo a personas especialmente sensibles, mayores, embarazadas y con hijos menores.

MEDIDAS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL



- Capacitación (a distancia).
- Procedimientos específicos para cada negocio y contrato.
- Entrega de información con medidas de protección.
- Entrega de mascarillas, guantes y alcohol gel.

CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN INTERNA: #TODOSJUNTOSLOSUPERAMOS



No obstante, y a pesar de los esfuerzos efectuados por la Compañía, la altísima capacidad de contagio del virus afectó a los trabajadores, registrándose a fecha de 6 de mayo de 2020, casi un centenar de casos (1% sobre el total de la plantilla).

Una vez identificados dichos casos, los trabajadores se acogieron a su derecho de baja médica y no volvieron a incorporarse al trabajo en cualquiera de las modalidades posibles hasta haber confirmado la negatividad de la prueba de detección del virus. De esta manera se pretendía proteger de la mejor manera posible la salud pública y garantizar la recuperación efectiva de los empleados del Grupo.

Desde la dirección del Grupo Ezentis se quiere hacer un reconocimiento especial a todos aquellos trabajadores que han continuado desarrollando su actividad con total profesionalidad, cumpliendo con sus obligaciones profesionales y demostrando el compromiso y profesionalidad que nos caracteriza y nos ayuda a superar las dificultades, como es el caso de COVID-19, acontecimiento mundial que, sin duda, marcará un antes y un después en las relaciones humanas y en los patrones de consumo.

NUESTRA APORTACIÓN

Como añadido al servicio esencial que Grupo Ezentis desarrolla, en el primer trimestre de 2020 se pueden resaltar dos casos de éxito de naturaleza excepcional en los que la Compañía tuvo un papel protagonista.

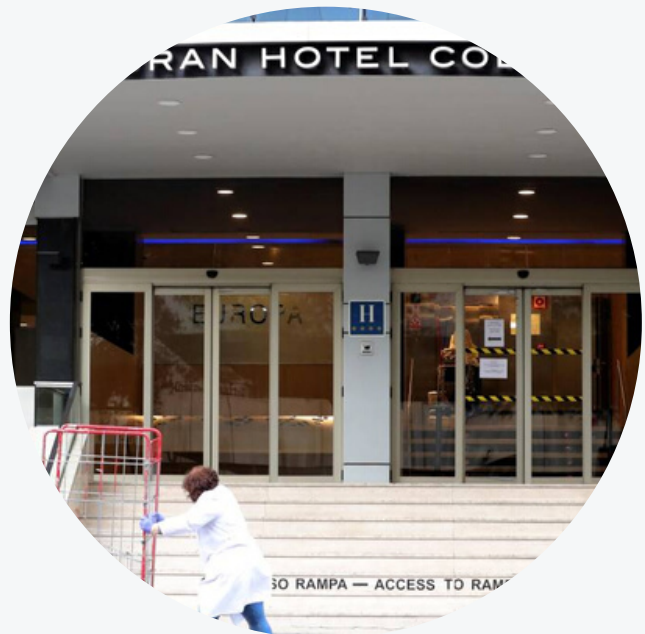
REDUCCIÓN DE REMUNERACIÓN DE CONSEJEROS Y DIRECTIVOS

En un ejercicio de solidaridad con aquellos que más están sufriendo las consecuencias económicas del COVID-19 y de responsabilidad frente a los trabajadores de Ezentis y sus familias, los miembros del Consejo de Administración y del Comité de Dirección asumen temporalmente una reducción del 20% de sus honorarios, y del 10% en el resto del personal directivo.

HOTELES MEDICALIZADOS

Debido a la gran necesidad por parte de los sistemas sanitarios de incrementar el número de camas disponibles para afectados por el COVID-19, el Gobierno español puso a disposición de los equipos sanitarios un conjunto de hoteles que, debido a la suspensión temporal de sus actividades, serían readaptados para alojar a pacientes y profesionales.

Para este proyecto, Ezentis colaboró con Telefónica en el despliegue y mejora de la red de datos en los hoteles Ayre Gran Hotel Colón y Hotel Vía Castellana, ambos en la ciudad de Madrid, donde instalaron conexiones de 100 megabits por segundo para garantizar el buen funcionamiento de los canales de comunicación para todos sus usuarios.



GOBIERNO Y GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD

Este año 2020, comienza una nueva etapa en Ezentis. Tras iniciar su andadura en 2017 en la responsabilidad social y ambiental de la empresa más allá de la expresada en la jurisdicción, tres años después el Grupo Ezentis decide dar un paso más en su compromiso hacia la sociedad y el entorno que le rodea sentando las bases para convertirse en una empresa sostenible.

La visión que aporta la sostenibilidad es más amplia y ambiciosa. No se trata sólo de actuar con responsabilidad (RSC) en el presente, sino de construir un modelo de negocio sólido y sostenible desde todas las perspectivas.

Con la mirada puesta en el futuro, la nueva visión de sostenibilidad de Ezentis incorpora todo lo aprendido y desarrollado con anterioridad, otorgándole un nuevo impulso por medio de tres palancas:

Nuevo Plan Director que recoge los grandes desafíos de sostenibilidad para los próximos tres años

Creación un órgano de gobierno para el seguimiento de todas las iniciativas: Comité de Sostenibilidad.

Nuevo enfoque de relación con los Grupos de Interés

Además de actuar siguiendo el Código de Ética y Conducta y los valores de la compañía, Ezentis ha adaptado su forma de trabajar con el fin de colaborar desde su actividad en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y así alcanzar el deseado equilibrio entre las tres dimensiones que caracterizan a toda empresa sostenible: el crecimiento económico, la justicia social y el respeto al medio ambiente.

El propósito de Ezentis es en sí mismo toda una declaración de intenciones. Con el ejercicio de su actividad influye significativamente en la accesibilidad a las tecnologías de telecomunicaciones y al suministro eléctrico de las comunidades, elementos intrínsecos de desarrollo y equidad social en un mundo global.

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



PROPÓSITO

ACORTAR LA BRECHA TECNOLÓGICA Y REDUCIR LA POBREZA ENERGÉTICA

POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

La nueva Política de Sostenibilidad de la compañía tiene como objeto establecer un marco de referencia común y transversal, a partir del cual todos los empleados que forman parte del Grupo Ezentis puedan actuar y tomar decisiones basadas en la gestión equilibrada de los intereses económicos y las implicaciones sociales y ambientales derivadas de las operaciones.

Esta Política es de carácter Corporativo y, por tanto, es de aplicación a todas las entidades que integran el Grupo Ezentis y a aquellas otras entidades que se incorporen en el futuro.

PLAN DIRECTOR DE SOSTENIBILIDAD 2020-2022

Para alcanzar los objetivos propuestos en materia de sostenibilidad, se ha elaborado un Plan Director con plazo bianual desde el 2020 al 2022 que da continuidad el anterior Plan de RSC iniciado en 2017.

Este nuevo Plan Director de Sostenibilidad (PDS) ha sido creado a partir de una evaluación exhaustiva del plan anterior, cuenta con la participación de todas las áreas de gestión de la compañía y ha sido aprobado por el Consejo de Administración del Grupo.

El plan está compuesto por numerosas iniciativas repartidas por áreas de gestión (Recursos, Personas, Auditoría Interna, etc...) y diferenciando aquellas que son corporativas y, por tanto, que aplican a todo el grupo por igual, de otras acciones que son necesarias a nivel país para cubrir necesidades locales. En el desarrollo de cada una de ellas se determinan unos responsables y un plazo para garantizar el cumplimiento total del plan en 2022.

INICIATIVAS MÁS DESTACADAS DEL PDS:



1. CREACIÓN DE UN COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD

Creación de un órgano interno conformado por altos cargos ejecutivos de la Compañía que se encargue de impulsar la sostenibilidad en todas las áreas, coordinar las iniciativas a llevar a cabo y supervisar el cumplimiento del Plan Director.



2. GESTIÓN DE LA SALUD Y SEGURIDAD LABORAL DENTRO Y FUERA DE LA ORGANIZACIÓN

Dada la naturaleza de nuestros servicios, el asunto de salud y seguridad laboral es el más relevante en la matriz de materialidad del Grupo Ezentis (véase en el apartado de "Asuntos no financieros relevantes para Ezentis") y, por ello, naturaleza de nuestros servicios, una de nuestras prioridades es que la cultura de seguridad que se vive y gestiona dentro de la organización se extienda a nuestra cadena de suministro. El objetivo de mejorar la seguridad y salud de las personas aplica tanto a empleados propios, como a aquellos que operan en nuestro nombre.



3. RENOVACIÓN DE LA FLOTA CON VEHÍCULOS MENOS CONTAMINANTES

El mayor impacto ambiental del Grupo Ezentis proviene del uso de vehículos por parte de los trabajadores en la realización de los servicios en terreno. Como parte del compromiso del Grupo con la mitigación del cambio climático, se ha definido un plan de transformación de la flota con la incorporación de vehículos de combustible alternativo a diésel o gasolina.



4. DEFINICIÓN DE DIRECTRICES COMUNES EN LA CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

Además de la contribución positiva a la sociedad por medio de nuestros servicios, en Ezentis creemos que existen más formas de aportación al desarrollo sostenible de las comunidades locales y del entorno natural. Para aunar esfuerzos y conseguir un mayor impacto positivo, es necesario establecer unos principios y criterios comunes de actuación que guíen la ejecución de la acción social y del voluntariado corporativo en todas las filiales del Grupo.

COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD

La primera y más relevante iniciativa del PDS es la creación de un Comité de Sostenibilidad que marcará el rumbo de la sostenibilidad en la compañía y el correcto cumplimiento de este y de los futuros planes que se pongan en marcha.

El Comité de Sostenibilidad es un órgano interno conformado por el CEO de la compañía, los Directores Regionales (Europa y LATAM) y el área de Sostenibilidad, que se encargará de promover, apoyar y supervisar todas las medidas del plan o actividades adicionales que se planteen e informará al respecto a la Comisión de Nombramientos y Retribuciones.



LOGROS 2019

- Ezentis se adhiere al Pacto Mundial (Socio "signatory", 2019)
- Lanzamiento de un nuevo Plan Director de Sostenibilidad 2020-2022
- Inclusión del riesgo de Cambio Climático dentro del Sistema de Gestión de Riesgos del Grupo



OBJETIVO 2020

- Actualizar el análisis de materialidad de asuntos no financieros
- Elaborar una política específica de Cambio Climático
- Reforzar la relación con dos grupos de Interés clave: Inversores y Clientes

ASUNTOS NO FINANCIEROS RELEVANTES

La identificación de los asuntos no financieros es un ejercicio que las compañías necesitan acometer para conocer cuáles son los ámbitos de actuación prioritarios y a qué colectivos o Grupos de Interés deben focalizarse.

Este ejercicio lo viene realizando Ezentis desde el año 2017 siguiendo las recomendaciones de Global Reporting Initiative (GRI) para la elaboración de Informes de Responsabilidad Corporativa/Sostenibilidad y su actualización periódica se ha establecido cada dos años, sin perjuicio de que pueda realizarse en otro momento conforme a las prioridades estratégicas de la Compañía.

OBJETIVOS DEL PROCESO

- Hacer partícipes del proceso a nuestros Grupos de Interés y ser conscientes de cuáles son sus expectativas.
- Dedicar los esfuerzos y los recursos necesarios a aquellas materias que sean más relevantes para la Compañía y sus Grupos de Interés.
- Priorizar las acciones incluidas en los Planes Directores de Sostenibilidad que la Compañía elabore periódicamente.
- Definir los contenidos de reportes externos, obligatorios y voluntarios, de información no financiera a partir de la gestión y el desempeño en cada materia.

PRINCIPALES FASES DEL ANÁLISIS

FASE
1

IDENTIFICACIÓN DE LOS ASUNTOS DE PARTIDA

Como punto de partida del Análisis de Materialidad se toma un listado de asuntos no financieros basados en los estándares universales de reporte en esta materia (SASB y GRI) y adaptados al modelo de negocio de Ezentis.



Sustainability Accounting Standards Board (SASB)
Documento sectorial "Engineering & Construction Services"



Estándar de reporte GRI: "GRI Standards"
Documento "Sustainability Topics for Sectors"

FASE
2

VALORACIÓN EXTERNA

La fase de valoración externa se subdivide en tres procesos independientes:

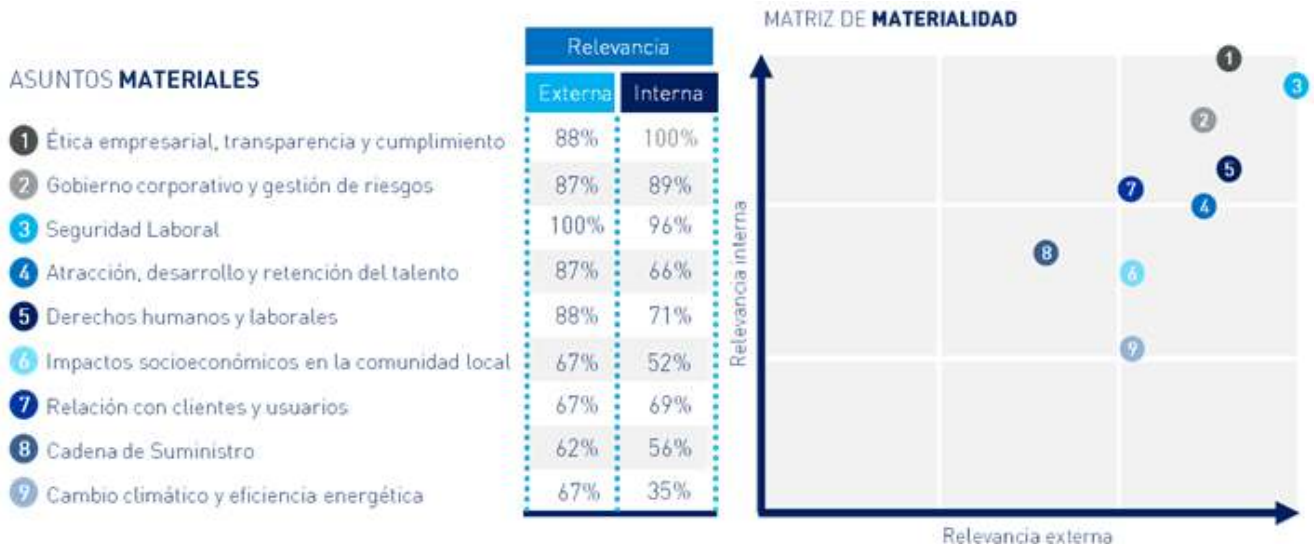
- Consultas a Grupos de Interés (accionistas, sindicatos, proveedores, subcontratistas, clientes y empleados)
- Análisis de empresas del sector
- Análisis de prescriptores de referencia

FASE
3

PRIORIZACIÓN INTERNA

Realización de entrevistas a los máximos responsables de las áreas de gestión de la Compañía en cada uno de los países en los que opera Ezentis.

RESULTADO DEL ANÁLISIS DE MATERIALIDAD 2018



Como se puede observar en la matriz, los asuntos que merecen más atención por parte de Grupo Ezentis son:

- Seguridad Laboral
- Ética empresarial, transparencia y cumplimiento
- Gobierno corporativo y gestión de riesgos
- Derechos humanos y laborales

A continuación, aparecen los siguientes:

- Atracción, desarrollo y retención del talento
- Relación con clientes y usuarios

Y, en último lugar, los tres aspectos que han crecido de manera significativa con respecto al anterior análisis de materialidad son:

- Cadena de suministro
- Impactos socioeconómicos en la comunidad local
- Cambio climático y eficiencia energética

Sobre estos últimos asuntos, si bien se ubican en la parte inferior de la Matriz de Ezentis, consideramos que son una clara tendencia y, por ello, forman parte de los contenidos del Informe de Sostenibilidad y sobre los cuales, además, definimos objetivos de mejora.

Por último, creemos que tan importante es la elaboración del análisis de materialidad como su adecuada difusión y comunicación dentro de la organización y hacia los grupos de interés. Por este motivo, tras la aprobación y presentación oficial del estudio de materialidad, se acordó un plan de comunicación de los resultados, tanto a nivel interno como hacia los Grupos de Interés externos.

OBJETIVO 2020

ACTUALIZACIÓN DEL ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

Tras la última revisión del estudio ejecutada en 2018, y siguiendo la periodicidad definida por la Compañía, tenemos el objetivo de realizar un nuevo Estudio de Materialidad con el objetivo de mejorar la concreción e identificación de los asuntos no financieros relevantes para Grupo Ezentis en la actualidad.

RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

El Grupo Ezentis, como entidad presente en ocho países y participante en dos grandes sectores de enorme utilidad social (telecomunicaciones y energía), es consciente de su papel y responsabilidad hacia los grupos de interés con los que se relaciona constantemente.

Por este motivo, y con el fin de lograr una colaboración efectiva y beneficiosa para ambas partes, se han definido iniciativas específicas para cada uno de ellos en el nuevo Plan Director de Sostenibilidad 2020-2022. Por otro lado, también son tenidos en cuenta en cada una de las actualizaciones del análisis de materialidad que sirven para guiar a la compañía en la toma de decisiones futuras, tal como se detalla en el apartado anterior "Aspectos no financieros relevantes".

Por otro lado, todas las comunicaciones por redes sociales, prensa y demás medios a disposición de la empresa se rigen por el principio de transparencia y veracidad, garantizando así la fiabilidad de la información y el compromiso asumido por la compañía de contribuir al crecimiento y desarrollo sostenible del entorno en el que actúa.

