

A photograph of two technicians in safety gear working on a telecommunications tower. The tower is covered in various antennas and equipment. The background is a clear blue sky.

EZENTiS

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2020

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 2020	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	33
Asuntos no financieros relevantes	36
Relación con los Grupos de Interés	38

NUESTRAS PRIORIDADES 41

Transparencia, principios éticos y buen gobierno	41
Gestión del talento	46
Seguridad y Salud en el Trabajo	57
Seguridad de los sistemas de información	65
Transformación digital	68
Cercanía y responsabilidad con el cliente	70
Compromiso con la sociedad	73
Minimización del impacto ambiental	78

SOBRE ESTE INFORME 86

ÍNDICE GRI 88





CARTA DEL PRESIDENTE

ESTIMADOS AMIGOS,

Desde 2016, año en el que Ezentis elaboró su primer Informe de Sostenibilidad, la compañía ha demostrado su firme compromiso con el buen gobierno, la transparencia y un crecimiento sostenible respetuoso con el medio ambiente.

En este difícil año, además, Ezentis ha demostrado su compromiso con la sociedad, garantizando el buen funcionamiento de las redes de telecomunicaciones y energía, y prestando un servicio esencial para la sociedad como es el mantenimiento, la operación y el despliegue de infraestructuras.

Estos meses han supuesto la consolidación del modelo sostenible de Ezentis. El Consejo de Administración ha aprobado los Planes Directores con horizonte 2020-2022, en tres materias clave para la compañía: Seguridad y Salud en el Trabajo, Transformación Digital y Sostenibilidad.

Además, la compañía ha trabajado para acercar nuestro modelo de Sostenibilidad a los clientes. Nos comprometemos en este punto a hacerlo extensivo a la cadena de suministro y trabajar de la mano de nuestros principales proveedores y contratistas.

En materia de seguridad de los trabajadores, el ámbito más importante para Ezentis, por segundo año consecutivo hemos logrado reducir sustancialmente el Índice de Frecuencia Global de accidentes (-7,8% con respecto a 2019).

Respecto al Gobierno Corporativo, por segundo año consecutivo revalidamos nuestro compromiso con la mejor aplicación de las mejores prácticas de buen gobierno, siendo una de las ocho empresas del mercado continuo que cumple con la

Recomendación del Código de Buen Gobierno de la CNMV de contar con un 40% de mujeres en el Consejo para 2022.

Si algo sabemos del futuro es que, además de cada vez más complejo y acelerado, será sin duda más sostenible. Y en este sentido no puedo dejar de agradecer al Consejo de Administración, y a todos los empleados y directivos de Ezentis, su entrega y compromiso para que esta compañía siga situándose en los mejores estándares de gobernanza empresarial, transparencia y crecimiento sostenible.

Un cordial saludo,



Enrique Sánchez de León García
Presidente no ejecutivo de Grupo Ezentis

"En este difícil año, Ezentis ha demostrado su compromiso con la sociedad"

CARTA DEL CONSEJERO DELEGADO



Fernando González Sánchez. Fuente: imagen cedida por el Español

ESTIMADOS AMIGOS,

En un año como 2020, marcado por el enorme impacto de la COVID-19 en la salud, en la sociedad y en la economía, Ezentis ha respondido con decisión, firmeza, responsabilidad y visión de largo plazo.

La prioridad de la compañía desde el inicio de la crisis sanitaria ha sido proteger a sus más de 9.000 empleados adoptando las máximas medidas de seguridad. En ese sentido, me enorgullece decir que la capacidad de trabajo y de adaptación de todos y cada uno de los trabajadores que forman parte de Ezentis ha sido admirable, al igual que nuestros altísimos estándares de seguridad que nos han permitido atravesar este duro periodo con un índice muy bajo de contagios.

2020 ha sido un año de superación, en el que hemos conseguido seguir desarrollando nuestra actividad esencial -el despliegue, la operación y el mantenimiento de redes de telecomunicaciones y energía-. Al mismo tiempo, hemos sido capaces de seguir con la hoja de ruta que nos trazamos antes del estallido de la pandemia.

Decidimos diversificar nuestro negocio hacia otros sectores e intensificar nuestra área de Energía. Para ello, durante 2020 hemos comprado dos empresas de ingeniería de seguridad, Enesys y Pentágono, que nos han permitido entrar en el negocio de instalación de sistemas de seguridad y contar con nuevos clientes como Movistar Prosegur Alarmas

e Iberdrola. Además, compramos Parera RPM, dedicada al despliegue, operación y mantenimiento de redes eléctricas de distribución, con la que hemos iniciado la actividad de Energía en España de la mano de un cliente de primer nivel como Endesa.

Nuestra entrada en el sector de la Energía en España es el primer paso para cumplir uno de nuestros objetivos para 2023: generar el 40% de nuestros ingresos en este área, frente al 60% en telecomunicaciones.

También hemos iniciado la diversificación hacia Europa, con nuestra entrada en Alemania, donde hemos logrado un contrato con Telefónica para desplegar y mantener fibra óptica en las zonas de Baden Württemberg y Baviera por dos años con posibilidad de ampliar a otros dos años más. Además, tenemos opciones de obtener adjudicaciones adicionales por parte de otros operadores.

Éste ha sido sin duda el año en el que hemos dado un decisivo impulso en materia de Sostenibilidad a través del Plan Director de Sostenibilidad 2020-2022, el cual contempla los ámbitos que componen los 10 Principios de Pacto Mundial y está alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) más directamente vinculados a la actividad de Ezentis.

En Ezentis estamos preparados para participar activamente de la Década de Acción que acaba de comenzar, pero en la que llevamos tiempo trabajando. Como ejemplo de algunos éxitos que hemos ido cosechando en relación con los ODS 3 y ODS13 están, por ejemplo, las mejoras acumuladas desde 2018 en el indicador de frecuencia de accidentes (-22%) y de la huella de carbono (-19%).

Les invito a consultar el informe de Sostenibilidad 2020, donde se detallan las principales acciones que hemos llevado a cabo durante el pasado año y, una vez más, está elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI.

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 2020	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

Ezentis agrupa sus actividades en tres zonas geográficas: Europa (España y Portugal), Brasil y Pacífico (incluye Chile, Perú, Colombia, Argentina y México).

EUROPA

La actividad en Europa, desarrollada en España y Portugal, continúa con su línea de crecimiento orgánico e inorgánico, que se tradujo en un aumento de los ingresos en 2020 del 14,3% en moneda constante respecto a 2019. Este crecimiento responde al cumplimiento del objetivo del Grupo de potenciar su negocio en esta región. La cartera comercial a cierre del año ascendió a 353M€, que supone un 54% sobre la cartera total del grupo.

El Grupo Ezentis continúa con su diversificación entrando en 2020 en el negocio de operación y mantenimiento de sistemas de seguridad en España y también en el mercado español de energía en servicios de despliegue, operación y mantenimiento de redes eléctricas de distribución.

De esta manera, Ezentis en Europa da un nuevo paso adelante en su estrategia de negocio, posicionándose como el primer mercado aportando el 48% de los ingresos operativos consolidados del Grupo en 2020.

BRASIL

Las actividades desarrolladas en Ezentis Brasil se centran en el despliegue, operación y mantenimiento de infraestructuras en el sector de telecomunicaciones y de energía.

Los ingresos de Brasil descendieron en 2020 un 16% en moneda constante respecto a 2019, debido a la reducción de actividad por efecto COVID-19. La operativa de la Sociedad se ha visto afectada por medidas adoptadas por los gobiernos federal y estatales derivadas de la situación de emergencia, como la paralización de los trabajos de despliegue de red y de corte y reposición de energía ante la prohibición de la desconexión del suministro eléctrico a los usuarios.

La cartera comercial a cierre del año ascendió a 134M€, que supone un 20% sobre la cartera total del grupo.

8

PAÍSES

+9.000

EMPLEADOS (Reducción neta superior al 24% s/2019)

62

AÑOS DE EXPERIENCIA Y 33 COTIZANDO

+5.500

VEHÍCULOS

(1) Actividad discontinuada (NIIF5)

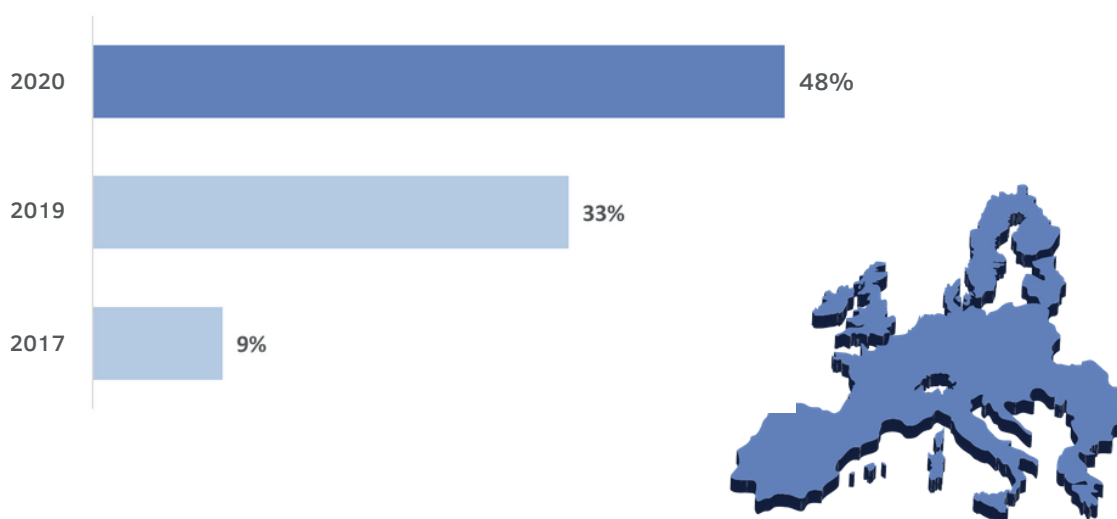
[Bienvenida](#)
[Acerca de Ezentis](#)
[Modelo de Gestión](#)
[Nuestras prioridades](#)
[Sobre este Informe](#)
[Índice GRI](#)

PACÍFICO

La actividad en la región del Pacífico disminuyó su cifra de ingresos en un 24,8% en moneda constante respecto al 2019, debido a la menor actividad como consecuencia de las restricciones impuestas por la COVID-19.

La cartera comercial a cierre del año ascendió a 171M€ que supone un 26% sobre la cartera total del grupo.

MAYOR PRESENCIA EN EUROPA: EVOLUCIÓN



82%

DE LOS INGRESOS PROVIENEN
DEL SECTOR DE
TELECOMUNICACIONES

15%

DE LOS INGRESOS DEL
SECTOR DE ENERGÍA

€380,7M

INGRESOS TOTALES 2020

€47,1M

EBITDA ⁽¹⁾

(1) Importe con NIIF16

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

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

- 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

- 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, transformación y sostenibilidad

2015-Actualidad

Ezentis pone en marcha un plan de crecimiento y sostenibilidad, focalizando su negocio principalmente en el despliegue, operación y mantenimiento de redes de telecomunicaciones y de energía y aumentando su presencia en Europa.

PRINCIPALES HITOS 2020

Durante el ejercicio 2020 el Grupo ha continuado con la estrategia de focalizarse en negocios y regiones clave consiguiendo, entre otros hitos, incrementar su presencia en Europa, que pasa a representar el 48% de los ingresos totales del Grupo (frente al 33% de 2019).

El mercado español se ha visto reforzado con la entrada de dos nuevas líneas de negocio: la entrada en el sector de energía y la incorporación de dos sociedades dedicadas a la instalación y el mantenimiento de sistemas seguridad.

A finales de 2020, se efectuó la entrada en Grupo Ezentis de la sociedad Instal-lacions Parera S.L., con el fin de desarrollar los servicios en el sector de energía en España.

Respecto a otras geografías, a comienzos de 2020 se finalizó con éxito la fusión de las dos sociedades brasileñas Ezentis Energía y Ezentis Telecom (Seicom) bajo la nueva denominación de Ezentis Brasil. Esta modificación estructural tiene un doble objetivo: por 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)

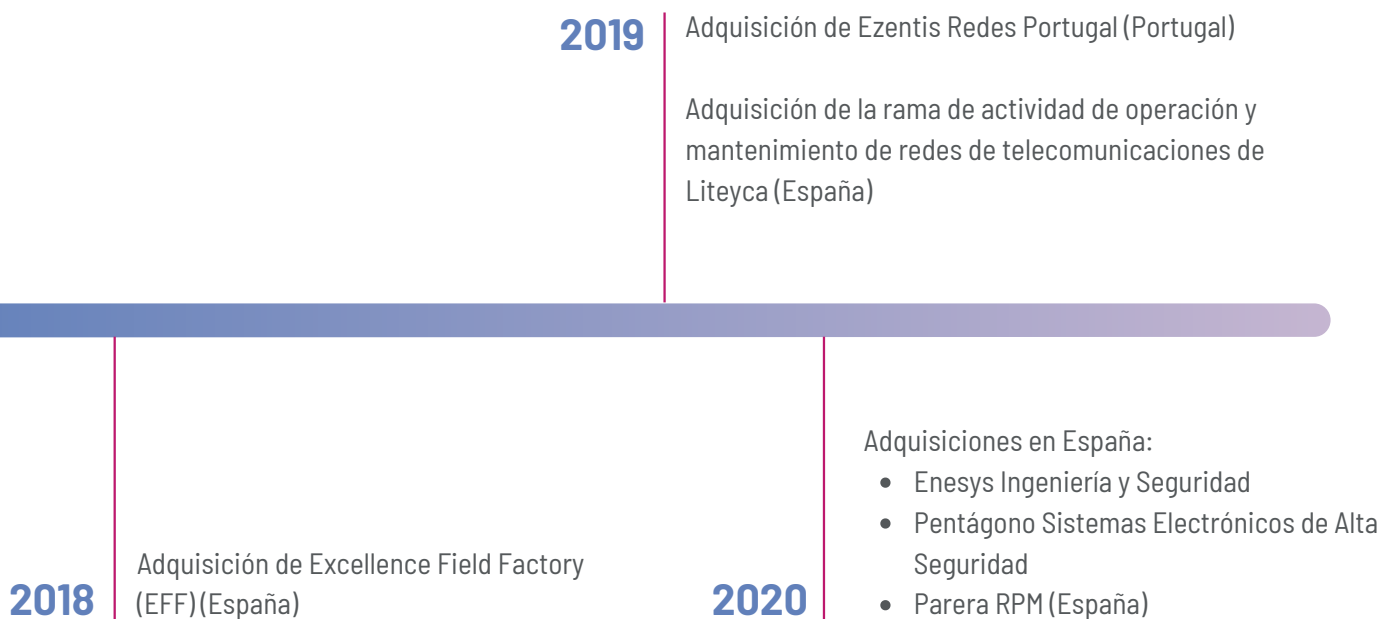
2016

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

El ejercicio 2020 ha sido un año difícil en el que todos nos hemos enfrentado a una situación completamente nueva. Ha sido un año de superación y transformación, en el que Ezentis ha conseguido seguir desarrollando su actividad esencial -el despliegue, la operación y el mantenimiento de redes de telecomunicaciones y energía-. A pesar del contexto adverso, al final del ejercicio, la compañía contaba con una cartera diversificada y sólida de más de 650 millones de euros que le da una visibilidad de 1,7 años de actividad como indicador de confianza por parte de los clientes y que representa una garantía de negocio a medio plazo.

