

# Informe de Progreso

## COFELY ESPAÑA S.A. 2020

### Carta de Renovación del Compromiso

COFELY España S.A, como sociedad parte del Grupo ENGIE en España, es un actor comprometido con la sostenibilidad. Un año más, publicamos el **Informe de Progreso**, con el fin de compartir nuestra visión sobre los desafíos a los que se enfrenta el mundo de la energía, clarificar y reafirmar nuestros compromisos y ambiciones y explicar nuestra estrategia a nuestros accionistas, empleados y, en general, a todos los actores de la sociedad civil.

El presente informe tiene como objetivo dar sentido a las acciones que desarrollamos y dotar de mayor transparencia a nuestro enfoque y al establecimiento de los objetivos. Este documento ilustra los principales logros y revela el valor económico, social y medioambiental que los proyectos en los que participamos crean para todos los grupos de interés.

En el momento de la redacción del presente informe, la pandemia de la COVID-19 continúa marcando la agenda política y económica en todo el mundo. La excepcional situación que vivimos durante la pandemia nos condujo a buscar nuestro lado más solidario para intentar minimizar, en la medida de lo posible, el impacto de la crisis en la sociedad en general, en nuestros clientes y nuestros empleados. Por ello, desde ENGIE en España activamos un conjunto de iniciativas y alianzas con marcado acento social. Acciones que ensalzaron valores como la responsabilidad y la generosidad que son los que demanda la sociedad en estos momentos.

Impulsados por la urgencia de cambio climático, estamos desplegando una estrategia claramente orientada a integrar la sostenibilidad en el corazón del negocio, apoyándonos en dos pilares básicos; por un lado, descarbonizar nuestra propia producción de energía y, por otro, ofrecer soluciones a nuestros clientes que les permitan reducir sus emisiones de CO<sub>2</sub>. Existe una meta bien concreta: El Grupo ENGIE tiene el firme compromiso de alcanzar las cero emisiones de CO<sub>2</sub> en todas sus actividades en el año 2045. Por ello, apostamos por un modelo que concilie planeta, personas y economía y que genere un impacto positivo a largo plazo para el medio ambiente y la sociedad.

En este 2020, queremos confirmar la renovación de **nuestro compromiso con la Red Española del Pacto Mundial**, nuestra adhesión a los 10 Principios, así como con sus 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, con importantes retos que afrontar con respecto a la Agenda 2030 tanto a través de su actividad como de diversas iniciativas y proyectos.

En consonancia con nuestra actividad y propósito de ser líder de la transición energética hacia una economía neutra en carbono, ENGIE en España impacta de manera prioritaria en los Objetivos de Desarrollo Sostenible 7 y 13 “Suministro de energía asequible y no contaminante” y “Acción por el clima”, respectivamente, así como en el Objetivo 11, basado en “Ciudades y comunidades sostenibles”, en nuestra condición de agente clave en la configuración de las ciudades y territorios del futuro.

Loreto Ordóñez

*Country Manager Spain*

## Introducción

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

En este marco, se incluye la información sobre las actividades e impactos económicos, sociales y ambientales de COFELY España, así como los aspectos considerados relevantes para los principales grupos de interés de la compañía en el ejercicio 2020. El proceso de elaboración ha seguido como referencia el estándar Internacional *Global Reporting Initiative* (GRI).

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

## Asuntos materiales

El punto de partida en 2020 han sido los asuntos materiales identificados en el estudio de materialidad del ejercicio 2019 que consistió fundamentalmente en el análisis de las matrices de materialidad de empresas del sector, de ENGIE y de varias de sus filiales internacionales.

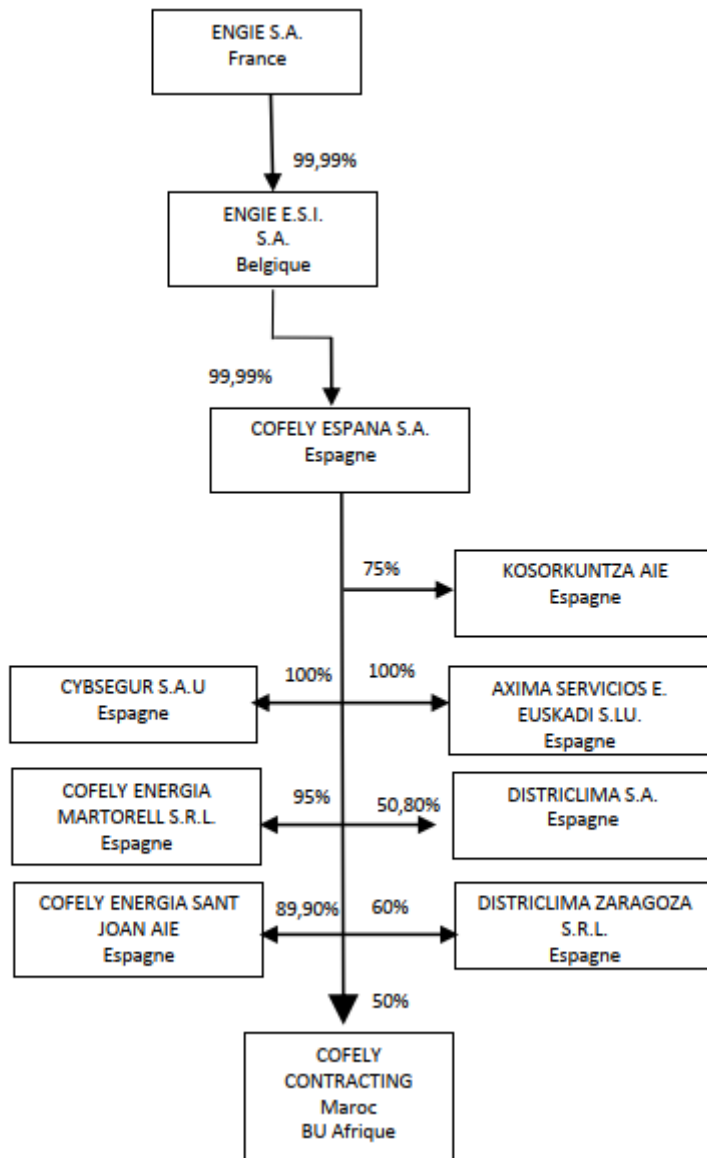
Además, en 2020 se ha realizado un ejercicio a nivel interno para identificar, priorizar y definir las expectativas de los principales grupos de interés de la compañía. Por otro lado, la crisis derivada del COVID ha hecho que se ponga un mayor foco en determinados aspectos como la salud y seguridad laboral, la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, así como la digitalización y la ciberseguridad. Esta última ha sido añadida en el listado de asuntos materiales para el ejercicio 2020.

Así, los asuntos materiales definidos por la compañía en 2019 siguen siendo relevantes para COFELY, introduciendo como nuevo aspecto la ciberseguridad. Un aspecto que, si bien estaba cobrando más relevancia, el COVID y la necesidad del teletrabajo lo ha situado como un aspecto de gestión significativo. Así, COFELY ha considerado que los asuntos materiales del ejercicio 2020 son los siguientes:

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

## Modelo de negocio

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



*Estructura accionarial a 31 de diciembre de 2020*

COFELY ofrece a sus clientes una completa gama de soluciones para adaptarse a sus necesidades en los mercados industrial, terciario (público y privado) e infraestructuras y acompañarlos en

3

sus retos energéticos. La compañía actúa principalmente en España, aunque también despliega su actividad en México y Portugal<sup>1</sup>.