A continuación, se detalla la gestión de la relación con los diferentes Grupos de Interés relevantes para la compañía, incluyendo aquellos canales de comunicación y contenido que se ha considerado adecuado para cada caso:

	CANALES DE COMUNICACIÓN	CONTENIDO FOCALIZADO
EMPLEADOS	 <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico y newsletter (Ezentis Comunica) • App Ezentis Comunica • Reuniones • Redes Sociales • Carteles en las oficinas y centros de trabajo • Canal de denuncias • Blog corporativo • Informe de Sostenibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Atracción y retención del talento (flexibilidad horaria, teletrabajo, seguro médico, tarjeta de comidas) • Código de conducta: curso para nuevos empleados • Salud y Seguridad Laboral (formación en cultura preventiva) • Ciberseguridad (formación sobre ciberataques) • Medio Ambiente (formación y sensibilización) • Sostenibilidad (Información de avances de la compañía y formación)
CLIENTES	 <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico y teléfono • Reuniones • Redes Sociales • Encuestas de satisfacción y cuestionarios de sostenibilidad a demanda • Web y blog corporativo • Informe de Sostenibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Valoración de la satisfacción del cliente • Gestión de las reclamaciones • Mejoras en la calidad del servicio • La sostenibilidad en Grupo Ezentis y nuestro papel en su cadena de valor
ACCIONISTAS E INVERSORES	 <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico y postal, y teléfono • App Ezentis IR • Redes Sociales • Web y Blog corporativo • Reuniones • Presentaciones de resultados • Informes corporativos (CCAA, Informe de Gestión, Informe de Gobierno Corporativo, Informe de Sostenibilidad) • Junta General de Accionistas • Eventos 	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño económico • Estrategia y objetivos a futuro • Desempeño de la compañía en materia de sostenibilidad • Gestión y gobierno de la organización • Situación de la acción en el mercado de valores

CANALES DE COMUNICACIÓN	CONTENIDO FOCALIZADO
PROVEEDORES/SUBCONTRATISTAS	
	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico y teléfono • Web y blog corporativo • Redes Sociales • Reuniones • Informe de Sostenibilidad
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	
	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico y teléfono • Gabinete de Prensa (notas de prensa, eventos, relación directa con la dirección de Comunicación) • Redes Sociales • Reuniones y entrevistas • Web
SOCIEDAD GENERAL	
	<ul style="list-style-type: none"> • Web y blog corporativo • Redes Sociales • Comunicados de Prensa • Informes corporativos (CCAA, Informe de Gestión, Informe de Sostenibilidad) • Portales de empleo

Como parte de la relación con los grupos de interés, el Grupo dedica sus esfuerzos a mantener una comunicación continua y actualizada con cada uno de sus grupos de interés para, de esta forma, construir relaciones de confianza firmes y sostenibles, buscando siempre que sea posible la comunicación bidireccional y el enriquecimiento mutuo.

CASO DE ÉXITO

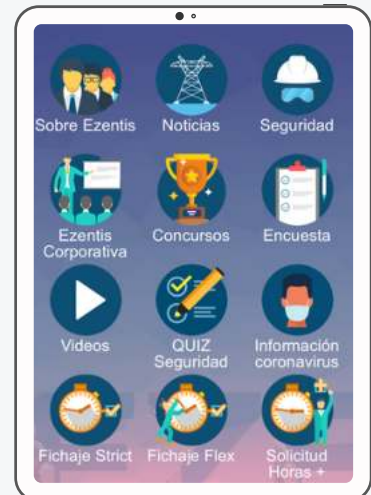
Nuevos canales de comunicación

En 2019 Grupo Ezentis ha desarrollado dos iniciativas para mejorar la comunicación con dos colectivos clave: empleados y sociedad en general.

Por un lado, se ha creado la App Ezentis Comunica para empleados, que incluye entre otras las siguientes funcionalidades:

APP EZENTIS COMUNICA

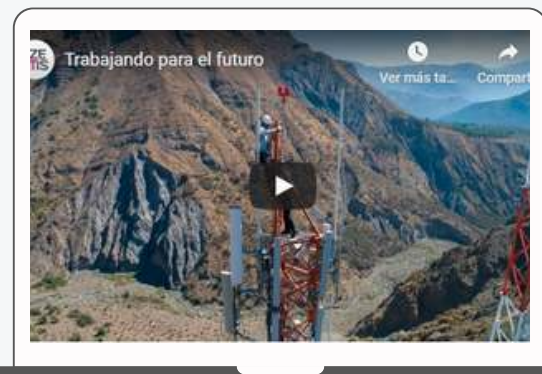
- Actualidad en Ezentis: noticias, nombramientos, resultados, etc
- Campañas, concursos y promociones
- Consejos, información y buenas prácticas de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Vídeos y otras publicaciones
- Encuestas
- Documentos de interés



PÁGINA WEB

También en 2019 se ha reforzado la imagen de Grupo Ezentis con su [nueva página web](#), a través de un diseño más moderno, una navegación más intuitiva y mayor facilidad de acceso a los contenidos.

Una web que supone una herramienta de comunicación con los grupos de interés y la sociedad en general y que muestra una Ezentis adaptada y preparada para los nuevos retos que se avecinan.



NUESTRAS PRIORIDADES

Transparencia, principios éticos y buen gobierno	42
Gestión del talento	47
Seguridad y Salud en el trabajo	57
Seguridad en los sistemas de información	66
Cercanía y responsabilidad con el cliente	69
Transformación digital	72
Compromiso con la sociedad	74
Minimización del impacto ambiental	80

TRANSPARENCIA, PRINCIPIOS ÉTICOS Y BUEN GOBIERNO

GOBIERNO ÉTICO Y RESPONSABLE

Ezentis es una compañía presente en varias geografías cuyos valores y normas de conducta son entendidas y aplicadas de manera universal. Por ello, desde 2014, y tras su actualización en 2017, Grupo Ezentis dispone, por medio de la aprobación de su Consejo de Administración, de un Código de Ética y de Conducta (en adelante, Código) con el objetivo de asegurar un comportamiento profesional, ético de todos los empleados y también de otros sujetos en su relación con Grupo Ezentis, en el desarrollo de sus funciones y actividades.

En virtud del Código, Ezentis y las personas a las que éste les es aplicable, se comprometen a cumplir y hacer cumplir la legalidad vigente y a promover un comportamiento coherente con los valores corporativos y los derechos humanos contenidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas.

El apartado número 6 del Código ⁽¹⁾ incluye el detalle de una serie de normas de conducta concretas que abarcan aspectos de comportamiento ético como son el respeto a la legalidad, los derechos humanos y las libertades públicas, y el apoyo a la igualdad de oportunidades y no discriminación.

(1) <https://www.ezentis.com/media/2018/07/Codigo-de-Etica-y-de-Conducta-Aprobado-en-CdA.pdf>

Con el fin de evitar conductas contrarias a los valores y normas de comportamiento ético en la compañía, el Código de Ética y Conducta también incluye mención expresa a los siguientes aspectos:

1. Deber de lealtad y conflicto de intereses
2. Medidas contra el soborno y la corrupción
3. Regalos, obsequios y atenciones
4. Blanqueo de capitales e irregularidades en los pagos
5. Registros Financieros



Ezentis, una de las cinco empresas cotizadas que cumple al 100% las recomendaciones del Código de Buen Gobierno de la CNMV

Desde la elaboración del Código, la organización ha fomentado la comunicación y difusión de estos valores a todos sus integrantes mediante charlas y reuniones periódicas con los diferentes responsables de las áreas, y a través del envío del documento a todos sus empleados. En línea con lo anterior, Ezentis inició en 2017, y a día de hoy continúa vigente, una formación online y obligatoria sobre el Código de Ética y de Conducta de la Compañía dirigida a todos los empleados propios del Grupo.

Como el objetivo es que el 100% de la plantilla conozca y aplique el Código de Ética y de Conducta, a medida que se integran nuevas sociedades al Grupo, se les hace entrega a los trabajadores de un ejemplar del Código de Ética impreso y se les remite el acceso al curso online a los empleados. Adicionalmente, semestralmente se realiza una revisión de la base de datos de empleados y se remite un recordatorio a aquellos que no han finalizado la actividad formativa.

De forma complementaria, la organización dispone de un Modelo de Prevención de Delitos, de acuerdo con la modificación del Código Penal español, que se revisa anualmente y en el que se describen las medidas para la prevención y control de aquellas operaciones y/o actuaciones susceptibles de ser considerados como delito de la persona jurídica. La compañía dispone de protocolos de Prevención de Delitos⁽¹⁾ y matrices de riesgos penales y de controles a nivel Corporativo. Por este motivo, se ha designado en la organización un responsable de Cumplimiento (Compliance Officer), quien tiene la responsabilidad de la supervisión y gestión de cuestiones relacionadas con el cumplimiento normativo.

Adicionalmente a la difusión interna del Código de Ética y de Conducta, la compañía pone a disposición de todos los empleados un Canal de Denuncias a través del cual, pueden realizar comunicaciones de posibles incumplimientos, de manera anónima si se desea, cuyo tratamiento es absolutamente confidencial y delimitado a los integrantes del Comité de Ética.

(1) <https://www.ezentis.com/media/2018/07/Protocolo-de-Prevencion-de-Delitos-de-Grupo-Ezentis-SA.pdf>

El Comité de Ética es el organismo designado para realizar el seguimiento y resolución de las denuncias recibidas por correo electrónico (canaldedenuncias@ezentis.com) o por correo postal (Apto Correos 14867 - 28080 Madrid). Se reúne de forma periódica y está compuesto por cuatro miembros, y además tiene la obligación de informar a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento.

Con el fin de garantizar la seguridad de la información personal y mantener la independencia de los procesos, Ezentis dispone de procedimientos internos que establecen las funciones y las pautas a seguir desde la recepción de una denuncia por comportamiento contrario al Código de Ética, hasta la resolución de ésta (Procedimiento del Canal Ético y el Reglamento de Comité de Ética).

El Comité de Ética tiene la obligación de informar a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento y, además, debe resolver e implementar el plan de acción que se determine en cada caso concreto.

Tanto el Código de Ética y de Conducta como el Modelo de Prevención de Delitos, contienen, entre otros aspectos, mención expresa a los delitos de corrupción, soborno y blanqueo de capitales.

En 2019 se han recibido y cerrado un total de 17 denuncias, catalogadas, según su contenido, en tipologías (clima laboral, igualdad de oportunidades, requerimiento de mayor transparencia en los procesos y otros), generándose, en consecuencia, los expedientes y las actuaciones oportunas en cada caso para su investigación y su mitigación futura.

SISTEMA DE GOBIERNO CORPORATIVO

Siguiendo con las recomendaciones de la CNMV, y en su compromiso por seguir mejorando a la hora de establecer un modelo de gobierno responsable y transparente, Ezentis tiene definidas políticas en materia de gobierno corporativo:

1. Estatutos sociales
2. Reglamento del Consejo
3. Reglamento de la Junta
4. Reglamento interno de conducta
5. Código de Ética
6. Política de Selección de Candidatos de Consejeros
7. Política de comunicación e involucración con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto
8. Política fiscal corporativa
9. Protocolo de Prevención de Delitos
10. Política de Remuneraciones de Consejeros
11. Política de Sostenibilidad

Estas políticas están disponibles públicamente a través de la página web de la compañía: <https://www.ezentis.com/accionistas-e-inversores/gobierno-corporativo/reglas-de-organizacion/>

Para una mejor difusión de todas las políticas vigentes y de aplicación en cada uno de los países donde estamos presentes, en 2018 se inició un proyecto para dar mayor cobertura y visibilidad a todas las sociedades del Grupo.

Se trata de una plataforma en base a *sharepoint* a la que está previsto que todos los empleados del Grupo puedan acceder y consultar la normativa interna vigente. A lo largo del año 2019 se ha ido facilitando el acceso de determinados perfiles, sin embargo, no se ha culminado el proceso de acceso y difusión a toda la plantilla, hecho que se prevé para 2020.

COMUNICACIÓN DE TEMAS CRÍTICOS

Toda la organización de la Sociedad se encuentra involucrada en la detección de asuntos que por su relevancia son trascendentes para la misma. Las preocupaciones importantes se transmiten de forma jerárquica llegando en última instancia al órgano superior de gobierno. Las personas de referencia que trabajan en la organización son quienes, en primer lugar, localizan los asuntos relevantes de los Grupos de Interés de la Sociedad.

Ezentis garantiza a sus accionistas la máxima transparencia y comunicación, facilitando una relación fluida y directa, de forma que los accionistas puedan expresar sus intereses. Esta relación está basada en el compromiso de la empresa de que la interactividad sea siempre de máxima calidad y fiabilidad.

Las preocupaciones económicas, ambientales y sociales relevantes que, en su caso se produzcan, se hacen llegar a las Comisiones de Auditoría y Cumplimiento y de Nombramientos y Retribuciones y, en última instancia, al órgano superior de gobierno de manera periódica en las reuniones del Consejo de Administración.

EVALUACIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El presidente del Consejo con el apoyo de la Secretaría del Consejo, han coordinado la autoevaluación del Consejo de Administración correspondiente al ejercicio 2019, sin recurrir a un asesoramiento externo, en el entendimiento de que no era preciso para dicho ejercicio, ya que según las recomendaciones de buen gobierno se requerirá el asesoramiento externo cada tres años, siendo la última para el ejercicio 2016. La evaluación del Consejo y sus comisiones se realiza anualmente y afecta a las siguientes áreas:

- **Calidad y eficiencia del funcionamiento del Consejo de Administración.**
- **Funcionamiento, composición y formación.**
- **Desarrollo de las reuniones, información y documentación.**
- **Relación del Consejo de Administración con las Comisiones y la Junta General.**
- **Diversidad en la composición y competencias del Consejo de Administración.**
- **Desempeño del Presidente del Consejo de Administración y del Consejero Delegado.**
- **Desempeño y aportación de cada consejero.**

Esta autoevaluación se ha llevado a cabo a través de cuestionarios a los miembros del Consejo que incluyen preguntas sobre los aspectos señalados anteriormente, así como un apartado donde el consejero puede realizar las observaciones que estime convenientes.

En cuanto al cumplimiento de propuestas de mejora realizadas en el ejercicio 2019 términos generales, se ha avanzado significativamente en la implementación de las propuestas realizadas en el informe de evaluación del funcionamiento y composición correspondiente al ejercicio 2019 si bien se requiere mejorar en determinados ámbitos de documentación y asuntos a tratar por el Consejo de Administración.

CONOCIMIENTO DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO SOBRE ASPECTOS AMBIENTALES, SOCIALES Y DE GOBERNANZA

Los miembros del Consejo de Administración y las Comisiones, descritos en el apartado Órganos de Gobierno del presente informe, poseen la experiencia suficiente en materia no financiera, estando al corriente de los avances que se van produciendo en la compañía en esta materia y realizando un seguimiento y evaluación de los mismos, si bien, el control y seguimiento periódico, se canaliza a través de las reuniones de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones que se producen a lo largo del año.

RESPONSABILIDADES ESG ⁽¹⁾ A NIVEL EJECUTIVO

Desde el año 2018 el cargo de Presidente no ejecutivo está ostentado por D. Guillermo Fernández Vidal. El Consejero Delegado, D. Fernando González Sánchez, es el máximo responsable ejecutivo de la compañía.

Las direcciones corporativas implicadas en la gestión de los aspectos no financieros son:

- Dirección de Recursos: Gestión de los aspectos de Flota, Personas y Calidad y Medio Ambiente.
- Dirección de Asesoría Jurídica: Seguimiento y control de las iniciativas de Gobierno Corporativo.
- Dirección de Relación con Inversores y Sostenibilidad: Coordinación y reporte de los aspectos no financieros.

Al igual que el Director de Recursos y de Asesoría Jurídica, el Director de Relación con Inversores y Sostenibilidad, reporta directamente al Consejero Delegado. Adicionalmente, informa periódicamente a la Comisión de Nombramientos y Retribuciones de todos los aspectos relacionados con el área de Sostenibilidad.

(1) ESG: Ámbitos ambiental, social y de gobernanza, por sus siglas en inglés.

GESTIÓN DEL TALENTO

Como compañía de servicios, el modelo de negocio de Ezentis está fuertemente basado en su capital humano. La gestión del talento de Ezentis va dirigida a asegurar que todos sus profesionales cuentan con la formación que necesitan para desempeñar su trabajo y dotarles de recursos para poder desarrollarlo de la forma más eficaz y eficiente posible. La compañía entiende que este enfoque es en beneficio mutuo tanto de la propia empresa como de los profesionales que trabajan en ella. Ezentis dispone de políticas a nivel Corporativo y en cada una de sus sociedades, que sirven como marco de la gestión de las personas.

12.455

Empleados distribuidos en 8 áreas geográficas a 31 de diciembre 2019

PRESENCIA EN 8 PAÍSES Y SUBIENDO

Ezentis es una compañía que está en constante crecimiento y considera la atracción de talento como un pilar fundamental para alcanzar el éxito empresarial. Para ello, la Dirección de Personas de Grupo Ezentis trabaja bajo la premisa de primar la estabilidad y el bienestar del empleado.