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, por tanto, 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.



MODELO DE NEGOCIO

PRINCIPALES LÍNEAS DE NEGOCIO

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.

ENERGÍA



Servicios para redes de distribución y comercialización, así como despliegue de infraestructura de generación fotovoltaica:

- 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

INGENIERÍA DE SEGURIDAD



Nueva línea de negocio en España tras la integración en 2020 de dos nuevas empresas al Grupo y que, en líneas generales, desarrollan los siguientes servicios:

- Sistemas de alarmas y control de acceso y presencia
- Mantenimiento de instalaciones de seguridad
- Protección contra robos
- Protecciones perimetrales y circuito cerrado de TV

CADENA DE VALOR

MODELO DE NEGOCIO RESILIENTE MAYOR PRESENCIA EN LA CADENA DE VALOR

✓ Mercado en **Crecimiento** ✓ Mercado en **Concentración** ✓ **Externalización** de operadoras



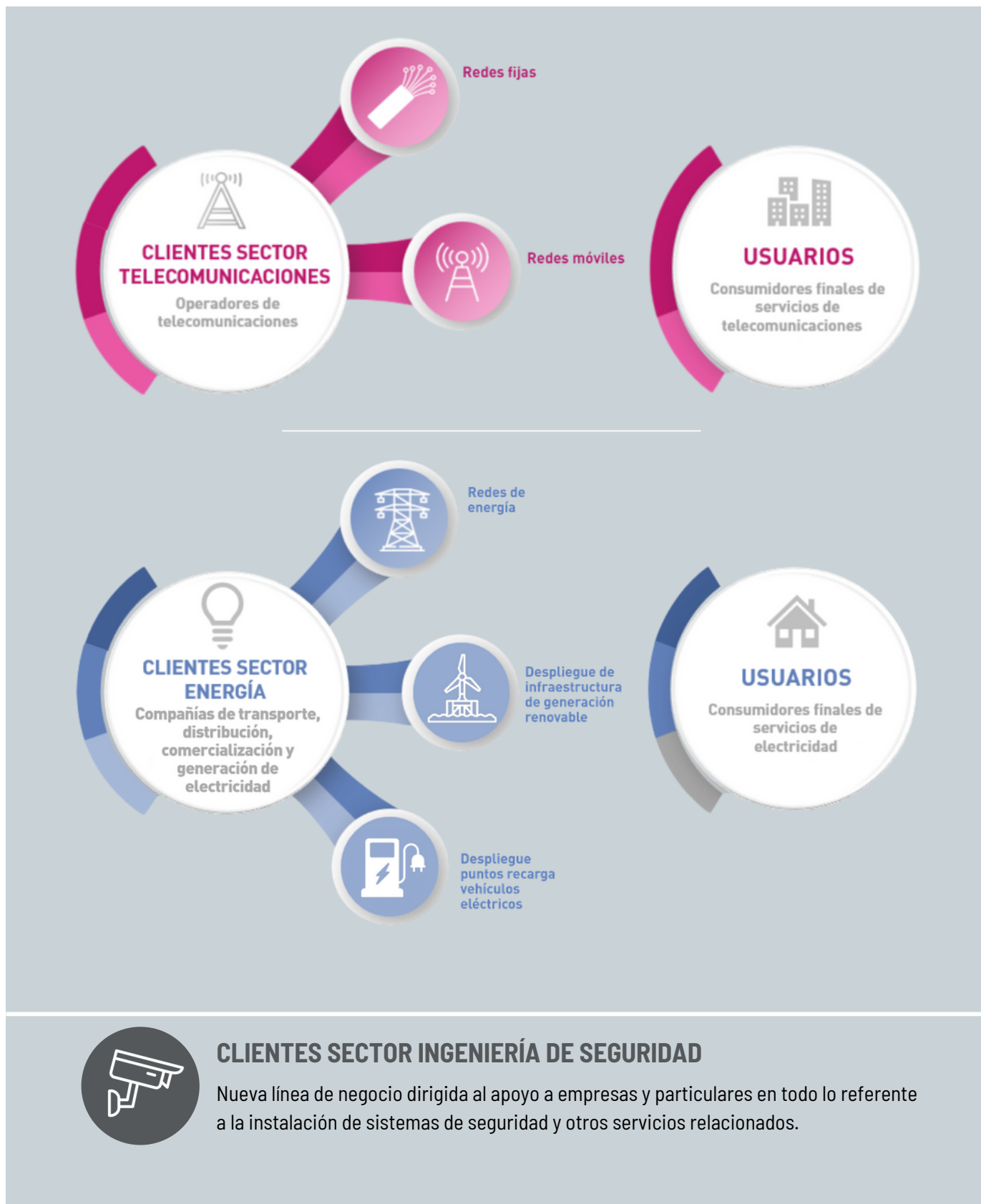
Diseño, logística y despliegue

- 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 en las que opera las redes existentes y desarrolla nuevas infraestructuras participando de forma directa en su despliegue.

Si bien el año 2020 ha estado marcado por el impacto social y económico de la COVID-19, hemos trabajado para la mejorar la conectividad en los hogares y en las actividades empresariales, un elemento esencial para la sostenibilidad económica y para la sociedad en su conjunto.

Teniendo en cuenta la presencia global de Ezentis, anteriormente descrita, y los principales retos en materia de desarrollo de cada uno de los países miembro de Naciones Unidas incluidos en el documento *SDG Index and Dashboard* (actualizado a 2020), se observa en la tabla a continuación, que la mayor parte de los países en los que opera Ezentis, si bien han ido avanzando respecto a anteriores análisis, siguen presentando claras 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	9,8	2,8	80,7	74,3
BRASIL	100,0	12,1	2,9	88,1	70,4
CHILE	100,0	7,0	3,2	91,6	82,3
COLOMBIA	99,6	9,7	2,7	52,3	64,1
ESPAÑA	100,0	16,1	3,8	98,5	86,1
MÉXICO	100,0	3,8	2,8	70,0	65,8
PERÚ	96,4	3,3	2,3	65,7	52,5
PORTUGAL	100,0	6,9	3,2	73,8	74,7

Fuentes: SDG Dashboard. Naciones Unidas 2020 y Datosmacro (Estudios del Grupo Recoletos: Expansión) para los datos de desempleo de Chile, España, Portugal y México 2020.

EVOLUCIÓN DE LAS PRINCIPALES MAGNITUDES

DIMENSIÓN ECONÓMICA

Hasta comienzos del año, Ezentis había encadenado cinco trimestres con resultado positivo y un considerable incremento de generación de caja, acompañado de una gran contratación de negocio. El año 2020 todo cambió, y finalmente se cerró el ejercicio con pérdidas de 35 millones de euros, consecuencia, principalmente, de unas divisas adversas que han tenido un impacto directo de 52 millones de euros en ingresos y 11 millones en Ebitda.

El efecto del COVID-19, derivado de las limitaciones de movilidad y las consiguientes restricciones gubernamentales impuestas en los países, ha impactado 11,2 millones de euros en los resultados, de los que 7,5 millones han afectado al Ebitda y otros 3,7 millones corresponden a gastos no recurrentes (expedientes de regulación de empleos temporales y adquisición de EPIS y material sanitario).

DIMENSIÓN SOCIAL

Por el lado de la dimensión social, si bien se ha producido un descenso del promedio de trabajadores, el porcentaje de contratos fijos se ha incrementado 3 puntos porcentuales respecto a 2019 y la retención del talento ha mejorado al reducirse la tasa de rotación voluntaria hasta el 11%.

DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL

Por segundo año consecutivo Grupo Ezentis cumple con su compromiso de reducir la huella de carbono generada en el desarrollo de sus actividades, con una reducción del -10% respecto a 2019 y del -18% acumulada en el periodo 2018-2020.

		2019	2020
DIMENSIÓN ECONÓMICA	>	Ventas (M€)	455,2
		Cartera (M€)	934,4
		Beneficio neto (M€)	4,0
DIMENSIÓN SOCIAL	>	Nº promedio de profesionales	12.800
		Contratos fijos/indefinidos (%)	78
		Rotación voluntaria (%)	14
DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL	>	Emisiones de CO ₂ (TnCO ₂ e)	34.453

EZENTIS: CIFRAS 2020

PRINCIPALES MAGNITUDES FINANCIERAS

INGRESOS

€380,7 M

-16,3% s/ingresos 2019

EBITDA⁽¹⁾

€47,1 M

12,4% s/ingresos

CARTERA

€658,0 M

Contratos plurianuales
1,7x s/ingresosFLUJO DE ACTIVIDADES DE
EXPLOTACIÓN RECURRENTE

€18,4 M

Tasa de conversión del Ebitda del 39%

EFECTO COVID-19

€-37,8 M

EN INGRESOS €-26,6M
EN EBITDA €-7,5M
EN GASTO NO RECURRENTE €-3,7M

PLAN DE

TRANSFORMACIÓN

€-22,6 M

Coste del plan

DEUDA FINANCIERA NETA

€176,1 M

3,7x s/EBITDA

RESULTADO FINANCIERO

NETO

€-14,0 M

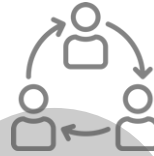
Reducción significativa de los
gastos financieros

(1) Importe con NIIF16

PERSONAS



9.611
Empleados



11%
Rotación
Voluntaria



+120.000
Formación en
Seguridad y
Capacitación
Técnica



68%
Plantilla joven
hasta 45 años



97%
Retorno tras permiso de
maternidad/
paternidad



8.550
Contratos
indefinidos

ENTORNO AMBIENTAL

30.922
TCO2e



RENOVACIÓN DE LA FLOTA

Vehículos GNC, biodiesel y etanol

COMUNIDAD LOCAL

98%
Proveedores
locales

€212,9M

Compras totales a
proveedores

CUMPLIMIENTO

Ezentis, una de las ocho
empresas del mercado continuo
que ya cumple con la
recomendación del Código de
Buen Gobierno de la CNMV del
40% de mujeres en el Consejo
para 2022



FUERTE RENDIMIENTO FINANCIERO

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 7%

MEJORA DE MÁRGENES

Capacidad de aumento de márgenes basado en densidad, sinergias y transformación digital

DESARROLLO/ FORMACIÓN PERSONAS

Más de 120.000h de formación a los empleados en Seguridad y Capacitación Técnica

ASIGNACIÓN DE CAPITAL PARA CREAR VALOR

Adquisiciones corporativas que encajan con nuestros objetivos estratégicos

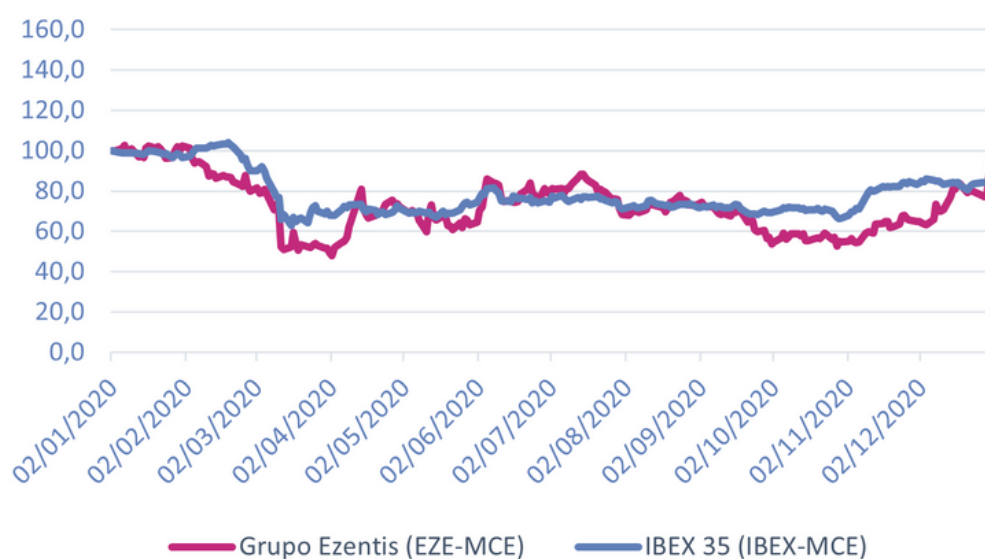
INFORMACIÓN BURSÁTIL

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 márgenes en un ejercicio complicado
- Sólida cartera de pedidos como indicador de confianza de los clientes
- Visibilidad garantizada a medio plazo