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

- Sede central Oficina Madrid<sup>2</sup>
- Delegación Oficina Barcelona
- Delegación Oficina Palma de Mallorca
- Delegación Oficina Bilbao
- Delegación Oficina Málaga
- Delegación Oficina Valladolid
- Delegación Oficina Valencia
  
- Oficina Lugones – Oviedo
- Oficina Tenerife
- Oficina Zaragoza
- Oficina Ávila
- Oficina La Coruña
- Oficina Zafra, Badajoz
- Oficina Navarra
- Oficina Murcia
- Oficina Sevilla
- Oficina y almacén Móstoles
- Oficina Linares, Jaén
- Oficina y almacén Las Palmas
- Oficina y almacén Valladolid
- Oficina y almacén Bilbao
- Oficina y almacén Hospitalet de Llobregat, Barcelona
- Almacén Llagostera, Girona
- Almacén Tarragona
- Almacén Lleida
- Almacén San Fernando de Henares
- Almacén Cádiz
- Almacén Ibiza
- Almacén El Prat de Llobregat
- Almacén Salamanca

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

- **Diseño e ingeniería de instalaciones.** Diseño y ejecución de instalaciones en los sectores industrial, terciario e infraestructuras (instalaciones eléctricas, automatización de

---

<sup>1</sup> En México actualmente no existe actividad. En Portugal hay un proyecto en curso con un cliente de alimentación.

<sup>2</sup> En 2020 COFELY ha trasladado su sede central de la calle Torrelaguna a Ribera del Loira (Madrid).

procesos industriales, frío industrial o instalaciones de telecomunicaciones y seguridad, entre otros).

- **Operación y mantenimiento.** Operación y gestión de las instalaciones, asegurando su correcto funcionamiento y productividad. Se orienta a la consecución de ahorros energéticos y eficiencia.
  - **Servicios energéticos.** Ahorros energéticos a través de la optimización de sus instalaciones mediante medidas de eficiencia energética (auditorías energéticas, mejoras de eficiencia energética, monitorización energética o planes de rendimiento energético).
  - **Movilidad sostenible:** Servicio integral de gestión de recarga de vehículos.
  - **Producción de energía de forma eficiente y sostenible** a través de redes de frío y calor que permiten abastecer de energía a múltiples edificios a la vez a través de una red de distribución conectada con la central de producción de energía.
- Gobierno de la organización

El máximo órgano de gobierno de COFELY España S.A. es el Consejo de Administración, que a final del ejercicio 2020 se componía de los siguientes miembros. Los nombramientos se realizan por un periodo de 5 años.

Miembros del Consejo	Fecha de nombramiento	Fecha de vencimiento
Etienne Jacolin (Presidente)	30/06/2017	30/06/2022
Christine Climeau	26/10/2020	26/10/2025
Loreto Ordóñez Solís*	23/07/2015	23/07/2020
Xavier Puyal Torras (Secretario no Consejero)	01/04/2019	01/04/2024

\*La renovación se encuentra tramitándose en el Registro Mercantil

La gestión diaria recae sobre el Comité Ejecutivo, común para todas las sociedades de ENGIE en España, compuesto por los directores de cada área funcional y de negocio y liderado por la Dirección General. Así, en dependencia de la Dirección General, existen las siguientes direcciones:

- Legal
- Finanzas, Compras y Tecnología
- Personas, Comunicación y Responsabilidad Social Corporativa
- Estrategia y Desarrollo
- Ventas
- Back Office
- Productos y Especialidades
- Zona Norte-Centro
- Zona Este-Sur
- Renovables y Gestión de activos

La responsable de Ética y *Compliance* es miembro invitado permanente del Comité.

- Objetivos, estrategia y visión del entorno

La estrategia y objetivos de COFELY se enmarcan en la estrategia de ENGIE. ENGIE se enfrenta con su actividad a los principales desafíos que enfrenta el planeta y la sociedad actual como son el calentamiento global, el acceso a la energía para todos y la movilidad. Así, en su ambición de liderar la transición hacia una sociedad neutra en carbono y respetuosa con el medio ambiente, ENGIE lanzó en febrero de 2019 su nueva estrategia, dirigida a acelerar la transformación y acompañar a sus clientes en el cumplimiento de sus objetivos y compromisos en materia de reducción de CO<sub>2</sub>.

En febrero 2020, el Consejo de Administración de ENGIE ha aprobado un nuevo propósito aplicable a todo el Grupo: **actuar para acelerar la transición hacia una economía neutra en carbono, a través de la reducción del consumo energético mediante soluciones más respetuosas con el medio ambiente**. Este propósito une a la empresa, sus empleados, sus clientes, proveedores y accionistas, y concilia los resultados económicos con un impacto positivo en las personas y el planeta.

Con el objetivo de afrontar los nuevos desafíos que exige el panorama energético, COFELY se apoya (igual que el resto de las sociedades de ENGIE en España) en tres ejes principales:

- **Descarbonización.** Acompañando a los clientes en la consecución de sus objetivos medioambientales y despertando junto a ellos una ambición sostenible que se traduzca en una reducción de consumos, costes y emisiones de toneladas de CO<sub>2</sub>.
- **Digitalización.** Las nuevas tecnologías están cambiando los patrones en el sector energético. La Inteligencia Artificial y el Internet de las cosas se están integrando cada vez más en cada una de las soluciones. Existe un largo camino por recorrer en la combinación de tecnologías, seguridad de datos y conectividad.
- **Descentralización.** Giro hacia infraestructuras integradas en el cliente.

Esta estrategia es fruto de la ambición del Grupo ENGIE por liderar los retos del sector energético. En este sentido, factores como el interés por las soluciones descentralizadas, la caída del coste de la generación renovable y el incremento de la conciencia ambiental han supuesto una revolución en los patrones de producción y consumo, que, unidos a la irrupción de nuevos modelos de negocio procedentes del sector tecnológico, han llevado al Grupo a un cambio de mentalidad. Es así como ENGIE ha evolucionado de su figura tradicional como agente suministrador de energía, hacia una modalidad enfocada a la provisión de soluciones energéticas ligadas a la descarbonización y con una clara vocación de satisfacción al cliente final.

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

Con la finalidad de lograr los objetivos y retos actuales, en el marco del plan de transformación, se sigue trabajando en los siguientes ejes:

- **Transformación digital:** VIM, Business Intelligence...
- **Transformación cultural:** nuevas formas de trabajo y nuevas competencias.
- **Transformación del portfolio:** nuevos proyectos de redes, renovables...
- **Transformación en procesos:** desarrollo e implementación de gobernanza de gestión de proyectos, planes de acción derivados de encuestas ENGIE &Me...

Con respecto a la visión sobre el sector de la energía y servicios, COFELY prevé que las energías renovables sigan incrementándose en el mercado, que se reduzca el consumo de combustibles fósiles y que exista una mayor accesibilidad a la energía, entre otros desafíos. Todo ello, en un contexto de mayor digitalización, desarrollo de ciertas tecnologías y demanda de soluciones sostenibles.