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR PAÍS

NÚMERO DE EMPLEADOS A 31 DICIEMBRE POR PAÍS						
	2018			2019		
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Argentina	487	35	522	303	22	325
Brasil	4.674	419	5.093	4.693	450	5.143
Chile	2.570	246	2.816	2.399	235	2.634
Colombia	697	161	858	450	149	599
España	1.425	219	1.644	1.740	233	1.973
México	221	42	263	159	20	179
Perú	1.475	177	1.652	1.423	174	1.597
*Portugal	-	-	-	4	1	5
TOTAL	11.549	1.299	12.848	11.171	1.284	12.455

*Grupo Ezentis entra en Portugal en 2019


[Bienvenida](#)
[Acerca de Ezentis](#)
[Modelo de Gestión](#)
[Nuestras prioridades](#)
[Sobre este Informe](#)
[Indice GRI](#)

IGUALDAD Y DIVERSIDAD EN GRUPO EZENTIS

La diversidad y la igualdad de oportunidades son dos conceptos que en Grupo Ezentis abarcan múltiples variables. Consideramos que una plantilla es diversa cuando está constituida por distintas nacionalidades, edades, capacidades o géneros y fomenta la igualdad de oportunidades sin motivos de discriminación.

GÉNERO

Ezentis es una compañía que está en constante crecimiento y considera la atracción de talento como un pilar fundamental para alcanzar el éxito empresarial. El equipo de Personas de Grupo Ezentis trabaja bajo la premisa de primar la estabilidad y el bienestar del empleado.

En todos y cada uno de los ámbitos en que se desarrolla la actividad de la empresa, desde la selección a la promoción, pasando por la política salarial, la formación, las condiciones de trabajo y empleo, la salud laboral, la ordenación del tiempo de trabajo y la conciliación, se asume el principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, atendiendo de forma especial a la discriminación indirecta, entendiendo por ésta "La situación en que una disposición, criterio o práctica aparentemente neutros, pone a una persona de un sexo en desventaja particular respecto de personas del otro sexo".

Las sociedades en España con más de 250 trabajadores cuentan con un Plan de Igualdad tal y como establece el Real Decreto-ley 6/2019, sobre las medidas inminentes para garantizar la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres en el ámbito laboral.

10%

Mujeres en plantilla

+50%

De las mujeres que trabajan en Ezentis son Personal de Obra

CASO DE ÉXITO

Oportunidad de desarrollo profesional para mujeres en Colombia

En Grupo Ezentis se promueve la igualdad en el acceso a oportunidades a través de los programas de formación, permitiendo participación igualitaria dentro de los mismos tanto a mujeres como a hombres. En el año 2019 queremos destacar una sesión formativa en Colombia para la cualificación de 19 trabajadores como Técnicos en Instalaciones de Fibra Óptica, de los cuales 8 fueron mujeres.



Sus testimonios quedan recogidos en este vídeo. Adicionalmente, en los mandos directivos destaca la amplia presencia femenina en Ezentis Colombia, donde de los cuatro miembros que componen el Comité de Dirección, 3 son mujeres, entre ellos la Gerente General.

DISCAPACIDAD

Somos conscientes de las dificultades añadidas que se presentan a las personas que por nacimiento, enfermedad o accidente son presentan algún tipo de discapacidad y, al igual que muchas otras asociaciones y entidades, consideramos que ese término no es exacto puesto que estos trabajadores cuentan con importantes capacidades para trabajar y cumplir un papel relevante en la sociedad. Por eso, para nosotros nuestros empleados con discapacidad (32 en 2019, 5 menos que en 2018) son empleados al mismo nivel que el resto y constituyen una manera más de mostrar los aspectos positivos de la diversidad.

32

personas con
discapacidad

Con independencia de la bajada registrada en 2019, Grupo Ezentis tiene el firme compromiso de promover la integración laboral de las personas con discapacidad en todas las funciones de la compañía donde sea posible y en todas las geografías donde está presente, garantizando en todo momento que no existen criterios de discriminación negativa hacia estos colectivos en los procesos de selección y promoción y dando cumplimiento al Código de Ética y Conducta de la compañía.

En lo que a accesibilidad universal se refiere, cabe destacar que todos los centros de trabajo de Grupo Ezentis están preparados para el acceso de empleados, clientes, proveedores con movilidad reducida. Asimismo, los puestos de trabajo se adaptan a las necesidades especiales requeridas por los empleados.

EDAD

En 2019, el 24% de los profesionales de la compañía tiene menos de 30 años, y el 76% menos de 45 años. El fomento de empleo joven cobra un significado muy relevante en el contexto socioeconómico de los países como Brasil, Colombia o España, en los que, según varios informes de la Organización Internacional del Trabajo⁽¹⁾ (OIT) la tasa de desempleo joven supera el 30% sobre el desempleo total.

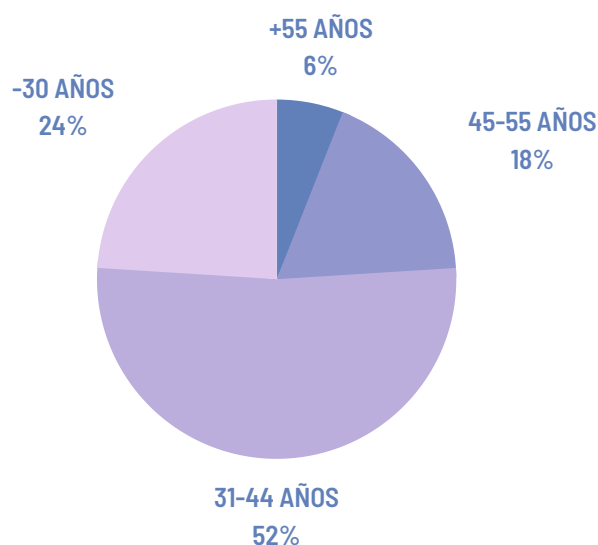
+76%

Empleados <45 años en
Grupo Ezentis

74%

Contrato indefinido en
empleados jóvenes (<30
años)

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR EDAD



(1) Informe Perspectivas sociales y del empleo en el mundo - Tendencias 2020; Informe Panorama Laboral América Latina y el Caribe 2019

NACIONALIDAD

Grupo Ezentis está presente en dos continentes y en un total de ocho países. Este hecho nos aporta, de inicio, un crisol de nacionalidades muy interesante que, sumado al intenso movimiento de acogida de personas de otros lugares del mundo existente en varios de los países donde estamos presentes, supone que en Grupo Ezentis convivamos personas de más de 28 nacionalidades diferentes, con la riqueza cultural que ello implica.

28

Nacionalidades distintas
en la plantilla total de
Grupo Ezentis

DIVERSIDAD EN EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El Consejo de Administración de Grupo Ezentis, S.A a fecha 31 de diciembre de 2019, está conformado por un 50% de consejeros independientes y desde el punto de vista de género, por un 40% de mujeres. Todos los miembros del Consejo cuentan con una amplia experiencia profesional y provienen del mundo de las telecomunicaciones, la energía, la informática o las ciencias económicas y empresariales, entre otros.

Todo ello pone de manifiesto que en Ezentis la diversidad es un factor que se tiene en cuenta en el máximo órgano de decisión, si bien, por el momento no existe de manera formalizada ninguna Política de Diversidad en el Consejo de Administración, se recoge de forma expresa en las distintas normas de gobierno corporativo de la Sociedad.

Los elementos relacionados con la diversidad del Consejo están incluidos en los siguientes documentos públicos:

1. Estatutos sociales del Grupo
2. Reglamento el Consejo de Administración
3. Política de Selección de Candidatos a Consejeros
4. Política de Gobierno Corporativo
5. Informe Anual de Gobierno Corporativo

Los documentos anteriormente señalados no hacen referencia alguna a la limitación de edad de los consejeros. Por otra parte los Estatutos Sociales establece, entre las competencias de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, velar para que los procedimientos de selección de consejeros no discriminen por razón de la diversidad de género y, el Reglamento del Consejo recoge expresamente que el Consejo de Administración velará para que los procedimientos de selección de sus miembros favorezcan la diversidad de experiencias y de conocimientos, formación, edad, discapacidad y género y no adolezcan de sesgos implícitos que puedan implicar discriminación alguna y, en particular, que faciliten la selección de Consejeras, estableciéndose una política o directrices de diversidad a tal efecto.

40%

Mujeres en el Consejo de
Administración

+50%

De las mujeres que
trabajan en Ezentis son
Personal de Obra

Asimismo, la Política de Selección de Candidatos a Consejeros hace mención a otros aspectos de diversidad que deben ser tenidos en cuenta. Se incluyen citas textuales de la Política de Selección de Candidatos a Consejeros que recogen estos términos:



“La Política procurará cumplir con lo establecido en el Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas respecto del número de consejeras representativas en el Consejo de Administración que en el año 2020 siga representando, al menos, el 30% del total de miembros del Consejo de Administración. 50% de independientes”.



“En el proceso de selección de candidatos a consejero se buscarán personas que reúnan las condiciones que se citan en esta Política y que, por su perfil y características, favorezcan la diversidad de conocimientos, aptitudes, experiencias y género en el Consejo de Administración y se evitará cualquier sesgo implícito que pueda implicar discriminación alguna y, en particular, que dificulte la selección de consejeras.”



“El proceso de selección de consejeros procurará que la composición del Consejo de Administración alcance un adecuado equilibrio de perfiles, conocimientos, aptitudes, trayectorias y experiencias, que aporte puntos de vista diversos al debate de los asuntos y enriquezca la toma de decisiones”.

EMPLEO ESTABLE Y LOCAL

Ezentis es una compañía que se ha consolidado como una multinacional generadora de empleo y estabilidad laboral en todos los países en los que opera. La creación de empleo en términos globales se ha mantenido creciente respecto a 2018 atendiendo a la plantilla promedio anual, así como el indicador de estabilidad laboral, con un 78% de contratos indefinidos (frente al 77% de 2018).

Además, la contratación local alcanza, en cifra promedio, el 97%, hecho que sitúa a Ezentis como un destacado generador de riqueza y crecimiento de la población local.

Lamentablemente, como otras empresas del sector servicios, también tenemos en nuestras sociedades salidas de trabajadores por causas no deseadas. Dado que la actividad de Grupo Ezentis se desarrolla por medio de contratos/proyectos a medio plazo, y unido a que la mayor parte de la plantilla se incorpora a la compañía con modalidad de contrato indefinido, en caso de que un proyecto culmine y no fuera posible reubicar al trabajador en otro de similares características, nos vemos obligados a dar por finalizada la relación laboral. En 2019, el porcentaje asciende a 19% en todo el Grupo Ezentis.

12.800

Personas promedio en 2019 (+6,7% vs 2018)

78%

Contratos indefinidos

97%

Contratación local

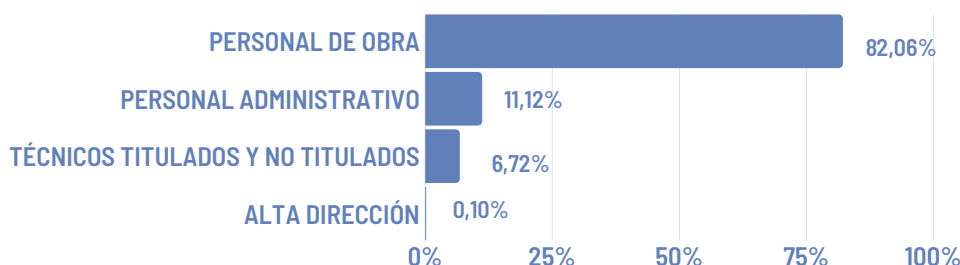
ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PLANA Y EFICIENTE

La compañía tiene una estructura fuertemente plana, dinámica y eficiente, totalmente adaptada a las actividades que realiza. Tal y como se observa en la gráfica, nuestra base operativa supone más del 82% del total de empleados.

82%

personal de obra o técnicos de campo

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR CATEGORÍA PROFESIONAL



EZENTIS APUESTA POR LA CAPACITACIÓN Y EL DESARROLLO DE SUS PROFESIONALES

Como parte del compromiso del Grupo con la formación de los equipos profesionales que forman parte de Ezentis, la compañía les ofrece un plan de formación general, así como una capacitación específica sobre el sector y el puesto que ocupan, con objeto de incrementar siempre la capacitación inicial con la que entraron a formar parte del Grupo.

La compañía ha desarrollado durante los últimos años un plan de formación y capacitación técnica en los diferentes niveles de responsabilidad. Este plan se ha adaptado a las particularidades locales, de manera que cada país identifica las necesidades de formación y elabora su plan de capacitación adaptado a los requerimientos de los clientes y servicios que se estén prestando. Por ejemplo, en Colombia se elabora el Plan Anual de Capacitación, el cual se segmenta por proyectos, perfiles y solicitudes del cliente, adicionalmente se estructura para impartir competencias fuertes (operativo) y competencias blandas (personal de estructura/perfil administrativo).

+1.000.000

Horas de formación en el periodo 2015-2019

298

Acciones formativas

+400.000

Horas de formación total

LA OPINIÓN DE NUESTROS EMPLEADOS, UN INCENTIVO PARA SEGUIR CRECIENDO

Consciente del valor que tiene el capital humano de la compañía, Ezentis lleva a cabo de manera periódica, evaluaciones de clima laboral para conocer la opinión de los empleados y su nivel de satisfacción. Se trata de un procedimiento que ayuda a la compañía a identificar los puntos críticos para hacer los correctivos pertinentes que hagan que el empleado se sienta más satisfecho y se incremente su orgullo de pertenencia.

En cada sociedad se lleva a cabo una encuesta con un formato adaptado al país, por lo que los resultados obtenidos no son comparables. Sin embargo, sí presentan dimensiones de encuesta comunes como, por ejemplo, preguntas sobre el ambiente de trabajo, la comunicación interna en la empresa, el plan de carrera y la capacitación necesaria para el mismo.

Es una buena señal que la tasa de rotación voluntaria se mantenga en 2019 en valores similares a 2018, sin embargo, no nos conformamos y seguiremos trabajando para que los trabajadores dispongan del mejor ambiente laboral y perspectivas de crecimiento profesional dentro de la familia Ezentis.

Otros indicadores que nos sirven para inferir el nivel de satisfacción o bienestar de los empleados son la tasa de retorno tras el permiso de maternidad/paternidad y el número de empleados que solicitan reducción de jornada. Otro año más esta cifra refleja que Ezentis promueve la conciliación personal-laboral ya que prácticamente la totalidad de los empleados que han disfrutado de este permiso en 2019 han continuado en la compañía, y por otro lado, el 99% de la plantilla trabaja en jornada completa.

99%

De la plantilla con modalidad de jornada completa

98%

Retorno tras el permiso de paternidad o maternidad en 2018

14%

De rotación voluntaria

3,4%

Absentismo laboral total

REMUNERACIÓN DE NUESTROS EMPLEADOS

Con el fin de promover el derecho a unas condiciones de trabajo equitativas que aseguren que nuestros empleados perciben una remuneración que, como mínimo, le proporcione un salario equitativo e igual por trabajo de igual valor, sin distinciones de ningún tipo, desde el Grupo Ezentis contamos con medidas que permiten conciliar la vida laboral y personal, así como planes de igualdad, de modo que nuestra plantilla se pueda adaptar a las distintas situaciones personales a las que se enfrentan. En el Grupo Ezentis tenemos un firme compromiso con la equidad salarial, promoviendo un entorno igualitario y justo.

Contamos con una Política Retributiva Integrada y realizamos un trabajo de control y seguimiento de los gastos de personal derivados de la actividad de las diferentes sociedades del Grupo Ezentis, de modo que se pueda hacer una correcta planificación de recursos y se optimice el trabajo de nuestra plantilla. En todas las sociedades de los respectivos países en los que nuestro Grupo tiene presencia, nos aseguramos de que no existe ni se promueve discriminación salarial, sino que se trabaja siempre bajo criterios de equidad interna y externa basados en motivos exclusivamente ligados al desempeño del profesional.

De este modo, el desarrollo y carrera profesional de nuestros empleados está basado en su desempeño individual y trabajo en equipo, sin atender a otras cuestiones que vayan más allá del propio desarrollo en el puesto de trabajo como pueden ser el género o la edad, o cualquier otro concepto discriminatorio que pueda definir al empleado.

Durante el ejercicio 2019 se ha trabajado en la recopilación de datos de remuneraciones promedio hombre-mujer, presentando en este informe la información relativa a los países donde se concentra el 87% de nuestros ingresos: España, Brasil y Chile. Desde el Grupo Ezentis manifestamos nuestro compromiso de seguir trabajando de cara a incrementar el alcance de esta información para futuros ejercicios, de modo que se pueda presentar la realidad retributiva de la totalidad de nuestra plantilla, realizando así un ejercicio de transparencia en concordancia con nuestro compromiso con nuestros grupos de interés.

La remuneración media del ejercicio 2019, expresada en euros, y para la plantilla perteneciente a nuestras principales geografías, es la siguiente:

REMUNERACION MEDIA ⁽¹⁾ POR GÉNERO Y CATEGORÍA PROFESIONAL (ESPAÑA)

2019	ALTA DIRECCIÓN	TITULADOS DIRECTIVOS/ SUPERIORES	MANDO INTERMEDIO	PERSONAL DE OBRA/TÉCNICOS/ OPERADORES	PERSONAL DE ESTRUCTURA/STAFF/ ADMINISTRACIÓN
Hombre	167.961	89.365	43.490	24.944	27.516
Mujer	NA ⁽²⁾	65.681	38.259	26.585	22.892

(1) La remuneración media se define como el promedio de los salarios percibidos por la plantilla en el ejercicio 2019. Incluye la totalidad de la plantilla que ha estado activa en el ejercicio 2019.