	2018	2019	2020
Número de acciones (miles de acciones)	331.172,0	331.172,0	331.172,0
Cotización a 31/12 (en €/acción)	0,476	0,402	0,400
Máximo del año en cierre diario (en €/acción)	0,845	0,602	0,431
Mínimo del año en cierre diario (en €/acción)	0,475	0,405	0,202
Capitalización a 31/12 (miles de €)	157.472	133.131	132.469
Volumen medio de negociación (miles de acciones)	1.496,3	530,0	1.295,0

EVOLUCIÓN COTIZACIÓN IBEX 35 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	33
Asuntos no financieros relevantes	36
Relación con los Grupo de Interés	38

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 2020



Las propuestas de acuerdos de la JGA 2020 fueron aprobadas por un promedio del 92,32% del capital social asistente

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

55%
INDEPENDIENTES

44%
MUJERES

12
REUNIONES EN 2020

100%
Asistencia presencial sobre el total de votos durante el ejercicio

2
EJECUTIVOS

5
INDEPENDIENTES

2
DOMINICALES

COMISIONES

COMISIÓN EJECUTIVA DELEGADA

22,22%
EJECUTIVOS

22,22%
DOMINICALES

55,56%
INDEPENDIENTES

COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CUMPLIMIENTO










33,33%
DOMINICALES

66,67%
INDEPENDIENTES

COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS Y RETRIBUCIONES

100%
INDEPENDIENTES

COMPOSICIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN A 31/12/2020

	DENOMINACIÓN DEL CONSEJERO	FECHA DEL ÚLTIMO NOMBRAMIENTO	CATEGORÍA DEL CONSEJERO	CARGO EN EL CONSEJO	COMISIONES	PARTICIPACIÓN DIRECTA DE LAS ACCIONES %	ACCIONISTA REPRESENTADO
	D. Enrique Sánchez de León	04/06/2020	Independiente	Presidente no ejecutivo	e	0,120%	
	D. Fernando González Sánchez	29/06/2018	Ejecutivo	Consejero Delegado	e	0,209%	
	D. Pedro María Azcárate Palacios	04/06/2020	Independiente	Consejero	a n	0,058%	
	D.ª Ana María Sánchez Tejeda	09/04/2018	Dominical	Consejera	e	0,009%	Agencia IDEA
	D.ª Laura González-Molero	04/06/2020	Independiente	Consejera	n	0,023%	
	D.ª Paloma Jiménez Baena	25/06/2020	Independiente	Consejera	e a	0,000%	
	D.ª Carmen Gómez Barreda Tous de Monsalve	27/02/2017	Independiente	Consejera	e 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		0,329%	

 Presidente de la Comisión
 Vocal
e Comisión Ejecutiva Delegada
a Comisión de Auditoría y Cumplimiento
n Comisión de Nombramientos y Retribuciones



FUNCIONES DE LAS COMISIONES EN 2020

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

i) Sobre información financiera:

- Revisión, trimestral y semestral, de la información financiera que se difunde a los mercados de valores antes de ser comunicada.
- Aprobar la propuesta de formulación de las cuentas anuales correspondiente al ejercicio 2019.
- Seguimiento de sistemas de control interno de la información financiera (SCIIF).
- Propuesta para aprobación del Manual de políticas contables y su plan de implantación.

ii) Sobre auditoría de cuentas:

- Informe sobre la independencia del auditor externo.
- Revisar y aprobar la contratación de servicios de auditoría

iii) Sobre control interno y auditoría interna:

- Revisión y seguimiento del plan de Auditoría Interna.
- Seguimiento del Comité Ético y canal de denuncias.
- Seguimiento del plan director de control interno.
- Evaluación anual del funcionamiento de la función de auditoría interna.
- Revisión y análisis de los informes de auditoría interna de las distintas sociedades del Grupo.
- Seguimiento del modelo de prevención de delitos-responsabilidad penal de la persona jurídica.
- Seguimiento del mapa de riesgos y actualización.
- Seguimiento de las recomendaciones y ajustes propuestos por auditoría interna.
- Seguimiento de autocartera.

iv) Sobre la gestión y control de riesgos:

- Seguimiento de la política fiscal corporativa.
- Seguimiento del plan de riesgos fiscales/precios de transferencia.

v) Otras funciones:

- Supervisión y remisión para su aprobación por el Consejo del Informe Anual sobre Gobierno Corporativo relativo al ejercicio 2019.
- Informar al Consejo sobre la evaluación de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento.
- Revisión de la información no financiera.
- Informe de operaciones vinculadas.
- Evaluar la calidad y eficiencia del funcionamiento de la propia Comisión.
- Actualización del plan de Sistemas TI/Seguridad.
- Revisión del plan de seguridad.
- Aprobar e informar al Consejo de la modificación de los Estatutos Sociales, Reglamento de la Junta y del Consejo.
- Aprobar e informar al Consejo de la modificación del Código de Ética y de Conducta.
- Aprobar e informar al Consejo de la modificación del Reglamento Interno de Conducta.
- Revisión del plan de sostenibilidad.

COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS Y RETRIBUCIONES

i) Sobre políticas y planes:

- Informar al Consejo sobre la información no financiera del ejercicio 2019 incluida en el informe de gestión de las cuentas anuales.
- Seguimiento del cumplimiento de la Guía Técnica sobre Comisiones de Nombramientos y Retribuciones de la CNMV.
- Seguimiento del Plan de Comunicación.
- Aprobar e informar al Consejo del Plan Director de Sostenibilidad 2020-2022.
- Seguimiento del Plan Director de Sostenibilidad 2020-2022.
- Aprobar e informar al Consejo la modificación de la Política de Sostenibilidad.
- Aprobar la propuesta de Plan de Formación continuada para el ejercicio 2020.
- Aprobar e informar al Consejo la modificación de la Política de Comunicación de Información, contactos e implicación con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto.
- Aprobar e informar al Consejo sobre la Política de Cambio Climático.
- Aprobar e informar al Consejo la modificación de la Política de Diversidad del Consejo de Administración y Selección de Candidatos de consejeros.
- Aprobar e informar al Consejo la modificación de la Política de Gobierno Corporativo y Estructura de Grupo.
- Actualización de la matriz de competencias de consejeros.
- Aprobar e informar al Consejo del Plan de Sucesión de cargos del Consejo de Administración.
- Seguimiento de la información contenida en la página web corporativa.

ii) Sobre la Junta General:

- Aprobar el informe de funcionamiento de la Comisión.
- Aprobar e informar al Consejo de la Política de Remuneraciones 2020-2023.
- Informe sobre la propuesta de reelección de consejeros.

iii) Sobre la organización:

- Informar al Consejo sobre los cambios organizativos y nombramientos en las filiales del grupo.
- Informar al Consejo sobre la designación de cargos en las Comisiones.
- Informar sobre la evaluación del Consejo de Administración y la Comisión de Nombramientos al Consejo.
- Informar al Consejo sobre el modelo de organización.

iv) Sobre remuneraciones

- Informar al Consejo de la fijación de objetivos de la retribución variable del ejercicio 2020.
- Informar al Consejo de la evaluación de la retribución variable del ejercicio 2019.
- Informar al Consejo de la fijación de los objetivos del ILP del ejercicio 2020.
- Informar al Consejo de la evaluación de objetivos del ILP del ejercicio 2019.
- Informar favorablemente al Consejo del Informe Anual de Remuneraciones de los Consejeros 2019.
- Informar favorablemente al Consejo del Informe Anual de Gobierno Corporativo 2019.

COMITÉS EJECUTIVOS EN GRUPO EZENTIS

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

COMITÉ DE DIRECCIÓN

Conformado por un total de siete miembros.

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 TESORERÍA

Conformado por un total de cuatro miembros, tres ellos procedentes de la Corporación, y el Gerente de Finanzas del país (en la materia que le incumba).

Es el órgano de seguimiento, control y coordinación de la gestión de tesorería de Grupo Ezentis.

COMITÉ DE INVERSIONES

Conformado por un total de siete miembros, todos ellos de la Corporación.

Es el órgano que deberá informar sobre la toma de decisiones que tengan impacto en las inversiones, gastos y financiación que deba acometer cualquier sociedad del Grupo.

Estos dos Comités 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 tres miembros: el Consejero Delegado, el Director General (COO) 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: 59% 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.

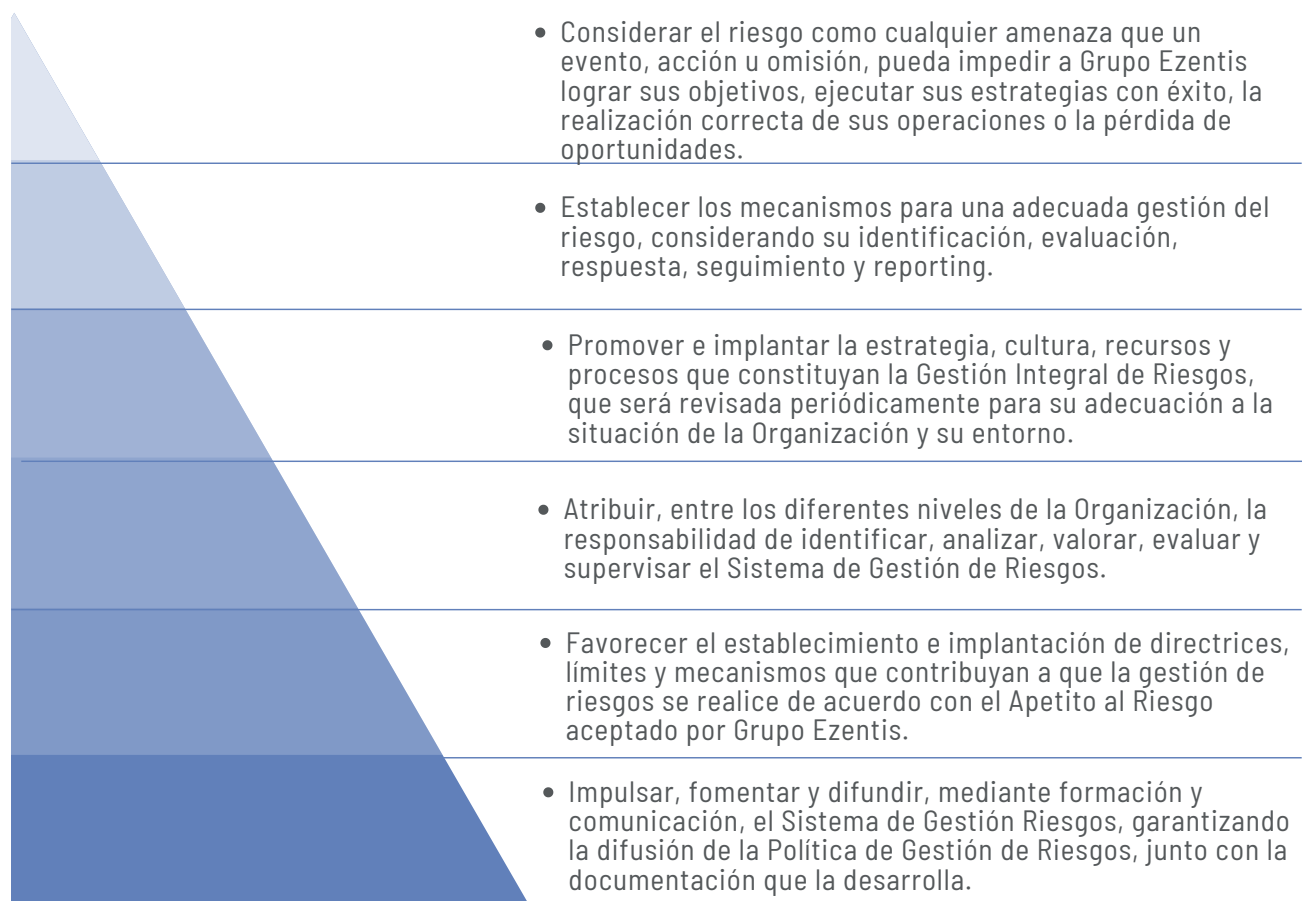
SOSTENIBILIDAD

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

Consciente de la relevancia de una correcta gestión de los riesgos que se suceden en el desarrollo de las actividades de Grupo Ezentis, la compañía cuenta desde hace años con un Sistema Integral de Gestión de Riesgos alineado con los 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 continua e integral, 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 2020.

Los principales riesgos a los que ha estado el Grupo expuesto durante el ejercicio 2020 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 2020, así como el apartado E del Informe Anual de Gobierno Corporativo 2020.⁽¹⁾⁽²⁾

Durante el ejercicio 2020, tanto el Mapa de Riesgos como el Sistema de Control Interno han evolucionado de forma que, los aspectos no financieros (sociales, seguridad, ambientales, de gobierno corporativo, etc.), derivados del cambio climático, la igualdad de oportunidades o las cuestiones de reputación Corporativa, tienen mayor presencia y relevancia.

Adicionalmente, se comprueba que los asuntos no financieros que han resultado como materiales (Análisis de Materialidad descrito en el apartado "Asuntos no financieros relevantes") están alineados con el Mapa de Riesgos de la Compañía.