En este sentido, uno de los efectos de la crisis sanitaria es haber conseguido una reducción histórica de las emisiones de CO<sub>2</sub> en 2020, una disminución alcanzada del 8%, seis veces mayor que la disminución vinculada a la crisis financiera de 2007-2008. Sin embargo, no se prevé que estos efectos se mantengan a largo plazo. Las emisiones aumentarán nuevamente con la recuperación de la economía a menos que las inversiones se dediquen a energías limpias e infraestructuras resilientes.

Desde todos los ámbitos de la sociedad, están surgiendo numerosas voces que proponen aprovechar este momento para impulsar una recuperación económica ecológica, resiliente e inclusiva. Este reclamo de una recuperación verde ya no es solo un objetivo, sino, también, una palanca para salir de la crisis sanitaria y recordarnos que somos sociedades vulnerables.

ENGIE está firmemente comprometida con este plan de recuperación, encontrándose los objetivos del plan en la intersección de las dos prioridades estratégicas del Grupo:

- Descarbonizar la producción de energía, acelerando el desarrollo de las energías renovables: solar, eólica, fotovoltaica e hidrógeno.
- Ayudar a los clientes a consumir menos y mejor energía.

Estas actividades representan el futuro de la energía. Todas son consistentes con una trayectoria neutra en carbono.

## Gestión de riesgos

El Grupo ENGIE cuenta con una Política de Gestión del Riesgo (*Policy of Enterprise Risk Management, ERM*), cuyos principios son consistentes con estándares como la ISO 31000. Dicha política aplica a todos los procesos de negocio de todas las entidades del Grupo, cuya finalidad es gestionar los riesgos para asegurar la consecución de los objetivos de la compañía.

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

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

Durante 2020, los riesgos más relevantes para la compañía han sido aquellos relacionados con el caso Púnica, el plan de transformación y orientación del negocio, y el contexto de la legislación laboral en España, para los que se continuó con los planes de mitigación correspondientes. La crisis sanitaria y económica generada a consecuencia del COVID ha hecho que se prestase especial atención a su evolución e impacto sobre los riesgos de la compañía.

A consecuencia de la pandemia COFELY puso en marcha diferentes medidas a nivel interno para mitigar los posibles impactos: nuevos protocolos de acción y nuevos equipos para los empleados de operaciones; ERTE para adaptar la brusca caída de negocio; nuevos procesos para promover una comunicación ágil con los proveedores y clientes o trabajo en remoto para los puestos de estructura.

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

Con respecto a los riesgos asociados a proyectos, a lo largo de 2020 se ha implementado la metodología definida en 2019 en todos los contratos de servicios e instalaciones, realizando las siguientes acciones:

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

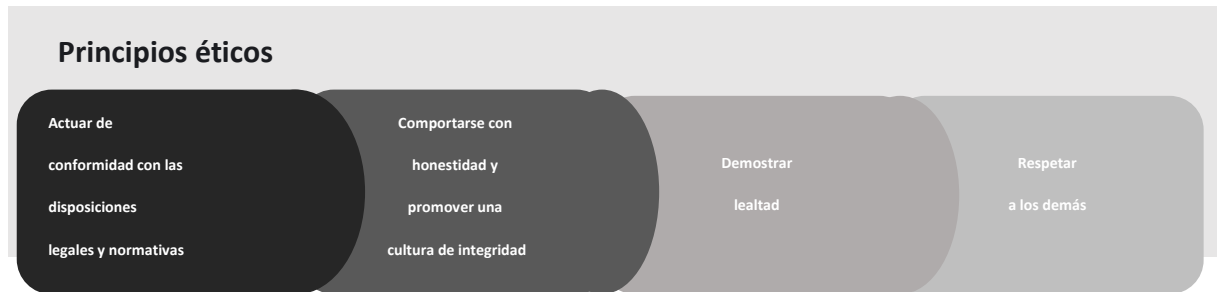


## Gestión ética y compliance

### Gestión ética

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

El marco ético aplicable al Grupo ENGIE en España y por tanto a COFELY como sociedad integrante del Grupo, está definido en la **Carta Ética**, en la que se recogen los cuatro principios éticos fundamentales que presiden el conjunto de compromisos del Grupo y en la **Guía Práctica de Ética**, encargada de definir el ámbito de aplicación de estos principios, de informar sobre el canal de denuncias y de establecer numerosas referencias de la ética en la vida cotidiana, entre las que destacan: la protección de los derechos humanos, la salud, la seguridad y el medio ambiente, la lucha contra el fraude y la corrupción, la prevención de los conflictos de interés, o la gestión de los patrocinios, donaciones y mecenazgos, entre otras.



La Carta Ética constituye, por tanto, junto con la Guía Práctica de Ética, la base a partir de la cual se desarrollan el conjunto de políticas internas y códigos de conducta adoptados por el Grupo ENGIE.

Durante este ejercicio 2020, las 235 nuevas incorporaciones (personal de oficina y de campo) de COFELY han recibido la documentación de bienvenida, la cual incluye la Carta Ética y la Guía Práctica de Ética, entre otros documentos, acompañados de una carta de la *Ethic & Compliance Officer* en la que subraya la importancia que otorga la compañía al cumplimiento de lo recogido en dichos documentos.

Además, como parte del Plan de Acogida se han realizado formaciones específicas en materia ética y *compliance* a 42 nuevos empleados (personal de oficina) sobre los temas que se detallan a continuación:

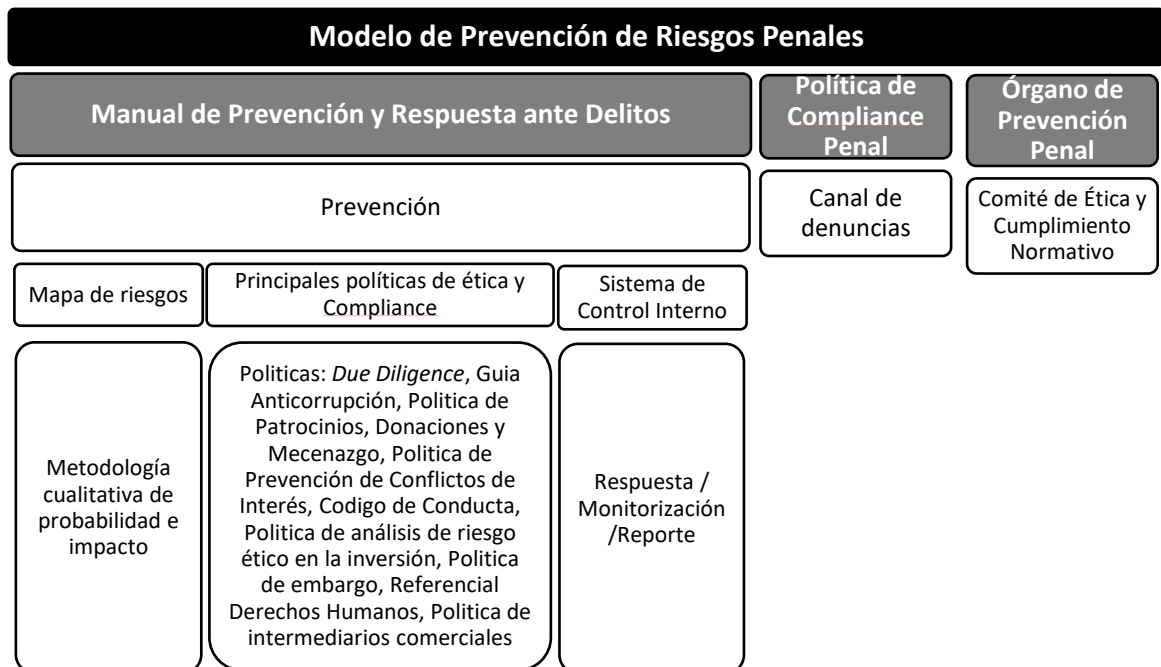
- Introducción a la Ética y *Compliance*.
- Ética y *Compliance* en ENGIE: mensajes de la alta dirección, documentos de referencia, Carta Ética y Guía Práctica de Ética.
- Principales políticas de Ética y *Compliance*.
- Modelo de prevención penal de ENGIE en España.
- ¿Qué hacer ante un dilema ético? 8 preguntas que plantearse a sí mismo. Buzón ético y sus características.
- Departamento Ética y *Compliance*.