(2) En los casos en los que se muestra N/A se debe a la inexistencia de plantilla que cumpla con la categorización establecida para la presentación del cálculo.

REMUNERACION MEDIA ⁽¹⁾ GÉNERO Y CATEGORÍA PROFESIONAL (BRASIL)

2019

	ALTA DIRECCIÓN	TITULADOS DIRECTIVOS/ SUPERIORES	MANDO INTERMEDIO	PERSONAL DE OBRA/TÉCNICOS/ OPERADORES	PERSONAL DE ESTRUCTURA/STAFF/ ADMINISTRACIÓN
Hombre	171.173	46.825	16.271	7.692	6.856
Mujer	NA ⁽²⁾	46.124	13.413	5.977	4.671

REMUNERACION MEDIA ⁽¹⁾ POR GÉNERO Y CATEGORÍA PROFESIONAL (CHILE)

2019

	ALTA DIRECCIÓN	TITULADOS DIRECTIVOS/ SUPERIORES	MANDO INTERMEDIO	PERSONAL DE OBRA/TÉCNICOS/ OPERADORES	PERSONAL DE ESTRUCTURA/STAFF/ ADMINISTRACIÓN
Hombre	189.158	199.976	21.424	14.012	16.640
Mujer	NA ⁽²⁾	60.642	16.267	10.594	9.925

(1) La remuneración media se define como el promedio de los salarios percibidos por la plantilla en el ejercicio 2019. Incluye la totalidad de la plantilla que ha estado activa en el ejercicio 2019.

(2) En los casos en los que se muestra N/A se debe a la inexistencia de plantilla que cumpla con la categorización establecida para la presentación del cálculo.

Como se ha comentado anteriormente, desde el Grupo Ezentis nos aseguramos de que no exista brecha salarial por razones que atiendan a género, edad, raza, religión o cualquier otro concepto que pueda definir al empleado más allá de su propio desempeño y evaluación profesional. No hemos identificado casos de discriminación salarial entre nuestros empleados, si bien existen determinadas diferencias salariales que atienden a diversos aspectos como pueden ser la naturaleza de nuestro sector, la antigüedad de la plantilla o su distribución geográfica, entre otros.

La naturaleza del sector al que pertenecemos y cómo ha evolucionado a lo largo de los años es un factor clave a la hora de entender las diferencias salariales ⁽¹⁾ presentadas. En este sentido, el sector de las telecomunicaciones, y en concreto en el despliegue y mantenimiento de sus infraestructuras, así como su construcción e ingeniería, se caracteriza por una mayor presencia masculina.

Por ejemplo, en España, sólo un 15,6% de mujeres en 2017 trabajaba en el sector de las tecnologías de la información y la comunicación. En este caso, cabe hacer mención del factor antigüedad.

El género masculino cuenta con una mayor representatividad de forma histórica en este sector, por lo que sus retribuciones cuentan con este componente diferencial que explican parte de las diferencias salariales al realizar la comparación con el género femenino, de incorporación más reciente a este sector, fuertemente polarizado hacia el género masculino.

A pesar de ello, con el transcurso de los años y la propia evolución de la sociedad, hay cada vez más mujeres formadas en esta materia que se van incorporando progresivamente al mercado laboral, ocupando los puestos que conforman nuestra estructura operativa.

El Estado de Información no Financiera incluido en el Informe de Gestión Consolidado de 2019, disponible en nuestra página web, reporta un mayor detalle sobre remuneraciones y brecha salarial.

(1) <http://www.mineco.gob.es/stfls/mineco/ministerio/ficheros/libreria/LibroBlancoFINAL.pdf>

RELACIÓN TRABAJADOR-EMPRESA

Por otro lado, Ezentis respeta y cumple estrictamente con la libertad de asociación y negociación colectiva como un aspecto más de protección de los derechos de los trabajadores.

En todos los países donde Grupo Ezentis tiene actividad existe una relación estrecha y directa con la Representación Legal de los Trabajadores a través de las organizaciones sindicales. En la mayoría de ellos existen Convenios Colectivos de sector o de empresa, a los que los trabajadores están adscritos. En su defecto, los derechos de los trabajadores estarán regidos por el Estatuto del Trabajador correspondiente. Tales son los casos, por ejemplo, de Colombia, México o Perú.

En el Grupo Ezentis creemos que la comunicación es el eje principal de una relación exitosa entre la empresa, los trabajadores y sus representantes sindicales. Muestra de ellos son los más de 170 acuerdos o negociaciones colectivas que se ejecutan en promedio al año.

+60%

Empleados dentro de convenios o acuerdos colectivos

TRABAJANDO PARA NUESTROS EMPLEADOS Y SUS FAMILIAS

En Grupo Ezentis velamos porque las necesidades de conciliación familiar de nuestros empleados sean atendidas y por ello, además de ofrecer las garantías legales como la reducción de jornada por cuidado de niños o mayores – en los países donde es aplicable-, la compañía ofrece flexibilidad horaria para que los trabajadores puedan compatibilizar su trabajo diario con su vida personal, en los casos donde las necesidades del servicio lo permitan.

Otro de los mecanismos que la compañía pone a disposición con el fin de favorecer la conciliación laboral-familiar es la posibilidad de teletrabajo para los empleados que desarrollan actividades compatibles con esta modalidad de trabajo, como es el caso del perímetro de ingeniería.

En 2018 se implantó y formalizó un sistema de teletrabajo en las sociedades Ezentis Tecnología, Navento Technologies, EFF, Grupo Ezentis S.A (España) por el que, en la actualidad, más de 100 personas optan por esta modalidad de trabajo dos días a la semana. La situación excepcional provocada por la pandemia COVID-19 en el primer trimestre de 2020, nos ha llevado a una reorganización del personal que habitualmente trabaja en oficina hacia la opción del teletrabajo, tanto en España como en el resto de geografías afectadas donde tenemos actividad. Dado que en España el teletrabajo, como se indica anteriormente, ya estaba implantado en algunas sociedades, la adaptación de los sistemas y herramientas de trabajo ha sido rápida evitando, en consecuencia, inconvenientes o interrupciones en la actividad normal de estos empleados.

En línea con nuestra obligación de velar por el bienestar de los trabajadores, en noviembre de 2019 Ezentis dio un paso al frente respecto al derecho a la desconexión laboral por medio de la elaboración y aprobación del posicionamiento de la compañía. Este posicionamiento de Grupo Ezentis va más allá del concepto original de desconexión laboral puesto que su objetivo consiste en promover un uso responsable de la tecnología por parte de todos los trabajadores dentro y fuera del trabajo, ayudando así al equilibrio de la vida personal y familiar, con todas las implicaciones en materia de productividad, salud y seguridad laboral que conlleva.

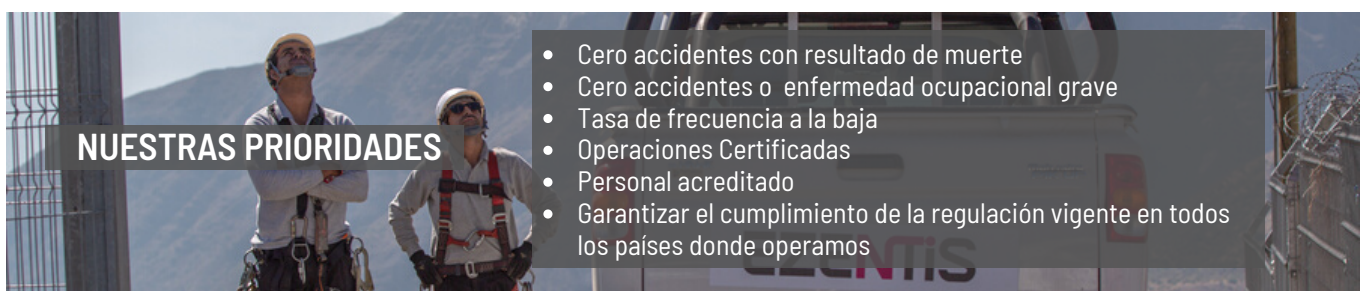
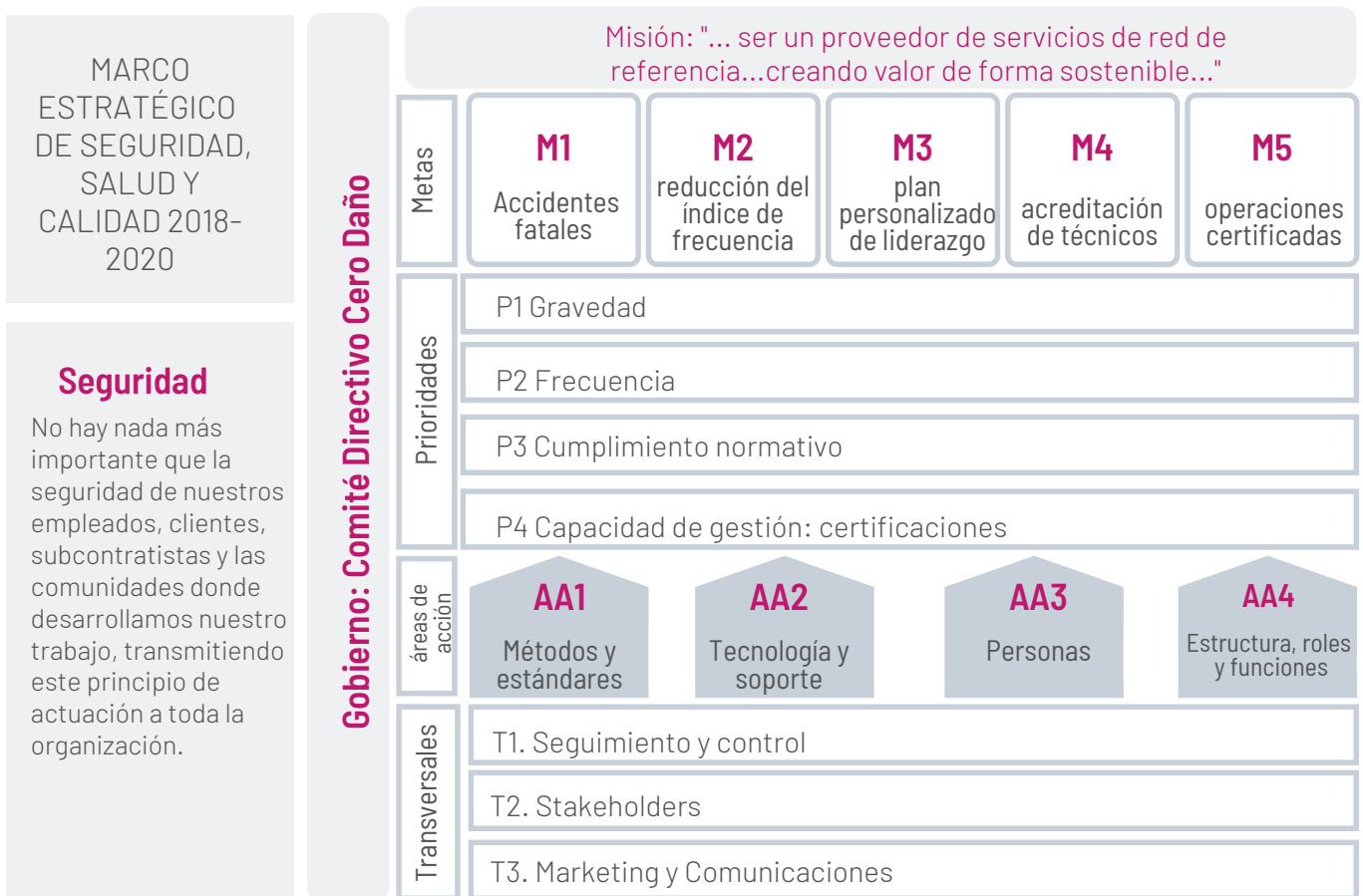
Además de otorgar una remuneración equilibrada y acorde a las obligaciones exigidas en cada puesto, la compañía enfoca otros beneficios a los empleados centrados en la promoción de la conciliación laboral y las ayudas a la salud, tales como: seguros médicos, becas de estudio, cheque guardería o complementos salariales en situaciones de IT/AT.

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

La Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) es un ámbito sobre el que Ezentis está firmemente comprometida. Tanto es así, que dentro de los valores que sirven de guía en la actividad de la compañía, se incluye textualmente: "No hay nada más importante que la seguridad de nuestros empleados, clientes, subcontratistas y las comunidades donde desarrollamos nuestro trabajo, transmitiendo este principio de actuación a toda la organización".

En Ezentis tenemos la convicción de que todos los accidentes, las enfermedades y los daños relacionados con el trabajo pueden evitarse. Creemos en la prevención de riesgos y, con ella, en el trabajo sistemático y permanente para lograr evitar lesiones y enfermedades, premisa indiscutible de la que partimos en elaboración de nuestro modelo de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

MODELO DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO



DIRECTRICES COMUNES

Grupo Ezentis lleva a cabo una gestión de la Seguridad Laboral dentro del marco de la Política Integrada de Seguridad y Salud, Calidad y Medio Ambiente y de la Política de "Stop Work", las cuales constituyen las principales herramientas que guían nuestro trabajo para lograr cero accidentes o enfermedad profesional.

PLANIFICACIÓN DE LA RUTA A SEGUIR

Elaboración del Planes Directores de Seguridad y Salud en el Trabajo donde se definen las prioridades a ejecutar en un periodo de tiempo específico.

CERTIFICACIÓN DE NUESTROS SISTEMAS DE GESTIÓN

En lo que se refiere a Sistemas de Gestión de la Seguridad, Ezentis está certificado en la norma OHSAS 18001 o ISO 45001 en todas las actividades de O&M ubicadas en Brasil Energía, Chile (Tecnet), Colombia, España y Perú. Adicionalmente, Ezentis Colombia ha obtenido una nueva certificación bajo el estándar NORSOK S006, dirigido a mejorar la gestión ambiental, de seguridad industrial y de salud ocupacional de las organizaciones contratistas que prestan sus servicios en la industria petrolera con el fin de generar rentabilidad en sus operaciones a nivel mundial.

Incorporación de una nueva certificación en seguridad en Sao Paulo, Brasil.

NORSOK 006

Nueva certificación en Ezentis Colombia

ISO 45001

Grupo
CYS en España, primera sociedad de Grupo Ezentis en conseguir la certificación

EZENTIS

PRAXIS

La mejor tecnología a tu servicio

Seguridad
Calidad

MÁS SEGURIDAD, MÁS CALIDAD, MÁS PRAXIS.

La herramienta incorpora nuevas funcionalidades que harán más cómoda y eficiente la actividad del día a día de los negocios de Ezentis.

Seguridad en el Trabajo

Uno de los principales objetivos de Praxis es velar por la seguridad de los empleados y, por ello, permite realizar:

- Charlas de Seguridad
- Inspecciones en terreno
- Comunicación de incidencias
- Envío de incidencias a áreas de apoyo

Calidad

Praxis permite un incremento de la calidad del trabajo realizado, ya que ofrece diversas posibilidades en tiempo real:

- Generación de informes
- Evaluación de recursos y medios

TRANSFORMACIÓN DIGITAL, EN LA PALMA DE TU MANO, CON PRAXIS.

Y MUCHO MÁS...

EZENTIS

www.ezentis.com

ezentiscomunica@ezentis.com

+34 913 998 70

Calle Sta Leonor, 85, Ed. B CP 28037 Madrid- España

HERRAMIENTAS Y SISTEMAS

Implementación de sistemas: PRAXIS como soporte a las actividades de campo y eGestiona para mantener la trazabilidad de la documentación necesaria para la acreditación de nuestros técnicos en todas las filiales, negocios y contratos.

SEGUIMIENTO Y CONTROL

Implementación de la "Matriz de liderazgo", la cual incluye el número mínimo de acciones preventivas que debe hacer cada rol de supervisión, jefatura o ejecutivo, siendo las actividades: charlas de seguridad, inspecciones de seguridad, observaciones de seguridad, entre otros.

Establecimiento de Comités de Seguridad y Salud en todos los países donde tenemos actividad.

INFORMACIÓN AL MÁXIMO NIVEL EJECUTIVO

Comunicación inmediata vía correo electrónico a los altos ejecutivos de la Compañía cuando hay incidentes o accidentes relacionados con los riesgos críticos de la operación por medio de las denominadas "Alertas de Seguridad" y realización de reuniones extraordinarias en las que se presenta el caso, se revisan los acontecimientos y las medidas de prevención o protección (según sea el caso), para así traspasar lo aprendido a todas las filiales.

FORMACIÓN

En 2019 los empleados han recibido más de 270.000 horas de capacitación en cursos relacionados con la seguridad en sus puestos de trabajo, tales como riesgo eléctrico, manipulación y control de herramientas mecánicas y equipos energizados, trabajo con soldadura o trabajo en altura, entre otros.

REALIZACIÓN DE WORKSHOPS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

CHILE

Durante el 2019 hubo dos WorkShop, el primero de Seguridad y Operaciones realizado en Santiago de Chile 11 y 12 de marzo de 2019, con el objetivo de conversar y acordar medidas que contribuyan al conocimiento, difusión e implementación de buenas prácticas y que permitan seguir avanzando en el desarrollo de una cultura de seguridad en el Grupo y el segundo en el mismo lugar los días 21 y 22 de octubre de 2019, con el objetivo de revisar los desempeños del año, corregir y planificar la principales líneas de trabajo del 2020 y futuro.