(1) <https://www.ezentis.com/media/2021/03/cuentas-anuales-consolidadas-grupo-ezentis-2020.pdf>

(2) <https://www.ezentis.com/media/2021/03/informe-anual-de-gobierno-corporativo-ezentis-2020.pdf>

COVID-19: GESTIÓN DE UNA CRISIS SANITARIA

EZENTIS COMO SERVICIO ESENCIAL

Desde el comienzo de la pandemia, en Grupo Ezentis la prioridad ha sido siempre preservar la salud y seguridad de todos los trabajadores. Por ello, y antes de que los diferentes Gobiernos establecieran medidas de restricción de la movilidad de las personas, la compañía se movilizó para disponer de todas las herramientas necesarias para que los trabajadores que habitualmente trabajan en las oficinas, pudieran continuar su trabajo de forma segura desde sus casas y por el lado del personal de trabajo de campo, se activaron inmediatamente todos los protocolos de seguridad y salud para minimizar el impacto en la salud y en la disponibilidad de los equipos de trabajo.

En los momentos más graves de la pandemia, la actividad desarrollada por el Grupo Ezentis fue declarada "actividad esencial" en todos los mercados en los que opera. 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.

Si bien las medidas y restricciones gubernamentales han sido temporales, han tenido efecto en nuestra actividad con un impacto estimado de menores ventas:

- En España, se prohibió temporalmente la portabilidad de líneas fijas y móviles entre operadores, lo que afectó significativamente a este tipo de servicio, y se aplicó un confinamiento general a la población, afectando al número de servicios a prestar en el domicilio del cliente final por miedo al contacto físico.
- En Perú, el establecimiento de un estricto toque de queda redujo forzosamente la jornada laboral de nuestro personal y la aplicación de medidas de confinamiento, como en otros países, redujo la petición de órdenes de servicios y la demanda de clientes finales.
- En Brasil y Chile hubo restricciones en el corte y reposición de energía, de manera que no se pudieron ejecutar determinados servicios de operación y mantenimiento sobre líneas energizadas.

La temporalidad de estas limitaciones y la normalización progresiva de la actividad han permitido una recuperación generalizada desde el tercer trimestre del año.

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

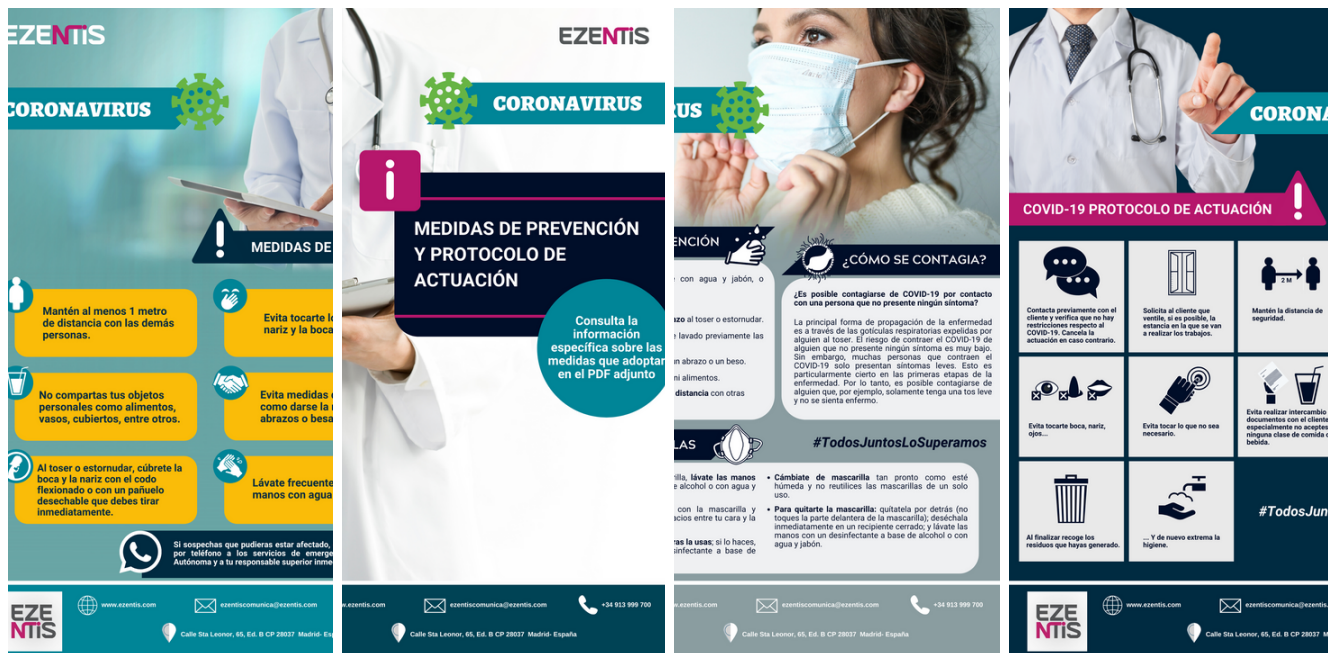
- Restricción de viajes
- Reuniones por videoconferencias, incluye empleados, clientes y proveedores.
- Flexibilidad laboral, teletrabajo y nuevos turnos.
- Teletrabajo a personas especialmente sensibles, mayores, embarazadas y con hijos menores.

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



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.



GOBIERNO Y GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD

En un contexto especialmente difícil como el que se presentó a comienzos del año 2020 a nivel mundial, Ezentis no sólo ha mantenido sus compromisos en materia de sostenibilidad, sino que los ha reforzado de manera significativa. Tras iniciar su andadura en 2017 en la responsabilidad social y ambiental de la empresa más allá de la expresada en las distintas jurisdicciones, 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 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 colabora desde su actividad en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible con el fin de 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 al desarrollo y la 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⁽¹⁾ 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.

(1) Política de Sostenibilidad disponible en la web: <https://www.ezentis.com/media/2021/02/politica-de-sostenibilidad-de-grupo-ezentis.pdf>

PLAN DIRECTOR DE SOSTENIBILIDAD 2020-2022

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

**CUMPLIMIENTO
GLOBAL DEL
PLAN EN 2020:
80.9%**

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, el Director General (COO) y el área de Sostenibilidad, cuyo mandato consiste en promover, apoyar y supervisar todas las medidas contempladas en el PDS así como, todas las iniciativas adicionales emergentes no contempladas inicialmente. El Comité informará periódicamente del seguimiento y desempeño en materia de Sostenibilidad a la Comisión de Nombramientos y Retribuciones.

Desde su aprobación y lanzamiento en mayo de 2020, el Comité de Sostenibilidad se ha reunido formalmente en dos ocasiones y ha realizado seguimiento específico vía correo electrónico de varias cuestiones que, sin estar contempladas inicialmente, han tenido lugar a lo largo de 2020.



LOGROS 2020

- Actualización del análisis de materialidad de asuntos no financieros (ESG).
- Elaboración de una política específica de Cambio Climático.
- Refuerzo de la relación con el grupo de interés: Clientes.



OBJETIVO 2021

- Elaborar una política específica de Derechos Humanos.
- Elaborar una política específica de Compra Responsable.
- Reforzar la relación con el grupo de Interés: Inversores.

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 mantener informados acerca del desempeño de la compañía en los asuntos financieros y no financieros de mayor relevancia.

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

- Establecer prioridades en la definición de acciones específicas en cada área de gestión (Plan Director de Sostenibilidad 2020-2022).
- Conocer las tendencias ambientales, sociales y de gobierno (ESG) del momento y adaptar nuestros procesos a los cambios que pueden afectar a la sostenibilidad de la compañía.
- Dedicar los esfuerzos y los recursos necesarios a aquellos asuntos que sean más relevantes para la Compañía.
- Hacer partícipes del proceso a nuestros Grupos de Interés y tener muy presente cuáles son sus expectativas.
- Definir los contenidos de reportes externos de información no financiera con la información relevante y ajustada a las expectativas y necesidades de todos los Grupos de Interés, tanto internos como externos

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.

FASE
2

RELEVANCIA EXTERNA

En la fase externa se ha considerado la opinión de todos los Grupos de Interés con los que Ezentis interactúa en el desarrollo de su actividad (clientes, proveedores, empleados, inversores, accionistas y representantes sindicales) y como novedad en la actualización 2020 del Análisis, se ha incorporado un nuevo colectivo de encuestas a profesionales con experiencia en materia de sostenibilidad y que conocen la compañía.

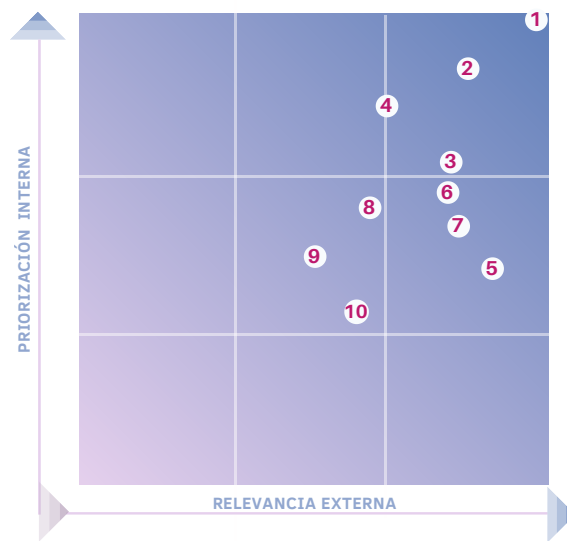
En la variable externa también se ha realizado el análisis de los documentos públicos de prescriptores como Forética, World Economic Forum, S&P o WBCSD, y se ha realizado una revisión de información pública de empresas comparables.

FASE
3

PRIORIZACIÓN INTERNA

En la fase interna, han participado una muestra de máximos directivos de la Compañía: Comité de Dirección, Gerencias Generales regionales y Directores Corporativos.

RESULTADO DEL ANÁLISIS DE MATERIALIDAD 2020



DIMENSION NEGOCIO Y GOBIERNO

2	Ética empresarial, transparencia y buen gobierno	89%
8	Gestión de Riesgos	62%

DIMENSION SOCIAL

1	Seguridad Laboral	100%
3	Desarrollo y retención del talento	73%
4	Relación con clientes y usuarios	73%
7	Derechos humanos y laborales	68%
9	Ciberseguridad	54%
10	Impactos en la Comunidad Local	49%

DIMENSION AMBIENTAL

5	Cambio Climático y Eficiencia Energética	72%
6	Cadena de suministro	70%

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 buen gobierno
- Relación con clientes y usuarios
- Desarrollo y retención del talento

Los principales cambios observados frente al Análisis de materialidad de 2018 son:

- Se incrementa de manera significativa la relevancia del asunto de Cambio Climático y Eficiencia Energética, entrando en el Top5 de asuntos materiales para Ezentis. (+41% con respecto a 2018).
- Otro de los asuntos que han incrementado su relevancia tanto externa como interna, es la Cadena de Suministro (+24% en relevancia externa y +13% en priorización interna).
- Se incorpora el asunto de Ciberseguridad (sugerido en comentarios recibidos en el Análisis de 2018), ubicándose por el momento, en una posición baja en cuanto a relevancia global.

OBJETIVO 2022

ACTUALIZACIÓN DEL ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

Tras la última revisión del estudio ejecutada en 2020, y siguiendo la periodicidad definida por la Compañía, tenemos el objetivo de realizar un nuevo Estudio de Materialidad con el objetivo de confirmar la continuidad de los asuntos más relevantes o bien, identificar nuevos asuntos que hasta la fecha no han sido identificados y que igualmente, sean relevantes para la compañía.

El criterio de materialidad es aplicado a todos los contenidos que contempla la Ley 11/2018 de 28 de diciembre, sin excepción. Es decir, todos los aspectos que no aplican o no son materiales para Grupo Ezentis, irán acompañados de una explicación al respecto.

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.

RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

El Grupo Ezentis, como entidad empresarial 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, el Plan Director de Sostenibilidad 2020-2022 incluye iniciativas específicas para cada uno de ellos.

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 "Asuntos no financieros relevantes para Ezentis".

Por otro lado, todas las comunicaciones por redes sociales, prensa y otros 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 (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 • 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 <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de la relación con proveedores (condiciones de contratación, pago y facturación, criterios de adjudicación) • Gestión de relación con contratistas y subcontratistas (calidad del servicio, condiciones de seguridad y salud laboral, cumplimiento requisitos del cliente...) • Criterios de sostenibilidad en Ezentis y su cadena de suministro
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 <ul style="list-style-type: none"> • Resultados económicos y estrategia de la compañía • Nuevas políticas e iniciativas en materia de sostenibilidad • Cuestiones relevantes relacionadas con el negocio de Ezentis • Gobierno corporativo • Situación de la acción en el mercado de valores
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 <ul style="list-style-type: none"> • Resultados económicos • Nuevos contratos • Iniciativas destacadas en materia de sostenibilidad • Contenido divulgativo sobre nuestros sectores de actividad • Ofertas de empleo

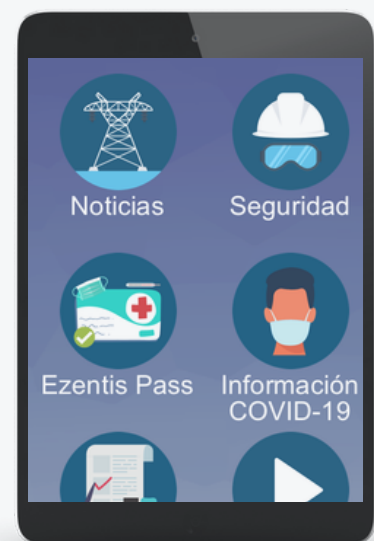
Como parte de la relación con los grupos de interés, el Grupo dedica sus esfuerzos a mantener una comunicación continua y actualizada con cada uno de sus grupos de interés para, de esta forma, construir relaciones de confianza firmes y sostenibles, buscando siempre que sea posible la comunicación bidireccional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

CASOS DE ÉXITO **Novedades en los canales de comunicación**

APP EZENTIS COMUNICA - INFORMACIÓN COVID-19

Para Ezentis proteger la seguridad y la salud de sus trabajadores es un objetivo primordial y más, si cabe, en un escenario marcado por la crisis sanitaria de la COVID-19. Por eso, en 2020 Grupo Ezentis ha desarrollado una aplicación, accesible desde el móvil e integrada en la App Ezentis Comunica, que tiene como fin informar en tiempo real del estado de salud del trabajador ante posibles síntomas del virus y asegurar en todo momento que cuenta con los equipos de protección necesarios y que, por tanto, cumple con los protocolos de seguridad implementados. De esta forma se pretende velar por la salud del trabajador y transmitir confianza del cumplimiento de los procedimientos necesarios para minimizar el riesgo de contagio por la COVID-19.