Finalizada la formación, los participantes realizan una autoevaluación para asegurar que se han entendido los temas tratados.

### Modelo de *Compliance*

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

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



El **Manual de Prevención y Respuesta ante Delitos** es la norma interna que establece un sistema ordenado de control para mitigar los riesgos a los que se exponen las compañías que integran el Grupo ENGIE en España. El manual está estructurado en 4 fases:

- En la fase de prevención se establece el entorno de control a través de los procedimientos, protocolos y políticas, las acciones de comunicación, sensibilización y formación y el propio sistema de control interno del Grupo ENGIE (INCOME). También son acciones de prevención, las evaluaciones de riesgos penales que permiten dibujar el mapa de riesgos.
- En la fase de monitorización se realizan las actividades de revisión de la efectividad de los controles de la fase de prevención, con el fin de detectar ineficiencias o debilidades del modelo, a través de auditorías internas o externas, canal de denuncias o los cuestionarios de reporting de *Compliance*.

- En la fase de respuesta aplica el protocolo de actuación del Comité de Ética y Cumplimiento Normativo como órgano de prevención de riesgos penales y el sistema disciplinario como régimen sancionador.
- En la fase de reporte se informa periódicamente al Órgano de Gobierno sobre las actividades llevadas a cabo en las fases anteriores.

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

Todos los empleados de COFELY, excepto el personal de campo que recibe un tríptico informativo, han firmado la declaración de conformidad con el contenido de la Política de Cumplimiento Penal ya que se integra en el paquete de bienvenida con las políticas obligatorias que todo nuevo empleado debe conocer.

Especial mención merece el apartado de dicha Política dedicado al **canal de denuncias** puesto a disposición de todos los colaboradores del Grupo ENGIE tanto internos como externos. El canal es gestionado por el Comité de Ética y Cumplimiento Normativo. En el 2020, se ha recibido una comunicación a través de este canal y ha sido resuelta conforme al protocolo interno de actuación.

Como órgano de prevención penal y en dependencia del Consejo de Administración, se encuentra el **Comité de Ética y Cumplimiento Normativo**, integrado por los responsables de las siguientes áreas: ética y *compliance*, relaciones laborales, gestión de riesgos, legal y finanzas, asistiendo estas dos últimas con carácter consultivo. En 2020 se han celebrado en total 10 comités, de los cuales 7 con carácter ordinario y 3 extraordinario.

Los asuntos en materia de Ética y *Compliance* son abordados en el Consejo de Administración, en el Comité Ejecutivo y en el Comité de Dirección, formando parte de las agendas de estos órganos internos.

### Principales hitos del 2020

- **Publicación de la Guía de Competencia**, aprobada por el Consejo de Administración de COFELY en noviembre de 2020, tiene como objetivo proporcionar a los colaboradores unas líneas básicas de comportamiento para reconocer las conductas contrarias a la libre competencia e identificar los riesgos que dichas conductas pueden suponer tanto para COFELY como para ellos mismos. Aplica a todos los colaboradores y es de especial consideración para las áreas de venta, compras y desarrollo de negocio.
- **Implementación de un reporting de Compliance interno**, se ha reforzado el seguimiento y la monitorización del programa de *Compliance* a través de unos cuestionarios que abordan asuntos clave y específicos según el área a la que aplica, con el objetivo de identificar debilidades en los controles implementados. El cuestionario debe ser cumplimentado por cada Dirección y remitido al departamento de Ética y *Compliance* para su análisis y en base a la información proporcionada, se establece un plan de acción.
- Modelización del informe de *Due Diligence* y de las verificaciones éticas preliminares, asegurando así la incorporación de todas las materias sobre las que se evalúa a las contrapartes.

- Las evaluaciones de riesgos realizadas por el Comité de Ética y Cumplimiento Normativo en julio, en materia de corrupción y de derechos humanos, como parte del ejercicio *Enterprise Risk Management*, arrojaron un resultado de riesgo bajo.
- Auditoría realizada a través de una consultoría externa, iniciada en octubre, en materia de Protección de Datos, al objeto de evaluar las medidas implementadas en estos dos últimos años desde la publicación del Reglamento General de Protección de Datos en 2018.
- Auditoría realizada por parte del Grupo en septiembre, sobre la autoevaluación realizada por el departamento de Ética y *Compliance* en relación con los controles del proceso de ética y *compliance* (INCOME COR4). El resultado de la *Peer review* corrobora la correcta autoevaluación realizada por España y destaca las mejores prácticas implementadas por el departamento.

### Lucha contra la corrupción y el soborno

En 2019, COFELY obtuvo la **certificación ISO 37001 sobre los sistemas de gestión antisoborno**, como resultado de haber implementado las medidas necesarias para prevenir, detectar y mitigar el riesgo de soborno. En el año 2020 se confirma la continuidad de la certificación al haber superado la auditoría de seguimiento.

Además, de acuerdo con las evaluaciones de riesgos realizadas anualmente por el Comité de Ética y Cumplimiento Normativo y en las sesiones de evaluación de actualización de riesgos penales que se llevaron a cabo en 2019, se confirma la robustez del sistema de control implementado en esta materia en el seno de la organización.

Como documento vertebrador en esta materia, COFELY dispone de la **Guía Anticorrupción** que integra las políticas<sup>3</sup> destinadas a mitigar el riesgo de fraude y corrupción. En 2020 se han reforzado algunas de las políticas mencionadas en dicha Guía, a destacar:

- La Política de *Business Consultants*, entre los controles que incorpora esta política se exige la firma de una carta de cumplimiento anual por parte del intermediario comercial, para confirmar si la información aportada a fecha del contrato sigue vigente o, por el contrario, ha de ser actualizada.
- La Política de *Due Diligence* para contrapartes, en la cual se ha implementado un modelo de informe nuevo al objeto de asegurar la incorporación de todas las materias sobre las que se evalúa a las contrapartes.

Adicionalmente, entre las acciones llevadas a cabo en esta materia en 2020, destacan:

- La exigencia de firmar un compromiso en materia de anticorrupción por parte de los socios que conforman una UTE.

---

<sup>3</sup> Política de regalos e invitaciones; Política de *due diligence* de proveedores, proyectos de inversión y patrocinados; Política de patrocinios, mecenazgo y donaciones; Política de prevención de conflictos de interés; Código de conducta en actividades de *lobbying*; Código de conducta en la relación con los proveedores; Política de intermediarios comerciales; Procedimiento de homologación y evaluación de proveedores.