ESPAÑA

Ezentis celebra un workshop sobre Seguridad y Operaciones dirigido a los coordinadores de áreas operativas de I+M y Planta Externa con el objetivo de continuar fomentando la Cultura de Seguridad y la integración de la prevención en todos los niveles jerárquicos de la empresa

+270.000

Horas de formación en materia de SST

+10.500

Charla de seguridad con + 107.000 participantes

+19.000

Observaciones de conducta

+21.000

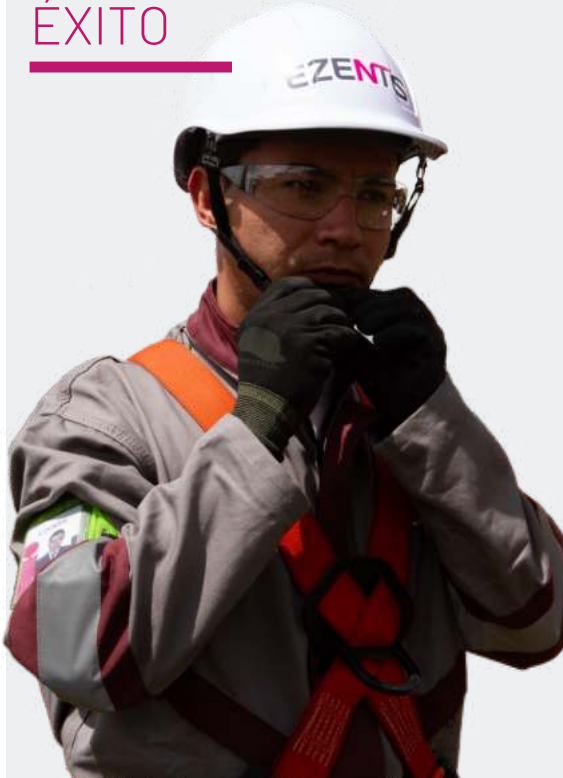
Inspecciones de campo

COMUNICACIÓN INTERNA A LOS EMPLEADOS

Implementación de la campaña de comunicación interna "Yo me comprometo con la Cultura de Seguridad" que tiene como soporte la APP Ezentis Comunica y se incluye en el mes de abril, Mes de la Seguridad y Salud en el Trabajo en Ezentis.



CASO DE ÉXITO



"Yo me comprometo con la seguridad"

Con la conmemoración del día internacional de la Seguridad y Salud en el trabajo el 28 de abril, decidimos implementar dicho mes, el "Mes de la Seguridad", siendo el lema del 2019 "Yo me comprometo con la Cultura de Seguridad".

El objetivo de la campaña consistía en transmitir el compromiso de toda la plantilla de Grupo Ezentis, desde la dirección general, mandos intermedios y, en definitiva, todos los empleados, con una Cultura de la Seguridad.

Durante el mes se reforzaron las actividades preventivas en campo lideradas por ejecutivos y mandos medios, realizándose inspecciones de seguridad, observaciones de conducta y charlas de seguridad.

Esta edición ha resultado un gran éxito de participación, con mención especial a Perú, llegando a lograr aumentos de entre el 52% y el 84% en los contenidos y eventos de la campaña.

Junto a esto, concursos de vídeos "La seguridad en un minuto" y relatos "La seguridad con palabras", y un quiz de preguntas e información relevante, anécdotas y material descargable en la APP Ezentis Comunica.

DATOS DE LA CAMPAÑA

1.971

INSPECCIONES DE SEGURIDAD

+30,2% vs campaña 2018

1.335

OBSERVACIONES DE SEGURIDAD

+45,2% vs campaña 2018

1.108

CHARLAS DE SEGURIDAD

+74,6% vs campaña 2018

7.099


PARTICIPANTES EN CHARLAS DE SEGURIDAD

+69,1% vs campaña 2018

271

EMPLEADOS QUE RESPONDIERON AL QUIZ DE SEGURIDAD

76% porcentaje medio de acierto en el quiz


+3.928

Visualizaciones del video de la campaña:
"YO ME COMPROMETO CON LA CULTURA DE LA SEGURIDAD"

ANÁLISIS DE LA EXPOSICIÓN AL RIESGO

En Ezentis siempre hemos considerado a las personas la pieza fundamental del engranaje y el eje sobre el que gira la actividad y el negocio de la compañía, por eso, la seguridad de nuestras personas es para nosotros un elemento crítico en el que trabajamos de manera continua.

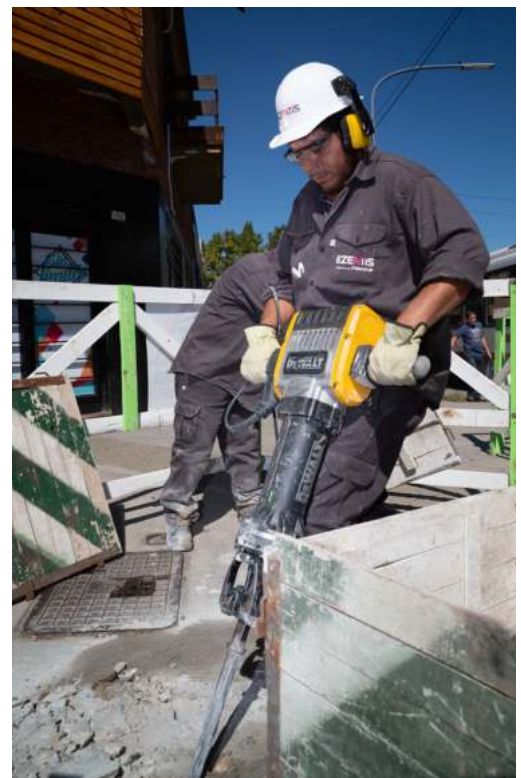
La exposición de nuestro equipo de campo – técnicos – a riesgos como la conducción de vehículos, trabajo en altura, trabajos en presencia de tensión (energía), trabajo en espacios confinados y/o equipos en movimiento, así como, a errores del propio operador, son elementos o factores que pueden causar lesiones durante el desarrollo del trabajo, y es por esto que tenemos como prioridad lograr un entorno de trabajo libre de accidentes y una Cultura de Seguridad basada en el compromiso, el trabajo en equipo, el liderazgo y la participación.

Por otro lado, es importante recordar los principales riesgos a los que están expuestos los trabajadores que desarrollan su actividad en oficinas y despachos, si bien afectan a un menor porcentaje de empleados en Grupo Ezentis:

1. Caídas y golpes contra objetos
2. Posturas y movimientos adoptados
3. Manipulación manual de cargas
4. Fatiga visual
5. Confort acústico
6. Confort térmico
7. Calidad del aire interior
8. Factores psicosociales

En materia específica de Salud y Bienestar de los trabajadores, cabe mencionar que desde Grupo Ezentis se promueve la vigilancia de la salud a través de reconocimientos médicos periódicos.

Adicionalmente, la compañía está evaluando otro tipo de iniciativas que promuevan los hábitos saludables (dieta equilibrada, ejercicio físico...) que mejoren la calidad de vida de nuestros trabajadores y sus familias.



COMITÉS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO


ESPAÑA			
Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales			
SOCIEDAD Y NOMBRE DEL COMITÉ	FRECUENCIA DE LAS REUNIONES	FUNCIONES	PERFIL DE LOS MIEMBROS
Networks Test			
Comité de Seguridad y Salud	Cuatrimestral	<ul style="list-style-type: none"> Realizar la aprobación formal del acta del anterior Comité. Analizar los indicadores de accidentalidad. Analizar los datos de formación de empleados. Revisar los aspectos relacionados con la Vigilancia de la Salud. 	
Tecnología Comité de Seguridad y Salud	Trimestral/ Cuatrimestral	<ul style="list-style-type: none"> Revisar todas las vicisitudes relativas al acondicionamiento de los Centros de Trabajo: iluminación, climatización, ergonomía del puesto de trabajo, accesibilidad, plan de evacuación, visitas del técnico de prevención, problemas puntuales, etc. Analizar los indicadores de accidentalidad. 	
Cys España Comité de Seguridad y Salud	Trimestral	<ul style="list-style-type: none"> Participar en la elaboración, puesta en práctica y evaluación de los planes y programas de seguridad laboral en la empresa. Promover iniciativas sobre métodos y procedimientos para la efectiva prevención de riesgos. Debatir y estudiar la identificación de los riesgos que deban ser objeto de análisis y control. Conocer la información sobre la evaluación de la prevención. Impulsar garantizar la formación e información en Salud Laboral a todos los trabajadores. 	
Excellence Field Factory (EFF) Comité de Seguridad y Salud	Trimestral	<ul style="list-style-type: none"> Participar en la elaboración, puesta en práctica y evaluación de los planes y programas de seguridad laboral en la empresa. Promover iniciativas sobre métodos y procedimientos para la efectiva prevención de riesgos. 	50% 50%
MÉXICO			
Norma Oficial Mexicana, NOM-019-STPS-2011, Constitución, integración, organización y funcionamiento de las comisiones de seguridad e higiene			
Comité de Seguridad y Salud	Trimestral	<ul style="list-style-type: none"> Apoyar la realización de investigaciones sobre las causas de los accidentes y enfermedades de trabajo. Elaborar al término de cada recorrido de verificación, junto con el coordinador de la comisión, el acta correspondiente. Presentar y entregar las actas de recorridos de verificación al patrón, junto con el coordinador de la comisión; Participar en las inspecciones sobre las condiciones generales de seguridad e higiene que practique la autoridad laboral en el centro de trabajo. Integrar el programa anual de capacitación de los integrantes de la comisión. 	

Representante de la empresa

Representante de los trabajadores


CHILE

Ley del Ministerio del Trabajo y Previsión Social es la N° 16.744 por la que se aprueba seguro social contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales

SOCIEDAD Y NOMBRE DEL COMITÉ	FRECUENCIA DE LAS REUNIONES	FUNCIONES	PERFIL DE LOS MIEMBROS
Comité Paritario de Higiene y Seguridad (CPHS)	Mensual	<ul style="list-style-type: none"> Instruir a los trabajadores para la correcta utilización de los instrumentos de protección. Vigilar, el cumplimiento tanto por parte de las empresas como de los trabajadores, de las medidas de prevención, higiene y seguridad. Investigar las causas de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales que se produzcan en la empresa. Indicar la adopción de todas las medidas de higiene y seguridad que sirvan para la prevención de los riesgos profesionales. Promover la realización de cursos de adiestramiento destinados a la capacitación profesional de los trabajadores en organismos públicos o privados autorizados para cumplir esta finalidad o en la misma empresa, industria o faena bajo el control y dirección de esos organismos. 	


BRASIL

Norma Reglamentaria Cinco (NR-5) de MTE que prevé la obligatoriedad del entrenamiento anual para miembros de la Comisión Interna de Prevención de Accidentes – CIPA (Ministerio del Trabajo)

Comisión Interna de Prevención de Accidentes	Mensual	<ul style="list-style-type: none"> Identificar los riesgos del proceso de trabajo, y elaborar el mapa de riesgos, con la participación del mayor número de trabajadores. Elaborar un plan de trabajo que posibilite la acción preventiva en la solución de problemas de seguridad y salud en el trabajo. Realizar verificaciones periódicas en los ambientes y condiciones de trabajo. Realizar, en cada reunión (1 por mes), una evaluación del cumplimiento de las metas fijadas en su plan de trabajo y discutir las situaciones de riesgo que se han identificado. Divulgar información sobre la seguridad y la salud en el trabajo a todos los trabajadores. 	
---	---------	--	---

COLOMBIA

Ley • Decreto 1072 de 2015 por medio del cual se dictaron las disposiciones para la implantación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST).



Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST)	Mensual	<ul style="list-style-type: none"> Participar de las actividades de promoción, divulgación e información sobre higiene y seguridad industrial. Actuar como instrumento de vigilancia para el cumplimiento de los programas de Salud Ocupacional en los lugares de trabajo de la empresa. Proponer actividades de capacitación en salud ocupacional dirigidas a trabajadores, supervisores y directivos de la empresa. Colaborar en el análisis de las causas de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales y proponer las medidas correctivas. Participar en la planificación de las auditorías de seguimiento de cumplimiento del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el trabajo. Realizar la revisión del Programa de Capacitación en Seguridad y Salud en el trabajo. 	
--	---------	---	---

 Representante de la empresa

 Representante de los trabajadores


PERÚ

Ley 29.783 y su reglamento contenido en el Decreto Supremo DS 005-2012-TR.

SOCIEDAD Y NOMBRE DEL COMITÉ	FRECUENCIA DE LAS REUNIONES	FUNCIONES	PERFIL DE LOS MIEMBROS
Comité Central de Seguridad y Salud en el trabajo	Mensual	<ul style="list-style-type: none"> Participar en la elaboración, aprobación, puesta en práctica y evaluación de las políticas, planes y programas de promoción de la seguridad y salud en el trabajo. Vigilar el cumplimiento de la legislación, las normas internas y las especificaciones técnicas del trabajo relacionadas con la seguridad y salud en el lugar de trabajo. Promover el compromiso, la colaboración y la participación de todos los trabajadores en la prevención de los riesgos del trabajo. Realizar inspecciones periódicas en las áreas administrativas, áreas operativas, instalaciones, maquinaria y equipos. Investigar las causas de todos los incidentes, accidentes y de las enfermedades ocupacionales que ocurran en el lugar de trabajo. Analizar y emitir informes de las estadísticas de los incidentes, accidentes y enfermedades ocupacionales. 	50%  50% 

ARGENTINA

Ley Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo N°19587/72. Ley Nacional de Riesgos del Trabajo N°24557/95. Decreto 911/96, Higiene y Seguridad en el trabajo para el rubro de la construcción. Decreto 351/79, Resoluciones y anexos modificatorios y/o ampliatorios

Comité de Dirección SIG	Mensual	<ul style="list-style-type: none"> Reportar las estadísticas de accidentes registradas de cada Unidad de Negocio. Informar acerca de los avances de las capacitaciones de todas las Unidades de Negocio. Realizar el seguimiento de las anomalías identificadas en las inspecciones mensuales. Compartir los temas relevantes que surjan en la unidad de negocio, fotos y ejemplos de trabajos. 	 Gerente de HSQE Gerente de Unidades de negocio (Energía, Telecom, Gas, RRHH) Subgerentes de unidades de negocio
--------------------------------	---------	---	---

*Portugal tiene un número de empleados inferior a 50, por lo que no es obligatoria la constitución de un Comité Paritario de Seguridad.

 Representante de la empresa

 Representante de los trabajadores

INDICADORES DE DESEMPEÑO

El modelo de negocio de Ezentis combina dos actividades principales con un perfil de riesgo muy diferente. Por un lado, la actividad de telecomunicaciones tiene un riesgo gravedad bajo y frecuencia alta, mientras que la actividad de energía tiene una gravedad alta con una menor frecuencia. Por este motivo, ofrecer datos agregados resulta poco representativo.

Dado que, a su vez, la actividad abarca distintos segmentos, tanto en operaciones de campo (telecomunicaciones o energía), como en actividades de desarrollo de tecnología (TI en oficinas), el análisis de las estadísticas de accidentalidad y los planes de acción y concienciación, se realizan por separado, adaptados a cada región y tipo de actividad:

-15%

IF Neta respecto a 2018

+80%

De la plantilla en terreno

INDICADORES DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO (1)

	2018			2019		
	ENERGÍA	TELECOMUNICACIONES	OTROS	ENERGÍA	TELECOMUNICACIONES	OTROS
Índice de Frecuencia Neta	6,42	15,92	10,43	5,30	12,73	19,04
Índice de Gravedad	1,74	0,62	0,39	0,79	1,26	0,27
Índice de Incidencia Neta	14,93	41,48	17,06	14,04	36,26	40,22

(1) Fórmulas de cálculo:

Índice de Frecuencia (Neta) = (N.º accidentes con reposo o fatales / N.º total de horas trabajadas) * 1.000.0000

Índice de Gravedad = (N.º total de jornadas perdidas / N.º total de horas trabajadas) * 1.000

Índice de Incidencia Neta = N.º accidentes con reposo o fatales / N.º trabajadores promedio * 1.000

Los resultados obtenidos en 2019 muestran una tendencia a la baja en todos los indicadores de negocio, sin embargo, seguiremos trabajando para disminuir el grado de gravedad de estos, especialmente en el negocio Telco.



OBJETIVOS 2020

Tal y como se incluye en el Plan Director de Seguridad y Salud en el Trabajo y a su vez, se refleja en el Plan Director de Sostenibilidad, a corto plazo, la organización se ha propuesto los entre otros, siguientes objetivos:

- Elaborar, implantar y divulgar políticas y estándares que permitan reducir la frecuencia y gravedad de los siniestros viales, comenzando por la instauración de la "Política de Velocidad de Vehículos Motorizados".
- Continuar mejorando el desempeño, reduciendo el número y gravedad de los accidentes, reduciendo en esto los índices de frecuencia y gravedad.
- Mantener las certificaciones internacionales en todas las operaciones.
- Acercar aún más la gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de contratistas y subcontratistas.

SEGURIDAD DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

En Ezentis mantenemos la Ciberseguridad como un elemento clave de la sostenibilidad empresarial y la responsabilidad social, siguiendo con nuestro compromiso de mejora y evolución dentro del área, hemos centrado nuestros esfuerzos en consolidar los pasos que ya habíamos dado, y avanzar para madurar nuestro estado de seguridad de la información.

La concienciación de nuestros empleados se ha vuelto el centro de nuestros esfuerzos, con el fin de trasladar a nuestros clientes que todo el grupo participa de la seguridad de sus datos.