Asimismo, y dado que la pandemia ha traído consigo situaciones completamente nuevas y desconocidas, se incluyó en la App Ezentis Comunica un nuevo apartado sobre la COVID-19, que desde el departamento de Comunicación se fue actualizando periódicamente, para que todos los trabajadores de Ezentis pudieran acceder a la información sobre el virus, los protocolos de actuación y consejos para la prevención.



LANZAMIENTO DEL BLOG

"TRABAJANDO PARA EL FUTURO"

Por otro lado, la compañía puso en marcha, también en 2020, su blog "Trabajando para el futuro", un nuevo espacio con el que Ezentis pretende dar visibilidad y compartir con sus diferentes grupos de interés todos aquellos temas de especial relevancia para la corporación. En este nuevo canal, se abordan áreas clave como la Seguridad y Salud en el Trabajo, la Sostenibilidad, la Innovación, el Gobierno Corporativo o la Transformación Digital.

Nuestros expertos, profesionales que lideran cada una de estas áreas en Ezentis, nos ofrecen su particular visión sobre cuestiones de diversa índole y profundizan en la actualidad del sector, las tendencias de mercado, nuevos escenarios, así como en los logros y retos de la compañía. Y todo ello, a través de artículos de actualidad, interés y calidad.



NUESTRAS PRIORIDADES

Transparencia, principios éticos y buen gobierno	41
Gestión del talento	46
Seguridad y Salud en el trabajo	57
Seguridad en los sistemas de información	65
Transformación digital	68
Cercanía y responsabilidad con el cliente	70
Compromiso con la sociedad	73
Minimización del impacto ambiental	78

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 última actualización en 2020, Grupo Ezentis dispone, por medio de la aprobación de su Consejo de Administración, de un Código de Ética y de Conducta⁽¹⁾ (en adelante, Código) con el objetivo de asegurar un comportamiento profesional, ético y responsable de todos los empleados y de otros sujetos obligados por el mismo (proveedores, clientes, accionistas, inversores...), en el desarrollo de las actividades de la compañía y en el cumplimiento de sus funciones.

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 ético 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 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.

Adicionalmente, en marzo de 2021 se sometió a aprobación del Consejo de Administración de Grupo Ezentis la primera política de Derechos Humanos de la compañía, la cual, tiene un claro vínculo con el Código de Ética y Conducta ya mencionado.

(1) <https://www.ezentis.com/media/2021/02/codigo-de-etica-y-de-conducta.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 ocho empresas del mercado continuo que ya cumple con la recomendación del Código de Buen Gobierno de la CNMV del 40% de mujeres en el Consejo para 2022

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, informando periódicamente del contenido de sus reuniones 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).

Entre las funciones del Comité de Ética se encuentra la de 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 2020 se han recibido un total de cinco 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 de Administración
3. Reglamento de la Junta
4. Reglamento interno de conducta en el ámbito de los mercados de valores
5. Código de Ética y de Conducta
6. Política de Diversidad del Consejo y Selección de candidatos a consejeros
7. Política de comunicación de información, contactos con accionista, inversores institucionales y asesores de voto
8. Política fiscal corporativa
9. Política de Gobierno Corporativo y Estructura de Grupo
10. Protocolo de Prevención de Delitos
11. Política de Remuneraciones de los Consejeros de Grupo Ezentis, S.A
12. 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/>

(1) <https://www.ezentis.com/media/2021/02/politica-de-sostenibilidad-de-grupo-ezentis.pdf>

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 y el auxilio de un consultor externo, de conformidad con lo establecido en la Recomendación 36 del Código de Buen Gobierno de las sociedades cotizadas e la CNMV, ha coordinado la autoevaluación del Consejo de Administración correspondiente al ejercicio 2020. La evaluación del Consejo y sus comisiones se realiza anualmente y afecta a las siguientes áreas:

i) Evaluar el funcionamiento del Consejo de Administración y sus Comisiones:

- Calidad y eficiencia del funcionamiento del Consejo de Administración y de sus Comisiones especializadas.
- Tamaño, composición y diversidad.
- Desempeño del Presidente y del primer ejecutivo de la Sociedad.
- Desempeño y la aportación de los consejeros.
- Frecuencia y duración de las reuniones.
- Contenido del orden del día y la suficiencia del tiempo dedicado a tratar los distintos temas en función de su importancia.
- Calidad de la información recibida.
- Amplitud y apertura de los debates.
- Proceso de toma de decisiones dentro del Consejo y sus Comisiones (influencia por un miembro o un grupo reducido de miembros).

ii) Revisar el cumplimiento del plan de acción para el ejercicio 2020 resultante de la evaluación del ejercicio anterior.

iii) Definir el plan de acción para el ejercicio 2021.

Esta autoevaluación se ha llevado a cabo a través de a) entrevistas personales mantenidas con todos los miembros del Consejo de Administración y reuniones con el Secretario no consejero, realizándose las mismas preguntas a todos los consejeros, adaptadas en función de su pertenencia a las distintas Comisiones, profundizando en aquellas materias y aspectos que se han considerado necesarios o convenientes y; b) envío de cuestionarios idénticos 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 a la revisión del grado de cumplimiento del plan de acción 2020, en 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, como la relativa a la puesta a disposición de los consejeros de la documentación con antelación suficiente y su calidad y, al margen de mejora respecto a la mayor dedicación de temas de estrategia, con la conveniencia de dedicar una sesión monográfica a esta materia.

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 finales del año 2020 el cargo de Presidente no ejecutivo está ostentado por D. Enrique Sánchez de León. 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.

9.611

Empleados distribuidos en
8 áreas geográficas a 31 de
diciembre 2020

PRESENCIA EN 8 PAÍSES

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.

DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR PAÍS

NÚMERO DE EMPLEADOS A 31 DICIEMBRE POR PAÍS**						
	2019			2020		
	HOMBRE	MUJER	TOTAL	HOMBRE	MUJER	TOTAL
Argentina	303	22	325	250	18	268
Brasil	4.693	450	5.143	3.795	382	4.177
Chile	2.399	235	2.634	1.754	141	1.895
Colombia	450	149	599	197	34	231
España	1.740	233	1.973	1.797	258	2.055
México*	159	20	179	2	1	3
Perú	1.423	174	1.597	861	116	977
Portugal	4	1	5	4	1	5
TOTAL	11.171	1.284	12.455	8.660	951	9.611

*El dato de México 2019 incluye los empleados propios y los subcontratados.

** El número de empleados de 2020 a cierre no coincide con el aportado en CCAACC e Informe de Gestión en 199 personas debido a que estos empleados fueron cedidos de forma definitiva a otra sociedad fuera del Grupo al final de ejercicio.

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

IGUALDAD Y DIVERSIDAD EN GRUPO EZENTIS

La diversidad y la igualdad de oportunidades son dos conceptos que en Grupo Ezentis abarca 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

49%

De las mujeres que trabajan en Ezentis son Personal de Obra

CASO DE ÉXITO

Ezentis por la igualdad de oportunidades

Grupo Ezentis apuesta por el talento de las personas, sin discriminación alguna por razón de sexo, la raza o cualquier otra característica personal. Como prueba de ello, estamos muy orgullosos de contar con un alto porcentaje de mujeres en la categoría de Técnicos de Obra (alrededor del 50% de mujeres en Ezentis desarrollan actividad de campo).



Olaia, técnico de telecomunicaciones de 26 años, que mantiene torres a 40 metros de altura,

DISCAPACIDAD

Somos conscientes de las dificultades añadidas que se presentan a las personas que por nacimiento, enfermedad o accidente son presenten 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 (21 en 2020, 11 menos que en 2019) son empleados al mismo nivel que el resto y constituyen una manera más de mostrar los aspectos positivos de la diversidad.

21

personas con
discapacidad

Con independencia de la bajada registrada en 2020, 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 2020, el 68% de los profesionales de la compañía tiene menos de 45 años, de los que el 19% son menores de 30 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⁽¹⁾ que, según varios informes de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) la tasa de desempleo joven supera el 30% sobre el desempleo total.

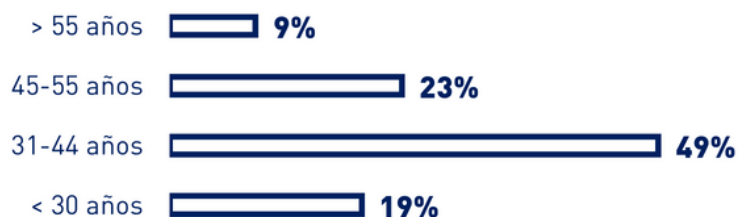
68%

Empleados <45 años en
Grupo Ezentis

70%

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 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 2020, está conformado por un 55% de consejeros independientes y desde el punto de vista de género, por un 44,4% 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 de la salud, entre otros.

44%

Mujeres en el Consejo de
Administración

55%

Consejeros
independientes

Todo ello pone de manifiesto que en Ezentis la diversidad es un factor que se tiene en cuenta en el máximo órgano de decisión, recogiendo de forma expresa en la Política de Diversidad del Consejo y Selección de Candidatos a Consejeros.

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

1. Estatutos sociales del Grupo
2. Código de Ética y de Conducta
2. Reglamento del Consejo de Administración
3. Política de Diversidad del Consejo y Selección de Candidatos a Consejeros
4. Política de Gobierno Corporativo y Estructura de Grupo
5. Informe Anual de Gobierno Corporativo

En ninguno de estos documentos se menciona la limitación de edad o de discapacidad de los consejeros, lo cual pone de manifiesto que no existe un criterio discriminatorio al respecto. La Política de Diversidad del Consejo y Selección de Candidatos a Consejeros va más allá de aspectos de diversidad de género, impulsando a su vez, el equilibrio de conocimiento y experiencia.

A continuación, se incluyen dos citas textuales de la mencionada Política:

“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”.

“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 oportunidades en todos los países en los que opera. En el contexto especialmente difícil de 2020, en términos globales la plantilla de trabajadores ha decrecido en número, sin embargo, la estabilidad laboral no sólo no se ha visto afectada, sino que se ha incrementado con respecto a años anteriores. Ello se traduce en que el 81% de los contratos laborales en la compañía son fijos o indefinidos, frente al 78% de 2019.

Además, la contratación local supera, en cifra promedio, el 98%, hecho que sitúa a Ezentis como un destacado generador de riqueza y crecimiento de las comunidades locales.

Lamentablemente, y como otras empresas del sector servicios, también tenemos en nuestras sociedades salida 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.

12.589

Personas promedio
en 2020

81%

Contratos indefinidos
(78% en 2019)

98%

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 83% del total de empleados.

+83%

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 ocupa, 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 2015-2020

+600

Acciones formativas

+120.000

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 haya decrecido en 2020 al 11% tras varios años manteniéndose alrededor del 14%, 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 2020 han continuado en la compañía, y por otro lado, el 99,6% de la plantilla trabaja en jornada completa.

99,6%

De la plantilla con modalidad de jornada completa

97%

Retorno tras el permiso de paternidad o maternidad en 2018

11%

De rotación voluntaria

4,3%

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.

En cumplimiento del compromiso adquirido y reflejado el año pasado, durante el ejercicio 2020 se ha trabajado en la recopilación de datos de remuneraciones de todas las sociedades de Grupo Ezentis, no sólo de las geografías donde tenemos una mayor presencia. Por este motivo, el presente Informe de Sostenibilidad se incluye únicamente los datos de año 2020, los cuales, serán comparables con los correspondientes al ejercicio 2021.

En lo que respecta a las dos geografías donde tenemos un menor número de empleados, México y Portugal, al no disponer de representación suficiente por sexo y las categorías profesionales, no es posible mostrar los resultados obtenidos ya que estaría desvelándose el salario individualizado de los trabajadores.

Para una correcta interpretación de los datos reportados es importante tener en cuenta que dentro de una misma categoría existen empleados con diferente antigüedad en la empresa o diferente asignación de responsabilidades.

A continuación, se incluyen tablas por país con la remuneración media correspondiente al ejercicio 2020 expresada en euros referida a la plantilla propia activa en tal periodo:

REMUNERACION MEDIA ⁽¹⁾ POR SEXO, EDAD Y CATEGORÍA PROFESIONAL (ESPAÑA)

2020

		ALTA DIRECCIÓN	DIRECTIVOS/ TITULADOS SUPERIORES	MANDO INTERMEDIO	PERSONAL DE ESTRUCTURA/STAFF/ ADMINISTRACIÓN	PERSONAL DE OBRA/TÉCNICOS/ OPERADORES
Hombre	<30 años	NA	NA	44.945	18.879	19.865
	30-45 años	198.971	108.948	47.226	29.183	24.047
	46-55 años	441.784	86.628	41.375	32.996	25.755
	>55 años	325.212	98.277	46.225	28.052	21.311
Mujer	<30 años	NA	NA	NA	17.653	19.902
	30-45 años	NA	81.432	45.159	27.937	24.070
	46-55 años	NA	75.862	37.731	25.125	28.079
	>55 años	NA	NA	40.754	27.660	24.401

REMUNERACION MEDIA ⁽¹⁾ POR SEXO, EDAD Y CATEGORÍA PROFESIONAL (BRASIL)

2020

		ALTA DIRECCIÓN	DIRECTIVOS/ TITULADOS SUPERIORES	MANDO INTERMEDIO	PERSONAL DE ESTRUCTURA/STAFF/ ADMINISTRACIÓN	PERSONAL DE OBRA/TÉCNICOS/ OPERADORES
Hombre	<30 años	NA	NA	7.629	4.114	4.937
	30-45 años	NA	59.047	13.595	7.297	6.047
	46-55 años	125.364	67.214	13.794	7.340	6.021
	>55 años	NA	93.255	11.007	8.138	5.444
Mujer	<30 años	NA	NA	NA	3.420	3.913
	30-45 años	NA	NA	14.637	4.625	4.685
	46-55 años	NA	NA	8.348	4.570	5.288
	>55 años	NA	NA	9.366	4.217	3.547

(1) La remuneración media se define como el promedio de los salarios percibidos por la plantilla que ha estado activa en el ejercicio 2020.