- La proyección de un vídeo nuevo en el día internacional contra la corrupción sobre este tema en las zonas comunes de la oficina y salas de reunión y se remitió por correo electrónico a todos los empleados.
- El envío de una carta a los proveedores de COFELY recordando los principios éticos del Grupo, invitándoles a no enviar ningún regalo o invitación a los empleados y proponiendo, en todo caso, hacer una aportación a un fin benéfico particular.
- La solicitud a los *business consultants* e intermediarios de ventas para que realicen la formación a distancia titulada “Tolerancia Cero en materia de fraude y corrupción” disponible en la plataforma e-learning del Grupo.
- La campaña para la prevención de conflictos de interés, con el objetivo de sensibilizar en esta materia a los empleados. Se recordaron los principios recogidos en la política implementada para tal fin en 2017 y los mecanismos a disposición de los empleados para gestionar un conflicto de interés (abstención o exención). En este sentido, se formaron a los responsables de categoría *Head of* de las áreas más expuestas y se llevaron a cabo acciones de comunicación diversas.

Durante 2020, COFELY no ha recibido ninguna denuncia en materia de corrupción, además no se ha realizado ninguna contribución a partidos o representantes políticos.

Con respecto a las medidas internas implementadas para prevenir el delito de **blanqueo de capitales**, COFELY dispone de la Política de Cumplimiento Penal y como principal medida adoptada para mitigar este riesgo y respetada en 2020, es la no aceptación de pagos en efectivo.

### **Derechos humanos**

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

- El Código de conducta en la relación con los proveedores, actualizado este año incorporando el salario mínimo y referencias a la Organización Internacional del Trabajo,
- La Declaración de esclavitud moderna, traducida en 2020 y publicada en la intranet y previsto de publicar en la web para que sea accesible para empleados y grupos de interés y
- El Referencial de los derechos humanos: compromisos e implementación, publicado en la intranet y previsto de publicar en la web.

En este ejercicio, COFELY no ha recibido ninguna denuncia relacionada con la vulneración de los derechos humanos. Además, de acuerdo con las evaluaciones de riesgos realizadas anualmente por el Comité de Ética y Cumplimiento Normativo y en las sesiones de evaluación de riesgos penales que se llevaron a cabo en 2019, los riesgos de vulneración de derechos humanos son poco probables, debido al sólido sistema de control implantado.

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

### **Acciones de formación y sensibilización**

El Grupo ENGIE fortalece continuamente la importancia de la ética en la empresa, en 2020 se ha llevado a cabo a través de las siguientes iniciativas:

- Mensajes transmitidos por la alta dirección.
- Se ha reorganizado el espacio de la intranet dedicado al departamento de Ética, *Compliance* y Privacidad.
- El **Plan de Acogida** para las nuevas incorporaciones incluye formación en materia de ética y *compliance*, tal y como se detalla al principio de esta sección.
- El Grupo ENGIE dispone de una plataforma de formación e-learning (*U-Learn*) a la que pueden acceder tanto los empleados como los externos que se incluyan dentro del plan de formación.
- El **Plan Anual de Formación** elaborado por el Comité de Ética y Cumplimiento Normativo identificando las materias, el público objetivo y el formato de las formaciones, en 2020 el resultado de este Plan se expone a continuación:

Título	Formato	Audiencia	Duración	Asistentes
Protección de datos	e-learning	Empleados de BU GEN	35 min	353
Nuestro Grupo, Nuestra Ética	e-learning	Empleados	25 min	62
Tolerancia cero-Fraude y Corrupción	e-learning	Empleados	30 min	44
Tolerancia cero-Fraude y Corrupción	e-learning	<i>Business Consultants</i>	30 min	2
Política de <i>Compliance</i> Penal	e-learning	Empleados	30 min	128
Ética & <i>Compliance</i>	Streaming	Nuevas incorporaciones	60 min	42
La ética en las relaciones con proveedores	Streaming	Todo el departamento de compras	90 min	21
Entender y prevenir el riesgo de corrupción	Streaming	Managers de ventas	3 horas	9

Adicionalmente, se realizaron sesiones de sensibilización sobre algunas de las políticas adaptadas en 2020, como la Política de *business consultants*, el Código de conducta en la relación con los proveedores y la Política de prevención de los conflictos de interés.

En 2020 no se ha producido ningún avance significativo en referencia a la investigación judicial de la denominada "Operación Púnica".

### Transparencia fiscal

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

País	2.019	2.020
España	-3.553.110	-40.405.822
México	378.415	-56.123
Portugal	19.183	6.881

En el siguiente cuadro se reflejan los impuestos sobre beneficios devengados por países durante 2019 y 2020 (Datos en euros).

País	2.019	2.020
España	1.931.288	13.080.550
México	0	0
Portugal	-4.318	-1.287

En 2020, COFELY ha recibido subvenciones públicas por importe de 146.076 euros (263.898 euros en 2019), en concepto de las bonificaciones aplicables a formación. En el ejercicio 2020 la compañía no ha realizado ninguna donación (46.500 euros en 2019).

# Nuestras personas

El año 2020 ha estado marcado por la crisis sanitaria global con motivo de la pandemia del COVID-19. En este sentido, la organización y estrategia de la compañía se ha visto influenciada por la pandemia. La gestión del negocio y la actividad diaria tuvieron que adaptarse a las circunstancias, nuevas formas de trabajo, gestión de recursos y planificación de necesidades de acuerdo con la situación.

La compleja situación generada y, en especial, los meses de confinamiento provocaron que COFELY tuviese que parar parte de su actividad habitual, lo que obligó a la compañía a acogerse a las medidas recogidas en el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo y a solicitar un Expediente de Regulación Temporal de Empleo (ERTE), que afectó a 564 empleados durante una media de 70 días.

Finalmente, ante la decisión de la empresa de asegurar la viabilidad de algunas actividades, se tomó la decisión de ir dejando progresivamente la actividad de asistencia técnica. Por dicho motivo, se acuerda entre la empresa y la representación de los trabajadores la aplicación de un expediente de regulación de empleo (ERE) que se ha negociado en 2020 y que aplicará a partir de 2021.

Con el fin de hacer frente a la nueva situación la empresa creó un Comité de Crisis para la coordinación y seguimiento. En el mes de abril se lanzó el programa “Restart” en el que se identificaron los riesgos y oportunidades derivados de la emergencia sanitaria, así como de las expectativas de los grupos de interés. Este programa se materializó con la constitución de tres grupos de trabajo o *streams*:

- Salud, Seguridad y RSC.
- Control Operacional.
- Estrategia y Proceso Comercial.

Una vez finalizado el Estado de Alarma, se establecieron las medidas y protocolos para la reincorporación a la actividad en condiciones de seguridad y salud adecuada, siguiendo las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud y el Ministerio de Sanidad, así como las normativas específicas de cada Comunidad Autónoma.

## Perfil de la plantilla

Al cierre del ejercicio 2020, la plantilla de COFELY en España se situaba en 1.970 profesionales, lo que representa una disminución del 4% con respecto al año precedente. Dicha plantilla estaba integrada por un 10% de mujeres y un 90% de hombres.

En línea con los datos del sector, los hombres tienen más presencia que las mujeres en COFELY. El personal Operario es mayoritariamente masculino, existiendo un mayor equilibrio en las categorías de Técnicos y Ejecutivo. Por otro lado, las mujeres representan un 20% (un 13% en 2019) de los puestos ejecutivos de la compañía frente al 80% de los hombres.