En 2019 Grupo Ezentis ha registrado importantes avances en materia de ciberseguridad y privacidad de la información, los cuales quedan resumidos en el siguiente esquema:

HITO 1 CREACIÓN DE CAMPAÑA DE CONCIENCIACIÓN GLOBAL DE LOS EMPLEADOS



Se ha creado una campaña de concienciación a nivel de grupo, que utiliza la multicanalidad actual para llegar a todos los rincones del Grupo. Mediante email, cartelería, app's y juegos, nuestros empleados aprenderán a protegerse ellos mismos y también a nuestros clientes.

HITO 2 COMITÉ CORPORATIVO DE SEGURIDAD IT



Este Comité se reúne mensualmente a convocatoria del CISO y está conformado por los responsables de Sistemas del Grupo, nacional e internacional. Si existiera algún evento o situación significativa, ésta se reportaría formalmente a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento.

HITO 3 MEDICIÓN DE LA CONCIENCIACIÓN



Grupo Ezentis ha acometido varias acciones a nivel Corporativo encaminadas a mejorar la concienciación de los usuarios, una de ellas, ha sido lanzar a nivel global una encuesta ponderada para medir la concienciación en diversos ámbitos, como pueden ser gestión de los activos de la compañía, amenazas recibidas vía email, y otra serie de campos claves, de esta manera Grupo Ezentis cumple con su compromiso de tener una concienciación medible.

HITO 4 ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y DIFUSIÓN DE POLÍTICAS CORPORATIVAS DE GESTIÓN DE LOS ACTIVOS DE TI



Se ha puesto en marcha una estandarización de la gestión en materia de ciberseguridad que hacen los equipos de TI del Grupo pertenezcan al país que pertenezcan, de tal manera, que los valores y estándares ofrecidos a nivel mundial en materia de seguridad de la información, serán los mismos para todos nuestros clientes.

HITO 5 AUDITORÍAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN



Siguiendo con nuestro compromiso de mantener nuestros datos y los de nuestros clientes seguros, hemos acometido una serie de auditorías de seguridad en cada uno de los países en los que tenemos presencia mediante auditorías de Hacking Ético, para poner a prueba nuestros sistemas ante un supuesto ataque y reforzar aún más nuestra seguridad.

Los avances registrados en 2019 no habrían sido posibles sin la puesta en marcha de una serie de medidas diseñadas para avanzar hacia la consolidación de la Seguridad de la Información como complemento al negocio.

Grupo Ezentis pretende reforzar no sólo la seguridad de las infraestructuras y el modelo de gobierno, sino también trabajar en la concienciación de los empleados y en el cambio cultural en relación con la ciberseguridad, integrando otros aspectos como el legal y la gestión de procesos.

- Auditorías de Hacking Ético y pruebas de penetración de Sistemas
- Estandarización en la instalación segura de nueva infraestructura de TI
- Campañas de concienciación e información dirigidas a empleados



¿Estás suficientemente protegido ante posibles robos de datos?

TEST ANTIRROBO

Responde este breve cuestionario y descubre tu nivel de seguridad anti hackers.

[ACCEDER AL CUESTIONARIO](#)

The image shows a woman holding a white board that has been completely blanked out, with a small cartoon burglar icon and a clipboard with a checklist next to it. The background is a solid grey color.

TOP 3: SITIOS WEB DE COMPRA / VENTA Y SUBASTAS

EXCLUSIVA: Problemas en la cuenta del usuario, detectados movimientos sospechosos, actualización de las condiciones del uso del servicio, etc.

OBJETIVO: Robar cuentas de usuarios y estafarlos económicamente.



The image shows two screenshots of e-commerce websites. The first is Amazon, and the second is another site. Red arrows point to various elements on the pages, indicating security vulnerabilities. A warning sign icon is also present.

TOP 1: LAS ADMINISTRACIONES

EXCLUSIVA: Informar sobre una notificación, multa, paquete no entregado, reembolso económico.

OBJETIVO: Infectar el dispositivo del usuario con malware, robarle datos personales e información financiera.



The image shows two screenshots of administrative portals. Red arrows point to various elements on the pages, indicating security vulnerabilities. A warning sign icon is also present.

Alerta de Phishing

Os informamos de que hemos detectado intentos de suplantación de identidad de empleados de la compañía vía email (Phishing) con el dominio @ezentis.com.

Como veis, estos correos imitan nuestro dominio de correo con algún pequeño detalle incorrecto, e incluso pueden usar la forma de hablar de nuestros compañeros o su firma, por lo que es importante que os mantengáis alerta y recibáis siempre una serie de comprobaciones ante correos sospechosos:

Medidas anti Phishing

- 1 No abráis correos cuyo remitente no conozcáis
- 2 Si lo creéis conocer, comprobáis la dirección exacta de dominio (@Appi.com @Bankinter.com @ezentis...). Una sola letra cambia el remitente y a veces es difícil de apreciar en una primera lectura.
- 3 Revisas la ortografía de los mismos, estos correos suelen venir con ortografía descuidada.
- 4 Coloca el cursor sobre el link (en caso de llevarlo) para comprobar que la url incluida se corresponde con la que indica el correo.

Ante cualquier duda, contacta con [\[contacto\]](#)



The image shows a cartoon illustration of a hacker wearing a black hoodie and a mask, sitting at a computer. The background is dark with some light effects.

RETOS Y OBJETIVOS DE CIBERSEGURIDAD



Corto Plazo

- Lanzamiento de un Plan de Concienciación para empleados en 2020
- Bastionado y normalización de puestos de trabajo desde el punto de vista de ciberseguridad a través de la securización del entorno de trabajo: equipos dispositivos de trabajo, aplicaciones permitidas y acceso en remoto.
- Monitorización y correlación de eventos de ciberseguridad: alerta temprana de ciberincidentes.



Medio Plazo

- Formación continua en ciberseguridad para empleados propios bajo cualquier modalidad (presencial, online...).
- Fomentar la proactividad de los empleados en la comunicación y reporte de ciberincidentes.

- Obtener un nivel de madurez de ciberseguridad mayor que 3 según normativa CMM (Capability Maturity Model) de alcance global.
- Obtener la Certificación ISO 27000 de manera gradual en todas las sociedades del Grupo.



Largo plazo

- Fomentar la interiorización de la cultura de Seguridad IT en todo el Grupo Ezentis y extenderla a todos los agentes externos con los que nos relacionamos.
- Automatización y consolidación de las herramientas de Seguridad IT.

CERCANÍA Y RESPONSABILIDAD CON EL CLIENTE

Los servicios que presta Ezentis son singularmente especializados y se encuentran enfocados a grandes compañías de telecomunicaciones y de energía. En la medida en la que estos sectores están muy concentrados en unos pocos operadores en cada país, la cartera de clientes de Ezentis está compuesta por un número reducido de clientes con volúmenes de facturación elevados.

Para Ezentis resulta de vital importancia la capacidad de establecer relaciones duraderas de confianza con sus clientes que les permitan tener una elevada recurrencia en sus contratos y estabilidad en los ingresos. Para ello, la clave es garantizar un servicio de gran calidad en procesos que buscan maximizar la eficiencia y el cumplimiento de expectativas del cliente.

Nuestro compromiso y el gran reto que tenemos con nuestros clientes es que, con los acuerdos de larga duración, seamos capaces de mantener un desempeño excelente durante toda la vida útil del servicio. Nuestra cartera constituida por un elevado número de clientes (más de 500 clientes, con un 11% de grandes cuentas), es prueba de ello y el mejor aval para mantenernos como uno de los proveedores de referencia en el sector.



LOGROS 2019

ESPAÑA

- Ezentis logra un contrato con Enaire para conectar varios aeropuertos con fibra óptica.
- Ezentis firma un acuerdo con Ericsson para mantener redes de telecomunicaciones.
- Ezentis participa en el proyecto de desmontaje de centrales de cobre de Telefónica.
- Ezentis logra un contrato con Telefónica España por tres años.
- Renovación de certificación ISO 9001 en Grupo Comunicaciones y Sonido (Grupo CYS)
- Certificación del Sistema de Gestión de Calidad de la sociedad Excellence Field Factory (EFF)

BRASIL

- Ezentis logra un contrato de operación y mantenimiento de fibra óptica con Telefónica.
- Ezentis renueva su contrato con Neoenergía por 12 meses más.

Ezentis renueva y amplía un contrato con Vivo para servicios de telecomunicaciones.

CHILE

- Ezentis se sitúa como primer contratista de la operadora de telecomunicaciones Claro.

PERÚ

- Ezentis renueva el contrato con la eléctrica Enosa por dos años.
- Ezentis renueva un contrato con Telefónica hasta el 2023.

COLOMBIA

- Renovación de la certificación ISO 9001.

UNA GESTIÓN QUE MERECE LA CONFIANZA DE LOS CLIENTES

En el ejercicio de sus actividades, Ezentis asume la responsabilidad de actuar en representación de su cliente ante los usuarios finales de los servicios de energía y telecomunicaciones. Por este motivo, los clientes de Ezentis necesitan tener plena certeza de que aquel proveedor en el que depositan su confianza sea capaz de salvaguardar la marca y prestigio de su compañía.

Es imprescindible que todos sus procesos estén formalmente estructurados y que sean sometidos a auditorías periódicas que permitan identificar y solventar las posibles debilidades. Por ello, la mayor parte de las sociedades/negocios que desarrollan actividades en los clientes, cuentan con un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 certificado externamente.

Ezentis cree que la clave para prestar sus servicios con calidad y asegurar la satisfacción de sus clientes, radica en la mejora del rendimiento y una mayor seguridad del ambiente en el que trabajan sus empleados.

Consecuentemente, la compañía ha implementado una serie de políticas en los países en los que opera, en los que se compromete a:

€608,8 M

De renovaciones y nuevos contratos

€934,4M

De contratos plurianuales (3 a 5 años)

1

Fomentar el respeto a las personas, el trabajo seguro y en equipo

2

Promover la cultura de servicio al cliente en la empresa

3

Velar por un adecuado Clima Laboral de los empleados que forman parte de Ezentis

RECONOCIMIENTO AL TRABAJO BIEN HECHO

El planteamiento de mejora continua e innovación en los procesos lleva a Ezentis a utilizar el feedback de sus clientes como input en su estrategia como compañía.

Para ello, realiza periódicamente encuestas de satisfacción a sus clientes, en todas las geografías donde opera. En 2019, Ezentis lanzó un total de 347 encuestas a sus clientes, obteniendo una tasa de respuesta del 50%. Además, de las 179 respuestas recibidas, el 83% mostraron resultados "satisfactorios" o "muy satisfactorios".

Sin duda, un balance muy positivo debido a que, a pesar de recibir un mayor volumen de valoraciones de los clientes, el indicador de satisfacción se mantiene en este cuarto ejercicio consecutivo, por encima del 80%. El alto nivel en la satisfacción ha podido contribuir, a través de una mayor recurrencia de los clientes, al continuo crecimiento de ingresos que Ezentis ha experimentado en los últimos años: un incremento del 44% comparado con 2016.

52%

Recepción de respuestas (10 puntos por encima de 2018)

83%

De respuestas satisfactorias

EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES

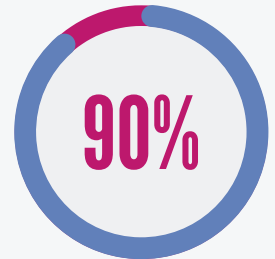
2016	2017	2018	2019
86%	86%	89%	83%

COMPROMISO Y CERCANÍA CON EL USUARIO FINAL

Si bien la actividad de Ezentis tiene como objetivo principal la satisfacción de sus clientes mediante una calidad de servicio máxima, es indispensable que en la ecuación se tengan en cuenta los usuarios finales, que son, a fin de cuentas, los receptores últimos del servicio que presta Ezentis.

En este sentido, Ezentis actúa cerca del usuario final en los servicios de telecomunicaciones (dentro y fuera de los hogares) y bajo el firme compromiso de colaborar con la comunidad. Prueba de ello, las ocasiones en las que la actividad de Ezentis se ha calificado como esencial y hemos sabido estar a la altura de las necesidades de las personas. Ocurrió hace tres años en Chile, con la reconstrucción de las redes de telecomunicaciones dañadas por un desastre natural a pesar de que esta actuación no estaba contemplada en los términos de contratación y ahora, en el comienzo de 2020, con el despliegue y mejora de la red de telecomunicaciones en los hoteles medicalizados para atender a pacientes de COVID-19.

Este tipo de situaciones y reacciones ponen de manifiesto que la presencia de Ezentis va más allá de la representación del operador de redes de telecomunicaciones o energía, hacia un *partner* o colaborador cercano de la comunidad de usuarios. La compañía entiende que, dada la naturaleza de sus servicios, que garantizan servicios básicos para las personas, esto forma parte de su responsabilidad y su compromiso con la comunidad.



Contratos
estratégicos
renovados

NUESTROS CLIENTES: NUESTROS ALIADOS

La cartera de clientes de Ezentis está conformada por grandes operadoras de telecomunicaciones y utilities:



CLAVES DE LA RELACIÓN DE EZENTIS CON SUS CLIENTES

CARTERA DE CLIENTES
DIVERSIFICADA

COBERTURA EN SUS
PRINCIPALES MERCADOS

CONTRATOS
PLURIANUALES

RENOVACIÓN +90% DE LOS
CONTRATOS ESTRATÉGICOS

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Trabajar para el futuro implica necesariamente transformar los patrones de trabajo actuales aprovechando al máximo las oportunidades que ofrecen las tecnologías. En Ezentis, llevamos años trabajando en el diseño de un proceso de digitalización en todos los niveles de la compañía: procesos, competencias, modelos de negocio...etc, y que, ya en 2019, ha empezado a dar sus primeros resultados.

El camino hacia la Transformación Digital lo estamos recorriendo en alianza con grandes referentes como son, ORACLE y SAP, quienes nos ayudan a que incorporemos las mejores prácticas internacionales o, como se denomina en el mundo de las nuevas tecnologías, "best -of-breed".



1. Optimizar nuestros procesos para dar un servicio de más valor añadido a nuestros clientes



2. Ganar eficiencia y agilidad en los procesos internos en diferentes áreas (financiero, flota, gestión de proveedores, etc.)



3. Avanzar hacia el uso de herramientas que permitan una toma de decisiones más automática y objetiva basada en la monitorización de todos los procesos de negocio y de gestión de la Compañía.

CASO DE ÉXITO

Acuerdo con ORACLE

El pasado mes de febrero de 2019, Ezentis firmó un importante acuerdo con ORACLE para la transformación digital de sus operaciones.

Este ambicioso proyecto consiste en implementar la plataforma de ORACLE *Software-as-a-Service (SaaS)*, que se convertirá en el núcleo digital de las operaciones de Ezentis, conectando diferentes elementos en un entorno cloud: personas, datos, dispositivos, unidades de negocio, etcétera, e integrándose con el ecosistema de aplicaciones corporativas.

Esta nueva herramienta gestionará de forma centralizada todo su flujo operativo *end-to-end*, incluyendo recursos de campo, subcontratas, contratos y proyectos, órdenes de trabajo y facturación. El proyecto se enmarca en la visión estratégica de Ezentis de sumar elementos de diferenciación en el sector y convertirse en un referente mediante un proceso de transformación digital.

DESARROLLOS IMPLEMENTADOS EN 2019 Y QUE SIGUEN EN UN PROCESO DE MEJORA CONTINUA



PRAXIS

Herramienta dirigida a los supervisores de las operaciones. Algunas de sus funcionalidades son: Control de recursos propios y subcontratados, control de asistencia, auditorías de calidad y de seguridad, evaluación de recursos y reporte de incidencias (logística, flota, EPIs en mal estado... etc).

SAP HANA

Herramienta dirigida principalmente al área financiera. Algunas de sus funcionalidades son: presupuestación, gestión de tesorería, contabilidad de activos, registro de compras y logística, facturación y reporting.



EZENTIS FLOTA

Sistema diseñado para el control de la flota de vehículos. Algunas de sus funcionalidades son: maestro de vehículos, maestro de conductores, seguimiento del uso y repostaje de combustible, posicionamiento del vehículo mediante GPS, control de velocidad y verificación de rutas programadas.

GESTIÓN DE DOCUMENTOS

Herramienta de control documental de los requisitos de los clientes y de las empresas propias de Ezentis hacia sus proveedores y subcontratistas. Algunas de sus funcionalidades son: maestro de recursos humanos subcontratados, gestión de documentación digitalizada, gestión de acreditaciones de los trabajadores y gestión de siniestros en seguridad y salud laboral.

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Ezentis es consciente del importante desafío de aportación social que implica el ejercicio de sus actividades que, en definitiva, consiste en contribuir al desarrollo socioeconómico en las comunidades a través de la creación de empleo y oportunidades, la compra de bienes y servicios locales y la colaboración con organizaciones sin ánimo de lucro que estén alineadas con la estrategia de Ezentis.

Para la consecución de este reto, la compañía estructura su compromiso en base a las siguientes líneas de acción:

- APOYO AL TEJIDO PRODUCTIVO LOCAL
- CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO SOCIAL

APOYO AL TEJIDO PRODUCTIVO LOCAL

Una de las maneras que Ezentis colabora con el tejido productivo local es a través de las compras de bienes y servicios a compañías cuya sede social se encuentra en el mismo país en el que se ubica nuestra actividad en cada caso.

Las cifras hablan por sí solas: alrededor del 98% de nuestros proveedores son locales. En concreto, de los 180,3 millones de euros que Ezentis compró a sus proveedores en 2019, el 96% corresponde a compras locales o de proximidad.