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⁾ POR SEXO, EDAD Y CATEGORÍA PROFESIONAL (CHILE)

2020

		ALTA DIRECCIÓN	TITULADOS	DIRECTIVOS/ SUPERIORES	MANDO INTERMEDIO	PERSONAL DE ESTRUCTURA/STAFF/ ADMINISTRACIÓN	PERSONAL DE OBRA/TÉCNICOS/ OPERADORES
Hombre	<30 años	NA		NA	10.537	9.193	9.976
	30-45 años	NA		49.728	17.971	13.733	12.590
	46-55 años	108.794		54.261	17.669	13.460	13.109
	>55 años	140.128		57.309	19.847	18.869	12.605
Mujer	<30 años	NA		NA	12.909	6.633	6.053
	30-45 años	NA		28.088	11.233	9.084	7.529
	46-55 años	NA		58.074	9.450	9.489	10.387
	>55 años	NA		NA	NA	6.357	12.667

REMUNERACION MEDIA ⁽¹⁾ POR SEXO, EDAD Y CATEGORÍA PROFESIONAL (PERÚ)

2020

		ALTA DIRECCIÓN	TITULADOS	DIRECTIVOS/ SUPERIORES	MANDO INTERMEDIO	PERSONAL DE ESTRUCTURA/STAFF/ ADMINISTRACIÓN	PERSONAL DE OBRA/TÉCNICOS/ OPERADORES
Hombre	<30 años	NA		NA	72.426	4.635	4.663
	30-45 años	115.373		57.620	13.294	9.060	5.297
	46-55 años	102.335		54.604	14.112	13.666	5.067
	>55 años	NA		NA	13.480	3.837	4.079
Mujer	<30 años	NA		NA	58.295	5.068	4.500
	30-45 años	NA		22.223	13.176	8.115	4.631
	46-55 años	NA		79.185	9.556	6.108	8.022
	>55 años	NA		NA	NA	NA	NA

REMUNERACION MEDIA ⁽¹⁾ POR SEXO, EDAD Y CATEGORÍA PROFESIONAL (COLOMBIA)

2020

		ALTA DIRECCIÓN	TITULADOS	DIRECTIVOS/ SUPERIORES	MANDO INTERMEDIO	PERSONAL DE ESTRUCTURA/STAFF/ ADMINISTRACIÓN	PERSONAL DE OBRA/TÉCNICOS/ OPERADORES
Hombre	<30 años	NA		NA	7.062	4.401	4.482
	30-45 años	NA		26.357	6.422	6.989	5.051
	46-55 años	NA		NA	NA	NA	4.021
	>55 años	NA		NA	4.311	NA	3.460
Mujer	<30 años	NA		NA	7.529	6.110	4.684
	30-45 años	NA		27.171	10.576	10.226	5.085
	46-55 años	59.356		NA	NA	6.440	3.024
	>55 años	NA		NA	5.846	2.294	NA

(1) La remuneración media se define como el promedio de los salarios percibidos por la plantilla que ha estado activa en el ejercicio 2020. 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.

Bienvenida

Acercas de
EzentisModelo de
GestiónNuestras
prioridadesSobre este
Informe

Índice GRI

REMUNERACION MEDIA ⁽¹⁾ POR SEXO, EDAD Y CATEGORÍA PROFESIONAL (ARGENTINA)

2020

		ALTA DIRECCIÓN	DIRECTIVOS/ TITULADOS SUPERIORES	MANDO INTERMEDIO	PERSONAL DE ESTRUCTURA/STAFF/ ADMINISTRACIÓN	PERSONAL DE OBRA/TÉCNICOS/ OPERADORES
Hombre	<30 años	NA	NA	NA	7.095	7.310
	30-45 años	NA	31.986	9.830	6.474	8.397
	46-55 años	NA	NA	NA	5.176	9.096
	>55 años	101.654	26.308	11.114	NA	7.943
Mujer	<30 años	NA	NA	NA	7.867	NA
	30-45 años	NA	20.903	17.885	9.717	7.105
	46-55 años	NA	NA	NA	9.948	9.981
	>55 años	NA	NA	NA	8.959	NA

(1) La remuneración media se define como el promedio de los salarios percibidos por la plantilla que ha estado activa en el ejercicio 2020. 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.

Si bien existen determinadas diferencias salariales que atienden a diversos aspectos como pueden ser, entre otros, la antigüedad de la plantilla o su distribución geográfica, no se han identificado casos de discriminación o brecha salarial entre nuestros empleados, 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.

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 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%⁽¹⁾ 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.

Para mayor información, el Estado de Información no Financiera incluido en el Informe de Gestión Consolidado de 2020, disponible en nuestra página web, reporta un mayor detalle sobre remuneraciones y brecha salarial de Grupo Ezentis.

(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.

+90%

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.

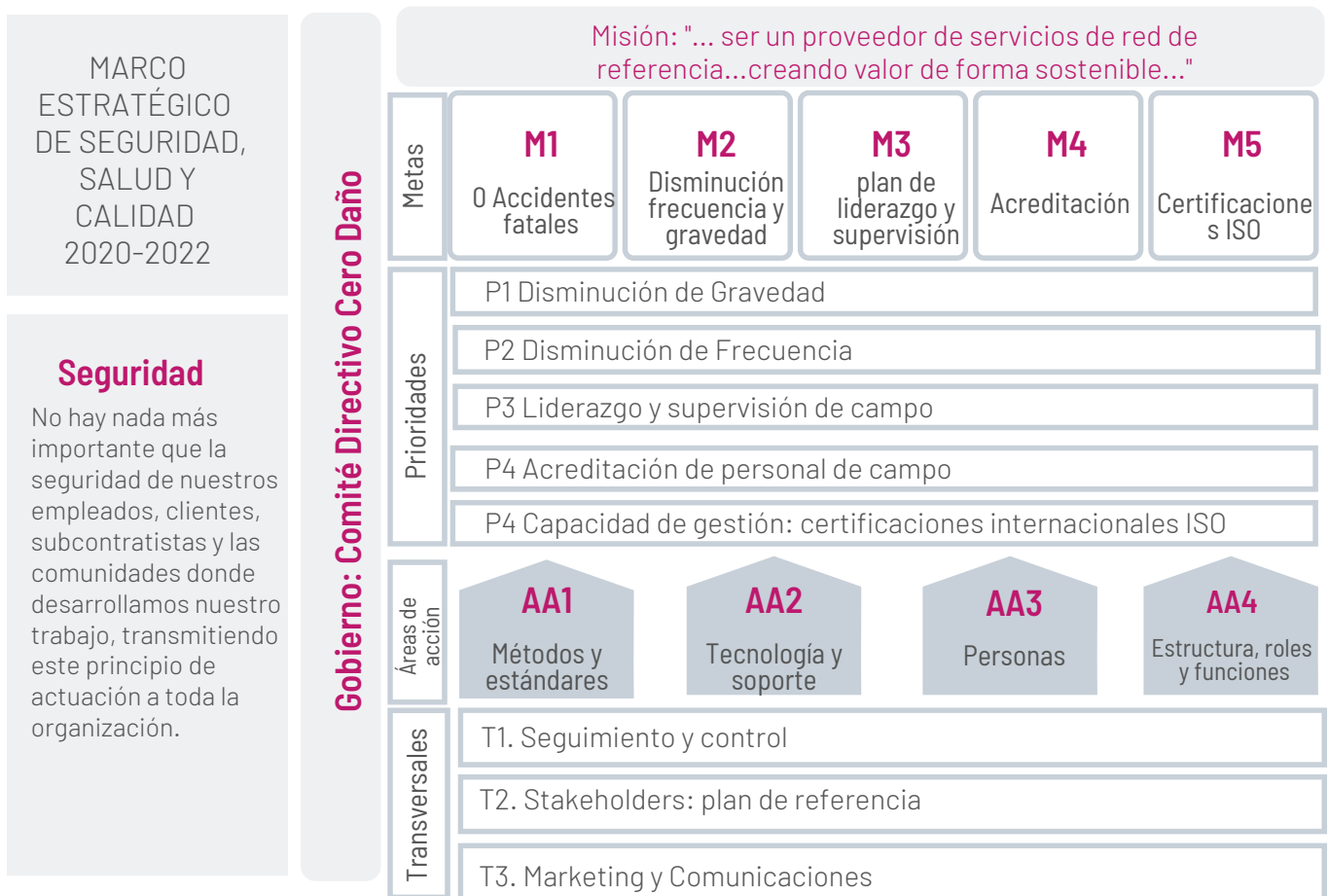
Además de ofrecer una remuneración equilibrada y acorde a las obligaciones exigidas en cada puesto, la compañía ofrece otros beneficios a los empleados centrados en la promoción de la conciliación laboral y las ayudas a la salud, tales como: seguros médicos, becas de estudio, cheque guardería o complementos 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



NUESTRAS PRIORIDADES

- Cero accidentes con resultado de muerte
- Cero accidentes o enfermedad ocupacional grave
- Tasa de frecuencia a la baja
- Operaciones Certificadas
- Personal acreditado
- Garantizar el cumplimiento de la regulación vigente en todos los países donde operamos

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 y/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.

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...

EZE NTIS

www.ezentis.com

ezentiscomunica@ezentis.com

+34 913 999 700

Calle Sta Leonor, 65, Ed. B CP 28037 Madrid- España

HERRAMIENTAS Y SISTEMAS

Implementación de sistemas, PRAXIS como soporte a las actividades de campo y una herramienta de Gestión Documental 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 que 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 2020 los empleados han recibido más de 70.000 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.

Desde el inicio de la pandemia y durante el 2020, todo el personal de Ezentis ha recibido formación continua respecto de las medidas de prevención de contagios, tanto en el trabajo, en el transporte público o privado, en el hogar, entre otros, así como también respecto de procedimientos de actuación, protocolos y procedimientos específicos, utilizando diversos medios para ello; correos electrónicos, infografías, charlas online y presenciales o iniciativas de *microlearning* en Chile.

+70.000

Horas de formación en materia de SST

+31.000

Charla de seguridad con + 110.000 participantes

+25.000

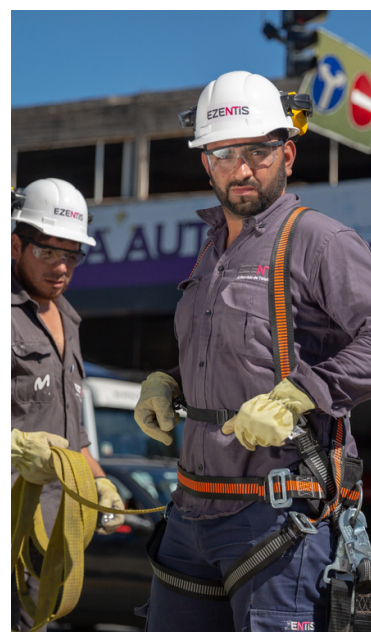
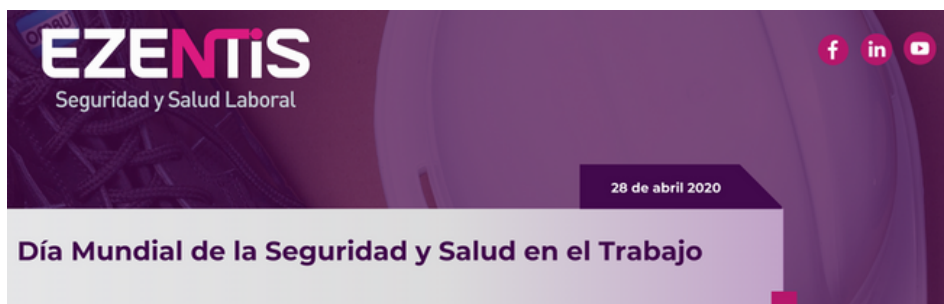
Observaciones de conducta

+26.000

Inspecciones de campo

COMUNICACIÓN INTERNA A LOS EMPLEADOS

Dada la particularidad en materia de salud en el año 2020, la campaña anual de comunicación interna ha estado centrada en trasladar a los empleados los protocolos de actuación e información relevante sobre el COVID-19. Aún así, como siempre, el Consejero Delegado se dirigió a todos los empleados como cada año, el 28 de abril, en conmemoración del Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo.