En lo que se refiere a categorías profesionales, el 69% son operarios, el 25% técnicos y el 6% restante, ejecutivos. En esta última categoría se ha producido un incremento del 5% respecto al año anterior (5% en mujeres y 26% en hombres).



Respecto a las franjas de edad de la compañía, la mayor parte de los profesionales de la empresa se ubican entre los 30 y los 50 años (60%). Todo el personal está contratado en España.

A continuación, se detallan los principales datos de la plantilla al cierre de 2019 y 2020.



Plantilla por sexo, edad y clasificación profesional										
Clasificación profesional	Edad	2019			2020			Evolución		
		Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total
Ejecutivos	<29	-	-	-	-	-	-	0%	0%	0%
	30-49	19	60	79	17	57	74	-11%	-5%	-6%
	>50	2	26	28	5	33	38	150%	27%	36%
<b>Total ejecutivos</b>		<b>21</b>	<b>86</b>	<b>107</b>	<b>22</b>	<b>90</b>	<b>112</b>	<b>5%</b>	<b>26%</b>	<b>5%</b>
Operarios	<29	-	74	74	-	49	49	0%	-34%	-34%
	30-49	6	884	890	3	791	794	-50%	-11%	-11%
	>50	2	466	468	2	516	518	0%	11%	11%
<b>Total operarios</b>		<b>8</b>	<b>1.424</b>	<b>1.432</b>	<b>5</b>	<b>1.356</b>	<b>1.361</b>	<b>-38%</b>	<b>-5%</b>	<b>-5%</b>
Técnicos	<29	14	44	58	11	31	42	-21%	-30%	-28%
	30-49	128	207	335	118	189	307	-8%	-9%	-8%
	>50	36	89	125	50	98	148	39%	10%	18%
<b>Total técnicos</b>		<b>178</b>	<b>340</b>	<b>518</b>	<b>179</b>	<b>318</b>	<b>497</b>	<b>1%</b>	<b>-6%</b>	<b>-4%</b>
<b>Total</b>		<b>207</b>	<b>1.850</b>	<b>2.057</b>	<b>206</b>	<b>1.764</b>	<b>1.970</b>	<b>0%</b>	<b>-5%</b>	<b>-4%</b>

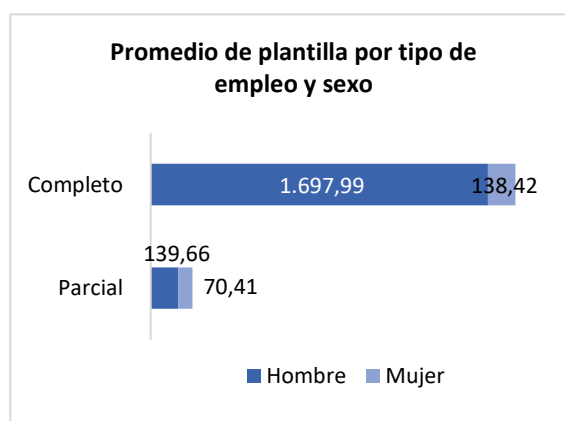
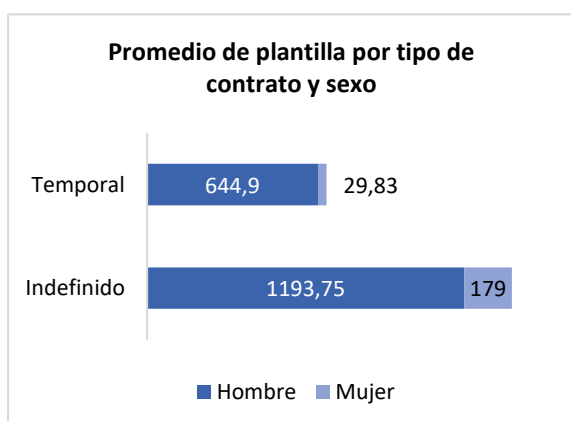
<b>Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo</b>							
<b>Edad</b>	<b>Clasificación</b>	<b>Tipo de contrato</b>	<b>Tipo de empleo</b>	<b>Hombre</b>	<b>Mujer</b>	<b>Total</b>	
	<b>profesional</b>						
<b>&gt;50</b>	<b>Ejecutivos</b>	<b>Indefinido</b>	<b>Completo</b>	32	5	37	
			<b>Temporal</b>	-	-	-	
		<b>Operarios</b>	<b>Indefinido</b>	<b>Completo</b>	325	2	327
	<b>Parcial</b>			9	-	9	
	<b>Técnicos</b>	<b>Indefinido</b>	<b>Completo</b>	118	-	118	
			<b>Parcial</b>	64	-	64	
		<b>Temporal</b>	<b>Completo</b>	77	42	119	
			<b>Parcial</b>	5	2	7	
	<b>30-50</b>	<b>Ejecutivos</b>	<b>Indefinido</b>	<b>Completo</b>	4	-	4
				<b>Parcial</b>	12	6	18
		<b>Operarios</b>	<b>Indefinido</b>	<b>Completo</b>	57	16	73
				<b>Parcial</b>	-	1	1
<b>Temporal</b>			<b>Completo</b>	512	2	514	
			<b>Parcial</b>	10	-	10	
<b>Técnicos</b>		<b>Indefinido</b>	<b>Completo</b>	269	1	270	
			<b>Parcial</b>	-	-	-	
		<b>Temporal</b>	<b>Completo</b>	150	66	216	
			<b>Parcial</b>	9	38	47	
<b>&lt;29</b>	<b>Operarios</b>	<b>Indefinido</b>	<b>Completo</b>	30	13	43	
			<b>Parcial</b>	-	1	1	
		<b>Temporal</b>	8	-	8		
	<b>Técnicos</b>	<b>Indefinido</b>	<b>Completo</b>	40	-	40	
			<b>Parcial</b>	1	-	1	
		<b>Temporal</b>	15	5	20		
<b>Total</b>				16	6	22	
				<b>Parcial</b>	-	-	-
				<b>1.764</b>	<b>206</b>	<b>1.970</b>	

En el transcurso de 2020 la plantilla media alcanzó la cifra de 2.046 empleados frente a los 2.020 del año anterior. Con respecto a la estabilidad de la plantilla, el promedio de los contratos indefinidos se situó en el 67% al igual que el año anterior y los contratos a tiempo completo en un 90% (92% en 2019), tal y como se desprende de la siguiente tabla.