Este compromiso con el aprovisionamiento local genera un efecto tractor en la economía que se traduce en la creación de empleo y riqueza indirecta en las comunidades. De esta forma, la capacidad de generar empleo de Ezentis trasciende los límites de su propia organización, mediante la contribución a la creación de empleo indirecto a lo largo de su cadena de suministro.

Pese a que el peso de los proveedores en la actividad de Ezentis no es especialmente significativo si se compara con otros sectores económicos, salvo por el caso de los proveedores de servicios de subcontratación y de vehículos, la contribución potencial que puede realizar la compañía en términos de creación de riqueza y empleo local sí que puede ser significativa para las comunidades en las que opera. Por eso, Ezentis promueve la contratación local, así como un proceso de compras transparente, eficiente y que promueve la sostenibilidad en su cadena de valor.

Un efecto colateral positivo del aprovisionamiento de bienes de proximidad, aparte de la evidente creación de empleo indirecto en el ámbito local, consiste en la reducción de emisiones derivadas del transporte. Como más adelante se menciona, el principal impacto ambiental derivado de la actividad de Ezentis son las emisiones a la atmósfera, vinculadas tanto a la compra de bienes y servicios, como en el transporte de los trabajadores en sus actividades diarias. Por este motivo, la compañía está en constante búsqueda de soluciones que minimicen tal impacto sin afectar a la rentabilidad del negocio, y, a su vez, asume el compromiso de realizar un cálculo cada vez más exacto y exhaustivo de su Huella de Carbono que permita una mejor identificación de las fuentes origen sobre las que, posteriormente, poder definir objetivos de reducción.

98%

Proveedores locales

€180,3M

Compras totales a
proveedores

Alrededor de

6.500

proveedores totales

+700

subcontratas (5.500
trabajadores
equivalentes)

PROCESO DE COMPRA DE BIENES Y SERVICIOS

Ezentis cuenta con un Procedimiento de Contratación aplicable a todo el Grupo, cuyo objetivo es, principalmente, garantizar que todos los departamentos que están involucrados en el proceso de contratación de bienes y servicios asuman diligentemente sus responsabilidades al respecto. Adicionalmente, pretende establecer una metodología común en los procesos de Compra y Contratación de todo tipo de bienes, recursos, actividades o servicios en todas las unidades de negocio.

El contenido de esta política está vinculado fundamentalmente a aspectos financieros y legales, pero también puede incorporar otros requisitos o especificaciones sociales o ambientales tales como la existencia de una certificación externa en base a la norma de gestión ambiental ISO 14001.

En la actualidad, las diferentes geografías disponen de políticas de compras particulares que en todo momento deberán aplicarse sin contravenir los umbrales de contratación definidos en el Procedimiento de Uso de Poderes del Grupo y estar alineado con el Procedimiento de Contratación del Grupo previamente mencionado.

Este proceso cobra especial importancia en los casos de proveedores considerados como "críticos" en base al tipo de bien o servicio que proporcionan y su relevancia para el proceso productivo de Ezentis.

FASES DEL PROCESO DE COMPRA



OBJETIVOS

CORTO PLAZO

Generar y compartir información con todos los países, buscando sinergias para adquisiciones de bienes y servicios.

MEDIO PLAZO

Transformación del modelo actual de compras con el fin de optimizar y apalancar la reducción de costes a través de la automatización, subastas inversas y la "robotización" de actividades repetitivas del área de compras.

LARGO PLAZO

Compartir el conocimiento e impulsar un cambio cultural mediante la comunicación fluida para crear un nuevo concepto de comunidad "Ezentis".

CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO SOCIAL

Grupo Ezentis, a través de su presencia en 2 continentes y 8 países genera un indudable impacto en las sociedades donde desarrolla sus actividades. Partiendo de la premisa de que el nivel de conocimiento y la capacidad de aplicación de estos, constituyen claros elementos de desarrollo de cualquier sociedad, la mayor contribución que Ezentis puede llevar a cabo en las zonas donde opera es consiste en potenciar el aprendizaje de jóvenes y adultos, y que ello se traduzca en mayores oportunidades laborales y mejor calidad de vida.


Con el propósito de lograr el mayor desarrollo profesional de cada individuo, la compañía establece desde hace años diversos convenios y colaboraciones con centros formativos y liceos profesionales (Universidades, Institutos Técnicos...etc.). Estos acuerdos están orientados, en su mayoría, a estudiantes de últimos cursos de titulaciones técnicas y tecnológicas, a través de un programa de prácticas en los centros de trabajo de Ezentis y, como meta final, su incorporación definitiva a la compañía.

La dificultad en la identificación de perfiles de alta cualificación técnica y tecnológica hace que este tipo de alianzas sean de mutuo beneficio. Por un lado, ofrecen oportunidades a las personas sin experiencia laboral y, a su vez, ayuda a que Ezentis tenga oportunidad de identificar el potencial de estas personas y participe directamente en su aprendizaje práctico.



Adicionalmente, Ezentis mantiene relación con fundaciones y otras organizaciones benéficas, a través de aportaciones monetarias y actividades de voluntariado puntuales. A grandes rasgos, la actividad social desarrollada por Ezentis se engloba en dos grandes tipologías de proyectos: Empleabilidad y Beneficencia. A continuación, se incluyen algunos ejemplos de proyectos y colaboraciones.

EJEMPLOS DE PROYECTOS Y COLABORACIONES




ARGENTINA

<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo con varias universidades y Escuelas Técnicas 	 <ul style="list-style-type: none"> • Hospital de pediatría Garrahan
--	---

BRASIL

 <ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo con el Servicio Nacional de Aprendizaje Industrial - SENAI 	 <ul style="list-style-type: none"> • Associação Educacional e Beneficente Vale da Bênção
--	--

CHILE

 <ul style="list-style-type: none"> • ONG Pather Nostrum  <ul style="list-style-type: none"> • Colegio Polivalente Padre José Kentenich 	 <ul style="list-style-type: none"> • Institución de Beneficencia Hogar de Cristo
---	--

EJEMPLOS DE PROYECTOS Y COLABORACIONES

COLOMBIA



- Convenio con el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA

- Proyecto de Voluntariado Corporativo: Plan Lector

ESPAÑA



- Compras a Centros Especiales de Empleo:



- Fundación Juan XXIII Roncalli

PERÚ



- Programa Nacional de Empleo Juvenil - Ministerio de Trabajo
- Programa CEF (Centro Especial de Formación) desarrollado en Ezentis



HITOS 2019

Colaboración exitosa con Pather Nostrum en Chile: por una parte, la integración laboral de personas con discapacidad y, por otro lado, el desarrollo de una iniciativa de voluntariado corporativo mediante la entrega de juguetes en campaña de Navidad a niños vulnerables.



OBJETIVO 2020

Elaboración de una Política Corporativa de contribución al desarrollo (social, ambiental y económico) de las regiones en las que Ezentis desarrolla sus actividades.

El compromiso de Ezentis con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, se ha visto materializado en 2019 con la colaboración por parte de la sección del grupo en Chile con la ONG Pather Nostrum, de apoyo a personas con discapacidad física, a través del proyecto "Plan de Inclusión de Trabajo Protegido". Concretamente con este proyecto, se ha contribuido a la consecución de tres objetivos clave para la estrategia del Grupo hacia el Desarrollo Sostenible:



ODS 4 de Educación de Calidad

- por la colaboración con un colegio de formación especial propiedad de la ONG



ODS 8 de Trabajo Decente y Crecimiento Económico:

- por la contratación de 27 personas beneficiarias de la ONG



ODS 10 de Reducción de las Desigualdades:

- por ayudar a que los beneficiarios de la ONG alcancen un desarrollo profesional exitoso y, con ello, mejore su completa integración en la sociedad

CASO DE ÉXITO

Ezentis Chile –Proyecto Social ONG Pather Nostrum

Ezentis Chile representa un gran ejemplo de compromiso social dentro del grupo debido a su exitosa relación con la ONG Pather Nostrum, una entidad no lucrativa de carácter local que dedica sus esfuerzos al apoyo formativo y laboral de personas con discapacidad física. La relación con la ONG comenzó en 2018 con donaciones económicas para apoyar su actividad general, y en 2019 se dio un gran paso hacia adelante implicando a la compañía en un proyecto de elaboración del Plan de Inclusión de Trabajo Protegido que pretendía mejorar la integración sociolaboral de personas con discapacidad beneficiarias de la ONG.



Foto: (de izquierda a derecha) :

- Ricardo Llantén Letelier, Jefe de Bienestar y Calidad de Vida, Coordinador Alianza Ezentis/Pather Nostrum,
- Daniela Torreblanca, Coordinadora alianza Pather Nostrum/ Ezentis,
- Diego Villazón, abogado Ezentis,
- Diana Nieto, coordinadora del equipo servicios generales y aseo Ezentis,
- Alexis Judel, jefe de proyecto equipos remozado Ezentis

Este proyecto constó de dos partes: una primera parte de carácter formativo y laboral, con la incorporación de 27 personas a distintas áreas de la empresa; y una segunda parte en la que gracias a la colaboración económica de Ezentis Chile, Pather Nostrum pudo adquirir un terreno propio y construir allí una Casa Matriz para atender a sus beneficiarios, así como llevar a cabo obras de mejora en las instalaciones del Colegio Santa María dedicado a la formación educativa para jóvenes en riesgo de exclusión social que no son aceptados en los colegios ordinarios del país.

Por último, un grupo de seis empleados voluntarios acudieron en nombre de la empresa al colegio en diciembre de 2019, para entregar a los niños unos juguetes donados por empleados de la compañía y fortalecer el vínculo entre ambas partes.

COLABORACIÓN CON PATHER NOSTRUM



MINIMIZACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL

Ezentis, como empresa cuyo modelo de negocio está basado en la construcción, operación y mantenimiento de infraestructuras, presta especial cuidado y prevención en todas sus actuaciones en las que interactúa con el medio natural.

Las principales líneas de negocio que conforman la actividad de Ezentis (Energía y Telecomunicaciones) generan impactos ambientales de distinta tipología y relevancia con respecto a otras actividades minoritarias, por ejemplo, Ezentis Tecnología en España o el negocio de Agua en Chile.

Los centros operacionales de Ezentis son de dos tipos:

- **Centros de trabajo en terreno:** Conformados por una pequeña oficina administrativa, un almacén de materiales/residuos y un área de estacionamiento de vehículos.
- **Oficinas administrativas:** Ubicadas en las principales ciudades de los países donde estamos presentes.

Si bien los aspectos ambientales no se encuentran en el último Análisis de Materialidad elaborado dentro de los más relevantes para la compañía, el compromiso de Grupo Ezentis es firme y constante en esta materia y así se muestra en el presente capítulo.

El año 2019 fue especialmente decisivo desde el punto de vista ambiental. La hoja de ruta hacia la neutralidad climática promovida desde el ámbito internacional en la Conferencia de las Partes de Naciones Unidas (COP25), sumado al *European Green Deal* y a nivel nacional, el anteproyecto de ley de Cambio Climático y Transición Energética en España, son claros ejemplos de que el camino hacia la sostenibilidad y, en concreto, hacia la descarbonización de la economía no admite marcha atrás.

Por su parte, las empresas tienen frente a ellas el desafío de adaptar su modelo de negocio, su cultura corporativa y hasta su propósito para estar alineadas a la nueva realidad social y ambiental, en un mundo cada vez más global y conectado. Estamos en 2020 y, a estas alturas, la estrategia de sostenibilidad empresarial no se entiende sin que las compañías realicen, al menos, un análisis de sus actividades y los impactos que éstas generan en el entorno natural. Una legislación ambiental cada vez más exigente unida a una mayor conciencia y conocimiento por parte de los clientes y usuarios finales hace que las cuestiones ambientales vayan cobrando importancia en las decisiones estratégicas de las compañías.

Grupo Ezentis afronta el desafío medioambiental desde cuatro pilares básicos:

- 1 Compromisos en sostenibilidad ambiental
- 2 Gestión ambiental responsable y eficiente
- 3 Cambio climático y eficiencia energética
- 4 Gestión adecuada de los residuos

CERO

Incidentes por derrame de sustancias peligrosas

CERO

Multas o sanciones significativas por incumplimiento de normativa ambiental

COMPROMISOS EN SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

**1. CARBON DISCLOSURE PROJECT**

Cumplimentación anual del cuestionario sobre Cambio Climático de Carbon Disclosure Project (CDP).

Grupo de Interés: Inversores.

**2. CUESTIONARIO ECOVADIS**

Cumplimentación del cuestionario ECOVADIS respecto al desempeño de la sociedad EFF.

Grupo de Interés: Clientes.

**3. PRINCIPIOS PACTO MUNDIAL Y ODS**

Compromiso adquirido para el cumplimiento de los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), presentes en nuestro Plan Director de Sostenibilidad (2020-2022).

Grupo de Interés: Comunidad local.

**4. FINANCIACIÓN SINDICADA**

Ezentis incorpora la sostenibilidad en su financiación sindicada.

Grupo de Interés: Financiadores

GESTIÓN AMBIENTAL RESPONSABLE Y EFICIENTE

La gestión ambiental es un asunto que en Grupo Ezentis se lleva a cabo desde una visión integrada junto con la gestión de calidad y seguridad y salud laboral, si bien se puede disponer de sistemas de gestión ambiental individualizados que, como norma general, están certificados por una entidad externa.

La continua adquisición de compañías en los últimos años ha dificultado el establecimiento de políticas y alineamientos comunes en cuanto a la gestión y eficiencia ambiental. Por ello, en la actualidad, algunas geografías mantienen sus políticas ambientales particulares y sus sistemas de gestión ambiental certificados, y aquellas que no disponen de ellos, tienen el objetivo de obtener próximamente la certificación de su sistema de acuerdo con la Norma ISO 14001:2015.

RESUMEN DE FILIALES CON SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL CERTIFICADO

- Brasil:**
 - Ezentis Energía
- España:**
 - Excellence Field Factory (EFF)
 - Grupo Comunicaciones y Sonido (CYS)
 - Ezentis Tecnología
- Colombia:**
 - Ezentis Colombia
- Perú:**
 - Ezentis Perú

HITOS 2019

- España:**
 - Certificación ISO 14001 en la sociedad EFF
 - Renovación del certificado ISO 14001 en: Ezentis Tecnología, Grupo CYS
- Colombia:**
 - Renovación del certificado ISO 14001 en Ezentis Colombia

OBJETIVOS 2020

- Recertificación de las sociedades que corresponda
- Incluir la actividad de Portugal en la certificación ISO 14001 de EFF
- Auditoría de Eficiencia Energética en España

CASO DE ÉXITO

Ezentis Brasil supera la inspección ambiental de Enel con una nota del 100%

En noviembre de 2019, Ezentis Brasil superó con éxito sobresaliente la inspección ambiental realizada por el cliente Enel. En ella se analizaron diferentes aspectos referentes a los procedimientos implementados en materia ambiental como son, entre otros, la gestión y control de productos químicos y de residuos, la medición y control de las emisiones de los vehículos o el plan de respuesta a emergencias que dispone la filial brasileña.

En todas las cuestiones inspeccionadas, Ezentis Brasil demostró cumplir de manera sobresaliente con las normativas, protocolos y recomendaciones, evidenciando una importante solvencia en materia ambiental y el compromiso con la sostenibilidad como objetivo transversal.

CAMBIO CLIMÁTICO Y EFICIENCIA ENERGÉTICA

En Grupo Ezentis trabajamos bajo la premisa de la eficiencia en el uso de los recursos, entendiendo que la razonabilidad en el consumo favorece la sostenibilidad ambiental y económica en toda la organización.

-10%

Consumo de combustible por vehículo respecto 2018

CONSUMO DE ENERGÍA

Las principales fuentes de consumo de energía en Grupo Ezentis son de origen no renovable y corresponden principalmente con el combustible de su flota de vehículos y el consumo de energía en oficinas y almacenes.

La actividad de campo que supone más del 80% del negocio de la compañía, está soportada por un alto número de Técnicos y Operarios que se desplazan diariamente a las ubicaciones de las operaciones.

Ezentis cuenta, para ello con una importante flota de vehículos (un promedio de 7.245 unidades en 2019) que, a través del consumo de combustibles, generan de emisiones a la atmósfera y, por tanto, suponen una de las causas del cambio climático y del calentamiento global. Este es, sin duda, el impacto medioambiental más significativo vinculado a la actividad de Ezentis y, consecuentemente, es sobre el que la compañía presta mayor atención para intentar mitigar sus efectos.

Ezentis, consciente de las implicaciones ambientales que conlleva la parte logística de su actividad, desarrolla planes para la renovación de vehículos por otros más eficientes o que consuman otros combustibles menos contaminantes (GLP, biodiesel, etanol o gas natural). España y Brasil son los dos países en los que nuestra flota de vehículos está avanzando hacia combustibles alternativos menos contaminantes.

Como se observa en la siguiente tabla, el consumo de combustible, en sus diferentes tipologías, supone el 97% del consumo energético de toda la organización en 2019:

DISTRIBUCIÓN DE LA ENERGÍA CONSUMIDA POR TIPO DE FUENTE

CONSUMO DE ENERGÍA (GJ)		
	2018	2019
Consumo de electricidad	11.452	15.098
Consumo de combustible (vehículos)	500.174	540.612
Consumo de combustible (otras fuentes)	47.072	41.810
Consumo de energía total	558.698	597.521

Si bien se registra un mayor consumo respecto a 2018 debido a un incremento en la actividad, es importante mencionar que, en el caso de los vehículos, el consumo por unidad se ha reducido significativamente (-10% con respecto a 2018). Más actividad, más vehículos, pero también más eficiencia.