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. ocurridas en el lugar de trabajo. 	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. 	 <ul style="list-style-type: none"> 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 de gravedad bajo y frecuencia alta, mientras que la actividad de energía tiene un potencial de gravedad alto 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:

-7,8%

IF Neta respecto a 2019

+80%

De la plantilla en terreno

INDICADORES DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO (1)

	2019			2020		
	ENERGÍA	TELECOMUNICACIONES	OTROS	ENERGÍA	TELECOMUNICACIONES	OTROS
Índice de Frecuencia Neta	5,30	12,73	19,04	3,67	11,53	11,56
Índice de Gravedad	0,79	1,26	0,27	0,1	0,58	0,63
Índice de Incidencia Neta	14,04	36,26	40,22	8,97	30,71	24,89

(1) Fórmulas de cálculo:

Índice de Frecuencia (Neta) = (N.º accidentes con reposo o fatales / N.º total de horas trabajadas) * 1.000.000

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

A pesar de haber sido 2020 un año especialmente difícil en el ámbito de la salud de las personas, estamos muy orgullosos de haber conseguido reducir un -7,8% la frecuencia de los accidentes y más del -50% la gravedad de los mismos, respecto al ejercicio 2019, todo ello además, teniendo en cuenta que nuestra actividad ha sido catalogada como esencial en todos los países donde operamos, es decir, la actividad de campo no sólo no ha cesado debido a la pandemia, sino que ha sido más intensiva en mano de obra y en la ejecución de los servicios, dadas las circunstancias de especial necesidad.

No obstante, seguiremos trabajando en el objetivo de Cero Accidentes, marcado desde la Dirección de Grupo Ezentis y trasladado a todo el personal propio y subcontratado que desarrolla las actividades de la compañía.



OBJETIVOS 2021

- Mantener las actuales certificaciones y lograr Certificar PARERA en ISO 9001, 14001 y 45001.
- Incluir en PRAXIS formulario para reporte de Stop Work y reporte de incidentes.
- Cumplir las metas de "Liderazgo Visible" y "Supervisión".
- Disminuir 10% la frecuencia y gravedad de los accidentes.
- Mantener acreditado al menos al 90% del personal de campo (técnicos).

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 2020 Grupo Ezentis ha registrado importantes avances en materia de ciberseguridad y privacidad de la información. A continuación, se incluyen algunos ejemplos de iniciativas que se han implementado en esta materia y que constituyen un modelo de gobierno sólido y de mejora continua:

NUEVA CAMPAÑA DE CONCIENCIACIÓN DE EMPLEADOS



Se han creado varias campañas dirigidas a los trabajadores a través de la multicanalidad actual para llegar a todos los rincones del Grupo. Mediante email, cartelería, app's y dinámicas basadas en gamificación, nuestros empleados aprenden a protegerse ellos mismos y también a nuestros clientes. En concreto, en 2020 las campañas han estado focalizadas, especialmente, en la actuación ante prácticas fraudulentas como el phishing y la importancia de proteger la identidad digital.



MEDICIÓN DE LA CONCIENCIACIÓN

Como se menciona en el punto anterior, Grupo Ezentis ha acometido varias acciones a nivel Corporativo encaminadas a mejorar la concienciación de los usuarios. Adicionalmente, en 2020 ha realizado una encuesta al inicio de la campaña y otra al finalizar, para conocer en qué medida los empleados han adquirido más conocimientos o una mayor concienciación. Los resultados de la misma han sido satisfactorios: el 63% de trabajadores concienciados, un 19% más que en 2019.



FORMACIÓN ESPECÍFICA EN PROTECCIÓN DE DATOS

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.



COMITÉ CORPORATIVO DE SEGURIDAD TI

Este Comité se reúne periódicamente 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.



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 con el objetivo de que los equipos de TI del Grupo pertenezcan al país que pertenezcan, compartan y apliquen los mismos estándares ofrecidos a nivel mundial en materia de seguridad de la información. Como resultado de este proceso, se han elaborado directrices corporativas como, por ejemplo: la Política de Privacidad de la Información o la Política de Seguridad de la Información que constituyen el marco principal del modelo de gestión.



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 todos los países en los que tenemos presencia para poner a prueba nuestros sistemas ante un supuesto ataque y reforzar aún más nuestra seguridad. Tras varios meses de dedicación en el análisis y resolución de las mejoras identificadas, el resultado obtenido ha sido de "Riesgo bajo", cumpliendo así con el objetivo establecido. Como no puede ser de otra manera, el objetivo de la compañía es mantener el buen resultado conseguido y, por tanto, los procesos de detección de vulnerabilidades están diseñados para su ejecución continua.

RETOS Y OBJETIVOS DE CIBERSEGURIDAD



Corto Plazo

- Lanzamiento de un Plan de Concienciación para empleados en 2021.
- 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.



Medio Plazo

- 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.
- 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.
- Monitorización y correlación de eventos de ciberseguridad: alerta temprana de ciberincidentes.



Largo plazo

- 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.
- Automatización y consolidación de las herramientas de Seguridad IT.

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, enfocado entre otros ámbitos, a los procesos, las competencias o los modelos de negocio, en definitiva, un proceso de transformación que abarca todos los niveles de la compañía.

Como resultado de este proceso surge el Plan Director de Transformación Digital 2020-2022, el cual 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.

CASO DE ÉXITO

Plan Director de Transformación Digital 2020-2022

Durante el primer semestre de 2020 Ezentis trabajó en la elaboración de la hoja de ruta en materia de Transformación Digital que finalmente quedó recogido en un Plan Director con horizonte temporal 2020-2022, aprobado el 31 de julio por el Consejo de Administración, previa revisión por parte de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento.

La transformación está trazada en dos ejes principales, las aplicaciones y las infraestructuras, y se rige por los principios de Eficiencia, Crecimiento y Control:

EFICIENCIA

Optimización de procesos para dar un servicio de más valor añadido a nuestros clientes que vaya acompañado de un aumento de productividad y una mejora en nuestros costes de producción.

CRECIMIENTO

Uso de plataformas escalables y procesos estandarizados que permitan la incorporación de compañías a un modelo de trabajo optimizado y común de Grupo.

CONTROL

Posibilidad de mejorar la auditabilidad de magnitudes financieras y no financieras mediante el análisis cruzado de información de diferentes sistemas, dando apoyo al cumplimiento de normativas contables y de control.

DESARROLLOS IMPLEMENTADOS 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). Actualmente, está implementado en cuatro países (Brasil, Chile, España y Perú) y cuenta con más de 900 usuarios registrados que a lo largo del año han realizado más de 10.000 prácticas o acciones mensuales.

SAP HANA

Herramienta dirigida principalmente al área financiera. Algunas de sus funcionalidades son: presupuestación, gestión de tesorería, contabilidad, registro de compras y logística, facturación y reporting. En 2020 se ha completado el modelo Core de procesos del grupo y se ha realizado un roll-out en las empresas de España y en la Corporación. Asimismo, también se ha implementado el módulo de consolidación financiera que incluye la información económico-financiera del Grupo Ezentis al completo.

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. En la actualidad a través de esta herramienta se gestionan más de 5.000 vehículos y están registrados más de 200 usuarios en cinco países (España, Brasil, Chile, Portugal y Perú).

Hemos conseguimos mejorar el número de casos de exceso de velocidad en un -78%.

GESTIÓN DE DOCUMENTOS

Herramienta de control documental para el cumplimiento de los requisitos legales, los requisitos de los clientes y, también, los correspondientes 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. Actualmente se está trabajando en el módulo de homologación de subcontratas.

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.



LOGROS 2020

ESPAÑA

- Ezentis resulta adjudicataria por parte de Movistar Prosegur Alarmas de la instalación de equipos de seguridad en 13 provincias españolas.
- Euskaltel adjudica a Ezentis un contrato a desarrollar en nueve provincias españolas.
- Ampliación del contrato con MasMóvil para la instalación y mantenimiento en la provincia de Madrid.
- Renovación del contrato con Red.es para el acceso a banda ancha en las escuelas públicas.
- En el sector energía, Ezentis logra varios contratos de instalación de energías renovables para operadores de telecomunicaciones y para sociedades públicas.
- Ezentis logra un proyecto de instalación de puntos de recarga para vehículos eléctricos.

BRASIL

- Ezentis renueva el contrato de operación y mantenimiento de fibra óptica del cliente Vivo (Telefónica).
- Ezentis renueva el contrato de operación y mantenimiento de la red fija y móvil con la inclusión de actividades de operación de fibra óptica en las zonas Sur y Rio de Janeiro/Espírito Santo (TIM).
- Renovación del contrato con el cliente Enel para la construcción y mantenimiento de red de media y baja tensión en la zona de São Paulo.

CHILE

- Ezentis se adjudica un contrato de 7 millones de euros con el Coordinador Eléctrico Nacional (CEN).

PERÚ

- Ezentis renueva el Contrato SBE de Construcción con Telxius Torres Perú por un año.
- Ezentis se adjudica el contrato FLM 2020 - 2023 de Telefónica del Perú, continuando así con las actividades adjudicadas en el 2017.

COLOMBIA

- Ampliación de cartera de clientes: Comienzo de contratos con las compañías Claro y Wom.

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:

€213M

De renovaciones y nuevos contratos

€658M

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 2020, Ezentis lanzó un total de 168 encuestas a sus clientes, con una tasa de respuesta ligeramente inferior a anteriores ejercicios. De las 76 respuestas recibidas, el 84% mostraron resultados “satisfactorios” o “muy satisfactorios”. Sin duda, un balance muy positivo debido a que, a pesar de recibir un menor volumen de valoraciones de los clientes, el indicador de satisfacción se mantiene en este quinto ejercicio consecutivo, por encima del 80%.

45%

Recepción de respuestas

84%

De respuestas satisfactorias

EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES

2016	2017	2018	2019	2020
86%	86%	89%	83%	84%

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 y más recientemente, a lo largo 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.

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

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 212,9 millones de euros que Ezentis compró a sus proveedores en 2020, el 98% 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.

€212,9M

Compras totales a
proveedores

Alrededor de

5.900

proveedores totales

98%

Proveedores locales

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



HITO 2020	OBJETIVOS
<p>Durante 2020, el área de Compras y el área de Sostenibilidad trabajaron conjuntamente en la elaboración de una política común de Grupo en la que se identificaran los Principios de Compra Responsable. Finalmente, esta Política fue aprobada en Consejo de Administración en marzo de 2021 siendo desde entonces, de aplicación a todas las sociedades de Grupo Ezentis.</p>	<p>CORTO PLAZO</p> <p>Generar y compartir información con todos los países, buscando sinergias para adquisiciones de bienes y servicios.</p>

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

ESPAÑA

- Donación económica realizada por empleados de Ezentis España a Banco de Alimentos de Madrid.



BRASIL



- Acuerdo con el Servicio Nacional de Aprendizaje Industrial – SENAI



- Associação Educacional e Beneficiante Vale da Bênção

CHILE



- ONG Pather Nostrum



- Institución de Beneficencia Hogar de Cristo

EJEMPLOS DE PROYECTOS Y COLABORACIONES

COLOMBIA		
	<ul style="list-style-type: none">• Convenio con el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA	<ul style="list-style-type: none">• Proyecto de Voluntariado Corporativo: Plan Lector
PERÚ		
	<ul style="list-style-type: none">• Programa Nacional de Empleo Juvenil - Ministerio de Trabajo	<ul style="list-style-type: none">• Programa CEF (Centro Especial de Formación) desarrollado en Ezentis



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.

CASO DE ÉXITO

Los empleados de Ezentis España donan 3.500 euros al Banco de Alimentos de Madrid

En línea con su lema “Todos juntos lo superamos”, Ezentis España puso en marcha el pasado mes de diciembre de 2020 la campaña #UnGestoUnAlimento, una iniciativa nueva en la compañía que tenía como objetivo recaudar fondos de manera interna y voluntaria y destinarlos al Banco de Alimentos de Madrid para su distribución, en forma de alimentos, a las personas con escasos recursos que desgraciadamente cada vez son más en estos tiempos tan difíciles motivados por la crisis de la COVID-19.



Foto: Voluntarios Banco de Alimentos

Gracias a la aportación solidaria de los trabajadores de Ezentis España se han conseguido recaudar 3.469 euros que ya han sido donados al Banco de Alimentos para que comience a distribuir los víveres a través de distintas entidades benéficas. Se estima que la suma obtenida podrá ayudar a alrededor de un centenar de personas necesitadas que recibirán alimentos durante un mes.

Dejamos atrás un año 2020 que pasará a la historia como uno de los más críticos para los colectivos más desfavorecidos. La crisis sanitaria, como no podía ser de otra manera, ha evolucionado hacia una severa crisis humanitaria. La pérdida de empleo y de salud de los miembros de las familias ha llevado a situaciones verdaderamente extremas.

En los momentos difíciles es cuando el lado más humano de las personas aflora, con el único fin de ayudarnos unos a otros y, aunque por desgracia ninguno tenemos la capacidad de solucionar ni la cuestión sanitaria ni la crisis económica generada en consecuencia, en Ezentis no podíamos quedarnos de brazos cruzados ante esta situación de emergencia social. Los empleados de la compañía han demostrado su solidaridad y se han sumado a la causa de manera voluntaria destinando al Banco de Alimentos de Madrid el importe que han considerado oportuno del saldo de su tarjeta de comidas correspondiente al mes de enero 2021.

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 magnitud según las actividades de despliegue, de operación o de mantenimiento, sin embargo, tienen un elemento común, y este es el uso intensivo del vehículo.

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.

A pesar de que los aspectos ambientales no sean los de mayor relevancia en la Matriz de Materialidad ESG de la compañía, es cierto que en la actualización de dicho análisis realizado en 2020, muestra que el aspecto de Cambio Climático y Eficiencia Energética ha incrementado de un 51% a un 72% en relevancia con respecto al análisis realizado en 2018.

Es una clara tendencia que está presente en la sociedad y en las realidades de las organizaciones empresariales y, por tanto, es un aspecto al que Ezentis presta especial atención.

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.

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

España:

- Ezentis Field Factory (EFF)
- Grupo Comunicaciones y Sonido (CYS)
- Ezentis Tecnología

Colombia:

- Ezentis Colombia

Perú:

- Ezentis Perú

HITOS 2020

Global:

- Elaboración nuevo Procedimiento de Huella de Carbono de la compañía.
- Participación de un taller específico de Cambio Climático, de la mano de nuestro cliente Telefónica.