<b>Promedio contratos indefinidos, temporales a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional</b>									
		<b>2019</b>							
		<b>Hombre</b>				<b>Mujer</b>			
<b>Clasificación profesional</b>	<b>Edad</b>	<b>Indefinido</b>		<b>Temporal</b>		<b>Indefinido</b>		<b>Temporal</b>	
		<b>Completo</b>	<b>Parcial</b>	<b>Completo</b>	<b>Parcial</b>	<b>Completo</b>	<b>Parcial</b>	<b>Completo</b>	<b>Parcial</b>
<b>Ejecutivos</b>	<29	-	-	0,25	-	-	-	0,17	-
	30-49	60,33	-	2,08	-	19,08	-	0,50	-
	> 50	22,17	-	0,25	1,00	2,00	-	-	-
<b>Total ejecutivos</b>		82,50	-	2,58	1,00	21,08	-	0,67	-
<b>Operarios</b>	<29	11,25	-	56,75	1,25	-	-	0,17	-
	30-49	548,42	4,25	315,67	3,08	2,00	-	1,58	1,00
	> 50	269,25	1,00	98,17	79,42	2,00	-	-	-
<b>Total operarios</b>		828,92	5,25	470,59	83,75	4,00	-	1,75	1,00
<b>Técnicos</b>	<29	16,00	-	25,67	1,42	5,92	-	8,67	1,00
	30-49	172,33	2,17	29,33	0,58	73,58	41,58	16,08	1,00
	> 50	60,00	-	5,92	20,17	30,33	-	1,75	3,42
<b>Total técnicos</b>		248,33	2,17	60,92	22,17	109,83	41,58	26,50	5,42
<b>Total</b>		<b>1.159,75</b>	<b>7,42</b>	<b>534,09</b>	<b>106,92</b>	<b>134,91</b>	<b>41,58</b>	<b>28,92</b>	<b>6,42</b>

**Promedio contratos indefinidos, temporales a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional**

		2020							
		Hombre				Mujer			
Clasificación profesional	Edad	Indefinido		Temporal		Indefinido		Temporal	
		Completo	Parcial	Completo	Parcial	Completo	Parcial	Completo	Parcial
Ejecutivos	<29	0,17	-	-	0,08	0,17	-	0,08	-
	30-49	48,50	3,50	1,58	-	11,92	4,00	-	-
	> 50	30,17	1,92	0,58	1,17	5,00	-	-	-
<b>Total ejecutivos</b>		<b>78,84</b>	<b>5,42</b>	<b>2,16</b>	<b>1,25</b>	<b>17,09</b>	<b>4,00</b>	<b>0,08</b>	<b>-</b>
Operarios	<29	5,33	-	46,33	1,08	0,17	-	0,25	0,08
	30-49	497,67	12,92	306,42	3,83	6,25	1,33	2,50	0,75
	> 50	331,08	6,42	135,08	67,83	4,17	-	0,08	0,33
<b>Total operarios</b>		<b>834,08</b>	<b>19,34</b>	<b>487,83</b>	<b>72,74</b>	<b>10,59</b>	<b>1,33</b>	<b>2,83</b>	<b>1,16</b>
Técnicos	<29	9,83	0,33	14,42	0,75	3,83	0,42	4,75	0,42
	30-49	147,83	14,58	39,92	2,00	54,83	45,50	12,42	2,08
	> 50	76,08	7,42	7,00	15,83	31,58	9,83	0,42	5,67
<b>Total técnicos</b>		<b>233,74</b>	<b>22,33</b>	<b>61,34</b>	<b>18,58</b>	<b>90,24</b>	<b>55,75</b>	<b>17,59</b>	<b>8,17</b>
<b>Total</b>		<b>1.146,66</b>	<b>47,09</b>	<b>551,33</b>	<b>92,57</b>	<b>117,92</b>	<b>61,08</b>	<b>20,50</b>	<b>9,33</b>



Con respecto a las finalizaciones de contratos, a lo largo de 2020 se produjeron 23 despidos en la plantilla de COFELY España, la totalidad de ellos hombres. La mayoría en la categoría de

operarios y de la franja de edad situada entre 30 y 50 años, tal y como aparece desglosado en la siguiente tabla.

<b>Despidos por sexo</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Hombre	28	23
Mujer	7	-
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>23</b>
<b>Despidos por categoría profesional</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Ejecutivos	4	2
Operarios	23	14
Técnicos	8	7
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>23</b>
<b>Despidos por edad</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
>50	10	3
30-50	25	20
<29	-	-
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>23</b>

El número de horas de absentismo en el ejercicio 2020 alcanzó la cifra de **384.182** horas (124.963 horas en el 2019), lo que supone un ratio de absentismo del 11,30%. \* El incremento se ha debido al número de bajas provocadas por el COVID.

\*(Días de baja en el mes x promedio día (horas convenio/365) x % de ocupación) /100

### **Gestión de la formación**

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

La estrategia de formación se apoya en tres pilares: gestión global de contenidos buscando la excelencia en la ejecución, foco en la mejora del desempeño y gestión del conocimiento existente. En esta línea, COFELY cuenta con un Plan de Formación que abarca todas las áreas, respondiendo tanto a necesidades genéricas como específicas de cada dirección y/o perfil. Además, se trata de un proceso planificado, eficiente y flexible, que se adapta a cualquier necesidad que pueda surgir en la compañía.

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

En 2020 se realizaron un total de 28.532 horas de formación, lo que equivale a 14 horas de formación por empleado. La formación se imparte en distintas modalidades: presencial, mixto, e-learning. La diferencia que se registra de un año a otro es debido a las dificultades que ha presentado la pandemia para realizar determinadas formaciones que, por su naturaleza, suelen ser presenciales, como las relativas a PRL, y por otro lado la adaptación de formaciones de formato presencial a online, resultando en sesiones más cortas

<b>Horas formación por categoría profesional</b>		
<b>Horas</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Ejecutivos	4.057	2.378
Técnicos	14.115	9.261
Operarios	22.995	16.782
Becarios	531	112
<b>Total</b>	<b>41.697</b>	<b>28.532</b>

Con respecto a la temática de la formación impartida el 31% corresponde a la formación técnica, el 26% a las formaciones de desarrollo y el 43% de las horas de formación se dedicaron a aspectos relacionados con la Seguridad, una de las prioridades formativas de COFELY.

<b>Horas formación por temática</b>		
	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Técnica	9.991	8.889
Seguridad	19.993	12.289
Desarrollo	11.714	7.355
<b>Total</b>	<b>41.697</b>	<b>28.532</b>

<b>Horas formación por modalidad 2020</b>	
Presencial	10.806
Mixto	6.545
E-learning	11.181

<b>Total</b>	<b>28.532</b>
--------------	---------------

### Política retributiva

A continuación, se detalla la remuneración media de COFELY desglosada por sexo, rango de edad y categoría profesional de los años 2019 y 2020, así como la brecha salarial. Datos en euros.

#### Remuneraciones medias y su evolución desagregadas por sexo, edad y clasificación profesional.

##### Brecha salarial

		2019				2020			
Clasificación personal	Edad	Hombre	Mujer	Promedio	Brecha salarial	Hombre	Mujer	Promedio	Brecha salarial
Ejecutivos	>50	87.229,11	130.781,31	90.339,98	0,67	87.577,16	91.169,63	64.522,27	0,96
	30-50	72.659,85	54.175,34	68.214,21	1,34	67.088,59	55.917,58	88.049,85	1,20
	<29	-	-	-	-	-	-	-	-
Operarios	>50	29.156,51	29.392,80	29.157,52	0,99	28.592,40	29.569,06	28.596,17	0,97
	30-50	27.361,78	21.402,16	27.321,60	1,28	26.716,52	23.211,31	26.703,11	1,15
	<29	21.645,22	-	21.645,22	-	22.756,03	-	22.756,03	-*
Técnicos	>50	43.416,67	29.466,77	39.399,10	1,47	44.886,81	31.118,74	40.235,43	1,44
	30-50	38.083,95	29.282,52	34.721,02	1,30	37.432,09	29.848,98	34.454,83	1,25
	<29	26.658,01	28.872,88	27.192,63	0,92	29.236,31	26.614,68	28.619,46	1,10
<b>Total general</b>		<b>31.851,06</b>	<b>32.325,02</b>	<b>31.898,75</b>	<b>0,99</b>	<b>31.740,54</b>	<b>33.509,04</b>	<b>31.925,47</b>	<b>0,95</b>

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

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

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

La remuneración media desglosada por sexo de los miembros que forman parte del Comité Ejecutivo (COMEX) de la compañía es la siguiente en el ejercicio 2020.