OBJETIVO 2020:

ACTUALIZAR EL INVENTARIO DE LAS PRINCIPALES FUENTES DE ENERGÍA DE GRUPO EZENTIS

INICIATIVAS DE EFICIENCIA ENERGÉTICA

Buenas prácticas en los centros de trabajo



En la medida de lo posible se implementan las siguientes medidas de ahorro energético y racionalización del consumo en las oficinas administrativas y almacenes:

- Iluminación con detector de presencia
- Lámparas fluorescentes y de bajo consumo (LED)
- Uso racional de los equipos de aire acondicionado (24°C)
- Uso de electrodomésticos de bajo consumo eléctrico (cantina y salas de descanso)
- Ecotips de concienciación en el uso racional de la energía y otros aspectos ambientales

Mantenimiento y sustitución de vehículos



En España, por ejemplo, la sociedad EFF llevó a cabo en 2019 la incorporación de 50 vehículos de Gas Natural Comprimido (GNC), que proporcionan una mayor eficiencia en el consumo de combustible, con la correspondiente disminución de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).

La filial de Ezentis en Brasil ha acordado un plan de sustitución de vehículos con la empresa de leasing propietaria de la flota, en el que se promueve activamente la incorporación de vehículos que utilizan biocombustibles en lugar de gasolina.

En Ezentis Perú se llevó a cabo en 2019 la sustitución de 246 vehículos (ligeros y camionetas) cuya antigüedad superaba los cinco años. El correcto mantenimiento de los vehículos es otro aspecto importante. En Chile, se utiliza un aceite de motor de tipo DFP que ayuda a limitar las emisiones de partículas a la atmósfera.

Herramientas que mejoran la eficiencia



Un aspecto importante en el ámbito de los sistemas operacionales implantados en la compañía consiste en el control y gestión de la flota de vehículos y el combustible que consumen. Actualmente, el Grupo dispone de registro de información de cada vehículo que está en uso, como, por ejemplo, la ubicación geográfica a partir de herramientas GPS, o la recarga de combustible a través de una tarjeta monedero. Esta información, unida a que los Supervisores del equipo tienen libertad, en algunos casos, para diseñar la ruta de servicios más eficiente en distancias y tiempos, favorece la reducción del consumo de combustible y, por tanto, las emisiones a la atmósfera.

Por otro lado, esta aplicación también ayuda a identificar los vehículos que requieren un mayor mantenimiento debido a su antigüedad o fallos acumulados, de manera que pueden ser incluidos en el plan de sustitución de vehículos. Por norma general, los vehículos antiguos, generan más emisiones a la atmósfera ya que no incorporan las mejoras de eficiencia de los modelos de última generación. Esta medida de ahorro en costes supone a la vez una ventaja ambiental.



CÁLCULO DE EMISIONES DERIVADAS DEL CONSUMO DE ENERGÍA

El ejercicio 2019 supone el cuarto año consecutivo en el que Grupo Ezentis calcula las emisiones derivadas de su actividad y, como todo proceso, ha ido ganando en disponibilidad de la información origen y en homogenización de directrices de cálculo. Es en este último punto, donde se ha aplicado un cambio de criterio respecto al inventario de años anteriores, afectando en concreto al reporte de los Alcances 1 y 3.

Hasta la fecha, las emisiones derivadas del consumo de vehículos en contrato *leasing/renting* se incluían en el Alcance 3, siguiendo el criterio de propiedad y control de gestión de GHG Protocol, sin embargo, la realidad es que en la actividad que realizan los técnicos en terreno no hay distinción entre los vehículos propios y aquellos que no lo son, y, por tanto, se ha determinado que las emisiones de todos los vehículos se incluyan en el Alcance 1, incluyendo en el Alcance 3 únicamente las emisiones derivadas de los viajes de trabajo.

-26%

Emisiones procedentes de viajes de negocio

-9%

Emisiones totales de Grupo Ezentis con respecto a 2018

DISTRIBUCIÓN DE LAS EMISIONES GENERADAS

EMISIONES EN tCO ₂ e			
	2018	2018*	2019
		Comparable con 2019	
Emisiones directas (alcance 1)	7.477	36.223	32.761
Emisiones indirectas (alcance 2)	949	949	1.159
Otras emisiones indirectas (alcance 3)	29.471	725	532
Consumo de energía total	37.987	37.897	34.453

*Desglose reportado en Informe RSC 2018

Como se observa en la tabla anterior, en términos comparativos, el camino iniciado por Grupo Ezentis hacia la eficiencia en el consumo de combustibles y la paulatina descarbonización de su flota de vehículos, empieza a reflejarse en las cifras. En 2019 se registra una reducción de casi un 10% de las emisiones derivadas de los vehículos y combustibles usados en equipos y un 26% las procedentes de viajes de negocio.

A pesar del incremento registrado en las emisiones derivadas del consumo eléctrico, hemos conseguido reducir la huella de carbono en términos globales un 9% con respecto a 2018.



OBJETIVO 2020

Calcular el año base de emisiones para definir los objetivos de reducción de los siguientes ejercicios

CUMPLIMENTACIÓN ANUAL DEL CUESTIONARIO CDP DE CAMBIO CLIMÁTICO

Para Ezentis, la percepción y opinión de los inversores es clave en su estrategia de crecimiento y expansión internacional.

Por este motivo, la Compañía da respuesta a todos los requerimientos de información que demuestren su gestión transparente, y no sólo en materia estrictamente financiera.

Un ejemplo de ello es la cumplimentación, por tercera vez consecutiva, del cuestionario sobre Cambio Climático de Carbon Disclosure Project (CDP), uno de los instrumentos que los inversores toman de referencia en sus decisiones. Además, podemos estar orgullosos de la mejora registrada en el último ejercicio obteniendo la calificación "C", aunque no satisfechos porque nuestro objetivo es seguir mejorando.

GESTIÓN ADECUADA DE LOS RESIDUOS



Los asuntos relacionados con la gestión de los residuos no aparecen en nuestro Análisis de Materialidad con una especial relevancia por lo que entendemos que en la actualidad no es material para la compañía. Dicho esto, cabe mencionar que nuestra prestación de servicios lleva consigo la correcta disposición y gestión de los residuos que se puedan generar, de acuerdo con la legislación local vigente y a los requerimientos que, en ocasiones, nuestros propios clientes establecen en los contratos.

Por ejemplo, en el desmontaje de centrales de telecomunicaciones, la retirada de cobre y otros materiales que requieren de separación en origen previo tratamiento y gestión se lleva a cabo mediante un riguroso proceso acordado con el cliente.



HITOS 2019

Elaboración de un procedimiento para el control y disposición final de los residuos peligrosos en las oficinas centrales (Chile)



OBJETIVO 2020

Actualización del inventario de residuos peligrosos y no peligrosos generados por Grupo Ezentis en el desarrollo de sus actividades

SOBRE ESTE INFORME

Principios que rigen el informe

87

SOBRE ESTE INFORME

PRINCIPIOS QUE RIGEN EL INFORME

En respuesta a los requerimientos y expectativas de los diferentes grupos de interés, y en línea con el compromiso de la compañía de establecer unos pilares básicos de Sostenibilidad sobre los que trabajar e interiorizar la cultura de reporte, la transparencia y la gestión de la responsabilidad corporativa, Ezentis ha elaborado y publicado su primer Informe de Sostenibilidad, tras tres ejercicios incluyendo esta información en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa.

Este Informe que recoge la gestión y los compromisos de la organización en los aspectos financieros y no financieros relevantes del año 2019 se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI.

En el seguimiento de las pautas que establece GRI, se da cumplimiento a los principios que se exponen a continuación garantizando, de esta manera, los requisitos exigidos por el estándar:

MATERIALIDAD

Para la identificación de los asuntos relevantes se ha realizado un Estudio de Materialidad, el cual se explica en mayor detalle en el capítulo "Asuntos no financieros relevantes".

INCLUSIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

La compañía establece diferentes canales de comunicación bidireccional con sus grupos de interés, tal y como se describe en el apartado "Relación con los Grupos de Interés".

CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD

El Informe de Sostenibilidad está concebido como un instrumento que refleje la actividad y el desempeño de la compañía con un prisma integrador de todas las variables: económicas, sociales y ambientales.

EXHAUSTIVIDAD

En la elaboración de este informe se ha pedido la colaboración de las principales áreas de gestión de la compañía con la intención de que quedaran recogidos todos los asuntos relevantes y estratégicos de la organización.



Adicionalmente, se han tenido en cuenta la aplicación de los principios de GRI que determinan la calidad del informe:

EQUILIBRIO

En este informe se han reflejado los contenidos de manera transparente y rigurosa, tanto de los aspectos positivos como en las áreas donde la organización reconoce que tiene capacidad de mejora.

COMPARABILIDAD

Al ser el cuarto año en que se realiza este informe, se ha incluido información de todos aquellos datos cuantitativos de los que se disponía información actualizada y fiable.

PRECISIÓN

La organización ha reportado aquella información disponible, actualizada y fiable, y se han añadido explicaciones y aclaraciones para explicar el alcance y el detalle de los datos.

PUNTUALIDAD

Ezentis cree que es relevante publicar el Informe de Sostenibilidad de manera regular, comprometiéndose a emitir informes de forma anual.

CLARIDAD

Este informe se ha elaborado para la comprensión de todos los grupos de interés de la organización, utilizando un lenguaje claro y unívoco, e incluyendo las notas informativas necesarias para evitar ambigüedades o dobles interpretaciones.

FIABILIDAD

Ezentis es consciente de la necesidad de reportar información fiable y trazable. Por ello, el informe contiene únicamente información cuya fuente es fiable y contrastable.

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Contenidos Generales	90
Aspectos económicos	91
Aspectos ambientales	92
Aspectos sociales	93

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI.

A continuación, se incluye la relación de indicadores GRI versión SRS-2016 y la referencia de los mismos en el contenido del informe.



ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA/REFERENCIA
GRI 101: Fundamentos 2016		
102-1	Nombre de la organización	Contraportada
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Páginas 07-08; 12
102-3	Ubicación de la sede	Contraportada
102-4	Ubicación de las operaciones	Páginas 07-08
102-5	Propiedad y forma jurídica	Página 21
102-6	Mercados servidos	Páginas 07-08
102-7	Tamaño de la organización	Páginas 07-08; 17-18
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Páginas 47-56
102-9	Cadena de suministro	Página 74
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Página 74
102-11	Principio o enfoque de precaución	Nuestras actuaciones están regidas por el principio de precaución y prevención de los riesgos ambientales, de acuerdo tanto con alineamientos propios como de requisitos de nuestros clientes
102-12	Iniciativas externas	Páginas 18; 81
102-13	Afiliación a asociaciones	Páginas 18; 81
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Páginas 01-04
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	Páginas 27-29
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	Páginas 05-06
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Página 43
102-18	Estructura de gobernanza	Páginas 21-26
102-19	Delegación de autoridad	Páginas 21-26
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambiental y sociales	Páginas 21-26
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Páginas 39-41
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Páginas 21-26
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	Páginas 21-26
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Ver Informe Anual de Gobierno Corporativo 2019
102-25	Conflictos de intereses	Ver Informe Anual de Gobierno Corporativo 2019
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	El Consejo de Administración es el responsable último de la aprobación de los valores y el Plan Estratégico de la sociedad
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Página 48
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Página 45
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, medioambientales y sociales	Páginas 37-38
102-31	Evaluación de temas económicos, medioambientales y sociales	Páginas 21-26; 42-46
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Aprobación del Informe de Sostenibilidad por parte del Consejo de Administración del Grupo Ezentis S.A.
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	Página 45
102-40	Lista de grupos de interés	Páginas 39-41
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Página 56

GRI 102: Contenidos generales 2016

ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA/REFERENCIA
GRI 101: Fundamentos 2016		
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	Páginas 39-41
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Páginas 39-41
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	Páginas 37-38
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Ver Cuentas Anuales 2019
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Páginas 37-38
	102-47 Lista de temas materiales	Páginas 37-38
	102-48 Reexpresión de la información	En este cuarto reporte de información no financiera no se ha re-expresado ninguna información del informe pasado.
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	El cambio significativo que se ha producido con respecto al informe de 2018 es el cambio de nombre del mismo. En este cuarto ejercicio de reporte, ha pasado de ser Informe de RSC a Informe de Sostenibilidad.
	102-50 Periodo objeto del informe	2019
	102-51 Fecha del último informe	Mayo 2019
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Dirección de Relación con Inversores y Sostenibilidad sostenibilidad@ezentis.com
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Páginas 4; 89
	102-55 Índice de contenidos GRI	Páginas 90-94
	102-56 Verificación externa	Este Informe de Sostenibilidad 2019 no se ha verificado externamente
ASPECTOS ECONÓMICOS		
GRI 103. Enfoque de gestión (GRI201) 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 37-38
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 28-29
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 28-29
GRI 201. Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Ver Cuentas Anuales 2019
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Páginas 28-29
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Ver Cuentas Anuales 2019
GRI 103. Enfoque de gestión (GRI204) 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 37-38
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 74-75
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 74-75
GRI 204. Prácticas de adquisición	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Páginas 74-75
GRI 103. Enfoque de gestión (GRI205) 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 37-38
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 42-46
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 42-46

GRI 102: Contenidos generales 2016

ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA/REFERENCIA
ASPECTOS ECONÓMICOS		
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Páginas 42-46
GRI 205. Anticorrupción 2016	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	La Compañía no tiene constancia de haber recibido o registrado a lo largo de 2019 algún caso de corrupción.
GRI 103. Enfoque de gestión (GRI206) 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 37-38
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 92
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 92
GRI 206. Prácticas de competencia desleal	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	La Compañía no tiene constancia de haber recibido o registrado a lo largo de 2019 alguna acción jurídica significativa relacionada con la competencia desleal y las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia
ASPECTOS AMBIENTALES		
GRI 103: Enfoque de gestión (GRI302)	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 37-38
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 83
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 83
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	Página 83
	302-4 Reducción del consumo energético	Página 83
GRI 103: Enfoque de gestión (GRI305) 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 37-38
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 85
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 85
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Página 85
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Página 85
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Página 85
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	Página 85
GRI 103: Enfoque de gestión (GRI307) 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 37-38
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 92
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 92
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	La Compañía no tiene constancia de haber recibido o registrado a lo largo de 2019 algún caso significativo de incumplimiento de la normativa ambiental en ninguna de las geografías en las que Ezentis está presente.

ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA/REFERENCIA
ASPECTOS SOCIALES		
GRI 103: Enfoque de gestión (GRI401) 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 37-38
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 53-56
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 53-56
GRI 401. Empleo	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación del personal	Páginas 53-56
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Página 56
	401-3 Permiso parental	Página 56
GRI 103: Enfoque de gestión (GRI403) 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 37-38
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 57-65
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 57-65
GRI 403. Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador empresa de salud y seguridad	Páginas 57-65
	403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	Página 65
	403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	Más de 10.000 empleados expuestos a condiciones de riesgo laboral, esto es, el personal dedicado a trabajos de campo (82% de la plantilla total).
	403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	Páginas 57-65
GRI 103: Enfoque de gestión (GRI404) 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 37-38
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 53
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 53
GRI 404. Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Página 53
GRI 103: Enfoque de gestión (GRI405) 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 37-38
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 48-51
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 48-51
GRI 405. Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Páginas 48-51
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Páginas 54-55
GRI 103: Enfoque de gestión (GRI406) 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 37-38
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 93
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 93
GRI 406. No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	No se han identificado casos de discriminación durante 2019
GRI 103: Enfoque de gestión (GRI407) 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 37-38
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 93
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 93
GRI 407. Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	No se ha identificado riesgo significativo de vulneración del derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva en ninguna de las operaciones de la compañía ni de sus proveedores.
GRI 103: Enfoque de gestión (GRI412) 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 37-38
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 94
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 94

ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA/REFERENCIA
ASPECTOS SOCIALES		
GRI 412. Evaluación de derechos humanos 201	412-2 Formación de los profesionales en políticas y procedimientos relacionados con derechos humanos	Los empleados reciben formación en Código de Ética y de Conducta de la Compañía, en el cual se incluyen contenidos de respeto a los Derechos Humanos
	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 37-38
GRI 103: Enfoque de gestión (GRI417) 2016	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 94
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 94
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	La Compañía no tiene constancia de haber recibido o registrado a lo largo de 2019 algún caso de incumplimiento significativo relacionado con comunicaciones de marketing (publicidad, promoción o patrocinio).
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 37-38
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 94
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 94
GRI 103: Enfoque de gestión (GRI418) 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	La Compañía no tiene constancia de haber recibido o registrado a lo largo de 2019 algún caso significativo de violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.
	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 37-38
GRI 103: Enfoque de gestión (GRI419) 2016	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 94
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 94
	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	La Compañía no tiene constancia de haber recibido o registrado a lo largo de 2019 algún caso significativo de incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.
GRI 419. Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	La Compañía no tiene constancia de haber recibido o registrado a lo largo de 2019 algún caso significativo de incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.

Trabajando para el futuro

EZENTIS

Sede Social:

Calle de la Automoción 26-28 Polígono
Industrial Calonge, Sevilla

www.ezentis.com

[Linkedin Ezentis](#)

sostenibilidad@ezentis.com

[App Ezentis Investor Relations para iOS](#)

[App Ezentis Investor Relations para Android](#)