España:

- Actividad de Portugal incluida en ISO 14001 de EFF.

OBJETIVOS 2021

- Verificación externa de la Huella de Carbono.
- Recertificación de las sociedades que corresponda.
- Certificación ISO 14064 de la sociedad Parera.

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.

-18%

Consumo de energía con respecto a 2019

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 6.473 unidades en 2020) 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 comprimido). 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 98% del consumo energético de toda la organización en 2020:

DISTRIBUCIÓN DE LA ENERGÍA CONSUMIDA POR TIPO DE FUENTE

CONSUMO DE ENERGÍA (GJ)		
	2019	2020
Consumo de electricidad	15.098	10.781
Consumo de combustible (vehículos)	540.612	447.156
Consumo de combustible (otras fuentes)	41.810	30.921
Consumo de energía total	597.520	488.858

Como se observa en la tabla, el consumo total de energía se ha reducido un 18% con respecto a 2019 considerando las distintas tipologías de energía que se utilizan en la compañía, destacando la reducción del consumo de electricidad y de vehículos, claramente influenciada por la situación provocada por la pandemia COVID-19.



Es importante destacar que en los consumos ambientales se han incluido las nuevas sociedades incorporadas en España en 2020: Enesys y Pentágono (Ezentis Ingeniería de Seguridad). Los consumos correspondientes a la última adquisición (Parera) se incorporarán en el siguiente proceso de reporte, ya que esta incorporación corresponde a diciembre de 2020.

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.

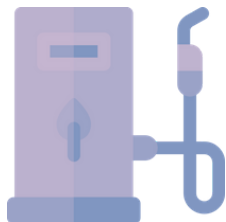
Mantenimiento y sustitución de vehículos



En España, por ejemplo, la sociedad EFF incorpora progresivamente 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.

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.

Como resultado del proceso de mantenimiento y sustitución de la flota, se observa una mejora en la eficiencia de los mismos: un -7% menor consumo/vehículo con respecto a 2019.



CÁLCULO DE EMISIONES DERIVADAS DEL CONSUMO DE ENERGÍA

Tal y como estaba previsto en el Plan Director de Sostenibilidad 2020-2022, la compañía ha realizado en el año 2020 un trabajo de levantamiento de fuentes de consumo de energía con el fin de actualizar el Procedimiento de Huella de Carbono de Grupo Ezentis y conocer las principales fuentes de consumo.

Como resultado de este proceso, para elaborar los alcances 1 y 2 de emisiones, todos los países reportan en un formato homogéneo los consumos ambientales referentes a: flota vehicular, equipos/maquinaria, y electricidad. Respecto al alcance 3, se reportan únicamente los viajes de negocio bajo el mismo criterio de años anteriores.

Por otro lado, y con el fin de reportar la Huella de Carbono de España en la herramienta del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITECO), las emisiones de carbono de esta geografía se han calculado siguiendo el documento publicado por el propio Ministerio, mientras que las emisiones del resto de países se han utilizado fuentes de referencia internacional (DEFRA y EIA).

Otra novedad que aplica a datos de la Huella de Carbono de Grupo Ezentis de 2020 es que por primera vez es sometida a verificación externa independiente bajo la norma ISAE 3410, elaborándose de manera paralela al presente EINF un documento específico donde se explica el proceso de cálculo de la misma.

-75%

Emisiones procedentes de viajes de negocio

-10%

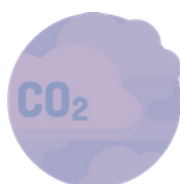
Emisiones totales de Grupo Ezentis con respecto a 2018

DISTRIBUCIÓN DE LAS EMISIONES GENERADAS

EMISIONES EN tCO _{2e}		
	2019	2020
Emisiones directas (alcance 1)	32.761	30.014
Emisiones indirectas (alcance 2)	1.159	778
Otras emisiones indirectas (alcance 3)	532	130
Consumo de energía total	34.452	30.922

Como era de esperar por la situación provocada por la pandemia COVID-19, en términos generales, la huella de carbono correspondiente al ejercicio 2020 se ha reducido un 10% respecto a 2019.

Los viajes de negocio (Alcance 3) se han reducido drásticamente debido a los diferentes confinamientos que se han sucedido en las distintas geografías, así como las emisiones de electricidad (Alcance 2), al no estar los empleados presentes en las oficinas con normalidad.



OBJETIVO 2021

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

POSICIONAMIENTO EN MATERIA DE CAMBIO CLIMÁTICO

El cambio climático es uno de los mayores desafíos a los que se enfrenta la humanidad en este siglo, provocado, fundamentalmente, por el incremento de la concentración de los gases de efecto invernadero en la atmósfera, lo cual que genera, a su vez, la aceleración del proceso denominado como calentamiento global.

El año 2020 ha supuesto un hito en Ezentis en el ámbito de la lucha contra el cambio climático, recogándose, por primera vez en una Política específica el posicionamiento de la compañía y los fundamentos que le llevan a sumarse a esta causa mundial.

Entre los principios de actuación, esta Política de Cambio Climático se encuentran:

- Consideración del riesgo de cambio climático en el catálogo de riesgos.
- Uso de energías renovables.
- Descarbonización gradual de la flota de vehículos.
- Cálculo, reducción y compensación de emisiones.
- Extensión de nuestro compromiso a la cadena de suministro.

Antes de la existencia de la Política de Cambio Climático, la compañía ya venía realizando la medición anual de la Huella de Carbono e informaba sobre su desempeño a sus Grupos de Interés a través del Informe de RSC/Sostenibilidad y también por medio de la cumplimentación del cuestionario sobre Cambio Climático de *Carbon Disclosure Project (CDP)*, uno de los instrumentos que los inversores toman de referencia en sus decisiones.

Para Ezentis, la percepción y opinión de los Grupos de Interés y, en concreto, 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 demuestran su gestión transparente, y no sólo en materia estrictamente financiera.

Además de definir el marco transversal y común en Grupo Ezentis en materia de Cambio Climático, en 2020 el Consejo de Administración de Grupo Ezentis aprobó el nuevo Plan Director de Sostenibilidad 2020-2022, el cual contempla iniciativas vinculadas a varios Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), destacando en la esfera medioambiental, el ODS 13 (Acción por el clima).

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, la sociedad EFF en España, realiza una gestión adecuada de los residuos que se generan en consecuencia de su actividad, cumpliendo con la normativa legal. Los centros o instalaciones con los que cuenta la compañía están inscritos como pequeños productores de residuos. Así mismo, se mantiene un contrato para la gestión de estos con gestores acreditados en cada centro, realizando las retiradas de residuos según normativa aplicable. Del total de residuos generados, más del 99 % corresponde a residuos no peligrosos, destacando el papel y cartón, la madera, hierro y acero y residuos de construcción y demolición entre otros.

Por último, con la finalidad de sensibilizar a todo al equipo humano que forma EFF de la importancia de la adecuada gestión de estos se realizan campañas de sensibilización.

> RESIDUOS **Separa en la medida de lo posible los residuos que puedan ser reutilizados**

Segregación de residuos

1. Separa en la medida de lo posible residuos que puedan ser reutilizados como los cables, chatarra, maderas.
2. Depositálos en los contenedores que se habiliten en tu almacén.
3. Avisa a los responsables cuando estén llenos.
4. Si crees que faltan contenedores de residuos en tu delegación comunícalo al departamento de calidad y medioambiente

¿Sabías qué...

... cada residuo que se recupera para reciclarlo supone un ahorro en materias primas, energía y agua?

...reciclando reducimos la contaminación que se produce en la obtención de la materia prima?

...tanto el vidrio, como el aluminio y muchos plásticos pueden ser reciclados de forma ilimitada sin perder su calidad?

...la gestión de residuos genera más de 42.600 puestos de trabajo en España, 9.400 de ellos de forma directa?*

Equivalencias y datos*

Algunos ejemplos de lo que se puede conseguir reciclando:

6 botas = 1 caja de zapatos

40 botellas de PET = 1 kilo de papel

80 latas de refresco = 1 barra de chocolate

Siendo responsables individualmente conseguiremos serlo como conjunto

¡La unión hace la fuerza!

Departamento de gestión de calidad y medio ambiente * Datos obtenidos de la web de Ecomemb



HITOS 2020

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



OBJETIVO 2021

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

SOBRE ESTE INFORME

Principios que rigen el informe

86

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 en aras de la transparencia y la gestión de la responsabilidad corporativa, Ezentis ha elaborado y publicado su segundo 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 2020 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 para Ezentis".

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 medioambientales.

EXHAUSTIVIDAD

La elaboración de este informe ha contado con la colaboración de las principales áreas de gestión de la compañía con el fin de recoger 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 quinto año en que se realiza este informe, se ha incluido información de todos aquellos datos cuantitativos comparativos de los que se disponía información actualizada y fiable.

PRECISIÓN

La organización ha reportado aquella información disponible, precisa 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, así como incluyendo las notas informativas necesarias para evitar ambigüedades o dobles interpretaciones.

FIABILIDAD

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

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Contenidos Generales	89
Aspectos económicos	90
Aspectos ambientales	91
Aspectos sociales	92
Principios de Pacto Mundial	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 46-56
	102-9 Cadena de suministro	Página 73
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Página 73
	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; 79
	102-13 Afiliación a asociaciones	Páginas 18; 79
	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 42
	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 38-40
	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 2020
	102-25 Conflictos de intereses	Ver Informe Anual de Gobierno Corporativo 2020
	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 47
	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Página 44
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, medioambientales y sociales	Páginas 36-37
	102-31 Evaluación de temas económicos, medioambientales y sociales	Páginas 21-26; 41-45
	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 44
	102-40 Lista de grupos de interés	Páginas 38-40
	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 38-40
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Páginas 38-40
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	Páginas 36-37
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Ver Cuentas Anuales 2020
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Páginas 36-37
	102-47 Lista de temas materiales	Páginas 36-37
	102-48 Reexpresión de la información	En este quinto reporte de información no financiera no se ha re-expresado ninguna información del informe pasado.
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	No se ha producido ningún cambio significativo en la elaboración del informe con respecto a 2019.
GRI 102: Contenidos generales 2016		
	102-50 Periodo objeto del informe	2020
	102-51 Fecha del último informe	Mayo 2020
	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; 88
	102-55 Índice de contenidos GRI	Páginas 89-93
	102-56 Verificación externa	Este Informe de Sostenibilidad 2020 no se ha verificado externamente
ASPECTOS ECONÓMICOS		
GRI 103. Enfoque de gestión (GRI201) 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 36-37
	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 2020
	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 2020
GRI 103. Enfoque de gestión (GRI204) 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 36-37
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 73-76
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 73-76
GRI 204. Prácticas de adquisición	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Páginas 73-76
GRI 103. Enfoque de gestión (GRI205) 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 36-37
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 41-45
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 41-45

ESTANDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA/REFERENCIA
ASPECTOS ECONÓMICOS		
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Páginas 41-45
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 2020 algún caso de corrupción.
GRI 103. Enfoque de gestión (GRI206) 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 36-37
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 91
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 91
GRI 206. Prácticas de competencia desleal	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	La Compañía no tiene constancia de haber recibido o registrado a lo largo de 2020 alguna acción jurídica significativa relacionada con la competencia desleal y las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia
ASPECTOS AMBIENTALES		
	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 36-37
GRI 103: Enfoque de gestión (GRI302)	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 81
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 81
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	Página 81
	302-4 Reducción del consumo energético	Página 81
GRI 103: Enfoque de gestión (GRI305) 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 36-37
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 83-84
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 83-84
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Página 83-84
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Página 83-84
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Página 83-84
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	Página 83-84
GRI 103: Enfoque de gestión (GRI307) 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 36-37
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 91
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 91
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 2020 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 36-37
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 51-55
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 51-55
GRI 401. Empleo	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación del personal	Páginas 51-55
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Página 55
	401-3 Permiso parental	Página 55
GRI 103: Enfoque de gestión (GRI403) 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 36-37
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 57-64
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 57-64
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 57-64
	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 64
	403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	Más de 8.000 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 57-64
GRI 103: Enfoque de gestión (GRI404) 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 36-37
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 51
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 51
GRI 404. Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Página 51
GRI 103: Enfoque de gestión (GRI405) 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 36-37
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Páginas 47-49
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 47-49
GRI 405. Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Páginas 47-49
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Páginas 52-55
GRI 103: Enfoque de gestión (GRI406) 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 36-37
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 92
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 92
GRI 406. No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	No se han identificado casos de discriminación durante 2020
GRI 103: Enfoque de gestión (GRI407) 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 36-37
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 92
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 92
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 36-37
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 93
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 93

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
GRI 103: Enfoque de gestión (GRI417) 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 36-37
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 93
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 93
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	La Compañía no tiene constancia de haber recibido o registrado a lo largo de 2020 algún caso de incumplimiento significativo relacionado con comunicaciones de marketing (publicidad, promoción o patrocinio).
GRI 103: Enfoque de gestión (GRI418) 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 36-37
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 93
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 93
GRI 418. Privacidad del clientes 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 2020 algún caso significativo de violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.
GRI 103: Enfoque de gestión (GRI419) 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	Páginas 36-37
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Página 93
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 93
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 2020 algún caso significativo de incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.

PRINCIPIOS PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS		PÁGINA/REFERENCIA
Principio 1	Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia	Páginas 41-43
Principio 2	Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos	Páginas 41-43
Principio 3	Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	Páginas 56
Principio 4	Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	Página 41-43
Principio 5	Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil	Página 41-43
Principio 6	Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación	Página 41-43
Principio 7	Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente	Página 47-49
Principio 8	Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	Página 78-85
Principio 9	Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente	Página 78-85
Principio 10	Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno	Página 41-43



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](#)