Sexo	Remuneración media	
	2019	2020
Hombre	126.093,13	118.951,14
Mujer	126.060,33	*

*\*No hay mujeres. Incluye salario fijo y variable.*

Con respecto a los Administradores y la alta dirección, la compañía manifiesta que las funciones inherentes a la alta dirección, entendiendo esta como las personas físicas con autoridad y responsabilidad sobre la planificación, dirección y control de las actividades de la sociedad, son desempeñadas por los miembros del Consejo de Administración, no siendo ninguno de sus integrantes empleados de la sociedad. Por tanto, en el ejercicio 2020 no han recibido de la sociedad remuneración alguna en concepto del cargo que desempeñan.

### **Condiciones de trabajo. Salud y Seguridad Laboral**

Junto a la constitución del **Comité de Crisis**, en el mes de abril se lanzó el **programa Restart** con el objetivo de identificar los riesgos y oportunidades derivados del COVID así como las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés en este nuevo contexto. Este programa se materializa en la constitución de tres grupos de trabajo o streams que funcionaron en modo proyecto con independencia de la estructura jerárquica habitual de la compañía. Uno de Salud, seguridad y RSC, otro de Control Operacional y otro de Estrategia y Proceso Comercial.

Cada uno de ellos trabajó en identificar las prioridades de actuación y establecer objetivos y planes de acción a corto plazo validados semanalmente por un Comité de seguimiento del programa *Restart*. Este Comité constituido por miembros seleccionados del Comité de Dirección de ENGIE en España entre los cuales se encuentra la CEO de la compañía, y el Director de *Back Office*, como máximo responsable de las áreas de PRL y SGI.

Este grupo también definió las medidas para la reincorporación a la actividad en las condiciones de seguridad y salud más adecuadas. A su vez, el área de Prevención de Riesgos Laborales ha seguido las disposiciones legales determinadas por el Gobierno y el Ministerio de Sanidad. Con estas disposiciones se realizó el documento de Plan de Contingencia que explica temas como los síntomas del COVID-19, los equipos de protección, las vías de contagio, modos de actuación, entre otros.

En línea con lo anterior, se fue comunicando a los empleados la existencia de los siguientes documentos: el Plan Actuación COVID-19, la Guías Actuación Obras COVID-19 y Mantenimiento COVID-19, Guía de Limpieza y desinfección COVID-19, Guía de Viajes Internacionales COVID-19, Guía para el acceso a Ubicaciones con pacientes infectados COVID-19, Guía Vigilancia de la Salud, Protocolo para evitar contagios, Guía retorno a oficinas: Madrid, Barcelona y resto de las oficinas.

También, ha sido necesario realizar una serie de actividades para contribuir a la seguridad de los empleados y minimizar el riesgo por COVID, como por ejemplo los Planes de Seguridad en las obras, las Evaluaciones de riesgos Laborales de los puestos de trabajo de Control y Seguimiento o un curso de formación online de COVID, que se puso a disposición en el U-Learn.



- Salud y Seguridad

Como parte integrante de las empresas que conforman ENGIE en España, COFELY España cree en la seguridad y salud como una prioridad de su negocio, y, en consecuencia, suscribe la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo del Grupo, que establece el código de comportamiento y define los principios de mejora continua de las condiciones de trabajo para el cumplimiento de la legislación vigente, con el fin de garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable que aspire a alcanzar el objetivo de convertirse en una compañía con “cero accidentes”.

Las empresas de ENGIE en España cuentan con un sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales estructurado y sistematizado de acuerdo con la norma ISO 45001:2018, habiendo sido certificado en conformidad con la auditoria de seguimiento realizada en el 2020. La mejora continua del sistema de gestión incluye la reducción progresiva accidentes e incidentes, entorno de trabajo más seguros y saludables, participación de todos los trabajadores y, la promoción de la salud y calidad de vida y trabajo.

Para el periodo 2018-2020 se desarrolló el Plan de Prevención en el que se fijaron los siguientes ejes de actuación:

- Reducción de los Índices de Accidentabilidad.
- Mejorar la Concienciación de Operarios.
- Responsabilidad y Compromiso de Mandos y Control del Riesgo.
- Calidad de Vida en el Trabajo.

En lo que se refiere a la organización de la prevención, un Servicio de Prevención Mancomunado (SPM) constituido en 2016 proporciona cobertura a la totalidad de empresas que conforman ENGIE en España en tres especialidades preventivas (seguridad en el trabajo, higiene industrial, ergonomía y psicología), habiendo contratado la vigilancia de la salud a un Servicio de Prevención Ajeno.

A lo largo del ejercicio 2020 se han realizado las siguientes iniciativas en materia de salud y seguridad laboral:

- Puesta en marcha de las acciones del plan estratégico de PRL programadas.
- Investigaciones de incidentes, accidentes, HIPO comunicados y ocurridos.
- Seguimiento de la adopción de medidas para el control de los riesgos de accidente.
- Puesta a disposición de la información más relevante en seguridad y salud en la intranet y App YES!
- Puesta en marcha de formulario para registro de charlas de 5 min de seguridad en la intranet y App YES!
- Cursos de formación específica en seguridad y salud, según convenio colectivo.
- Campaña anual de vigilancia de la salud, fomentando la participación.
- Visitas de Comportamiento Seguro (VCS) por COMEX, dirección departamento producción y corporativos. A consecuencia del COVID-19 tuvieron que ser canceladas las VCS programadas entre el mes de marzo y junio de 2020.
- Participación del Servicio de Prevención (SPM) en reuniones del COMEX y CODIR.
- Actualización de la Guía de incorporación de Jefes de Proyecto.
- Simulacros de emergencia programados.
- Revisión de informes de evaluación y planes de emergencia.
- Evaluaciones de requisitos legales programadas.

- Plan de auditorías internas y auditorías de certificación.

En lo que respecta a los indicadores de siniestralidad laboral, en el ejercicio 2020 se produjeron un total de 12 accidentes con baja laboral, los 12 accidentes fueron de hombres. Esto ha representado un aumento (76%) con respecto a los 7 accidentes con baja, que tuvieron lugar en 2019 y que, como tal, aparece reflejado en el índice de frecuencia de la tabla siguiente:

	2019	2020	Evolución
Índice de frecuencia	1,95	3,75	92%
Índice de gravedad	0,30	0,29	-3%

Índice de frecuencia:  $(N.º \text{ de accidentes de trabajo} / \text{Con horas trabajadas}) \times 10^6$

Índice de gravedad:  $(N.º \text{ días de baja} / N.º \text{ horas trabajadas}) \times 10^3$

- Índices desglosados por sexo

	Índice de frecuencia	Índice de gravedad
Hombres	3,75	0,29
Mujeres	0	0
Total	3,75	0,29

Ninguno de los mencionados accidentes laborales tuvo consecuencias mortales. Además, cabe subrayar que los responsables de la vigilancia de la salud de la compañía, especialidad preventiva contratada con un S.P.A. y coordinada por el Servicio de Prevención Mancomunado, no registró en el ejercicio 2020 ningún caso que pudiera ser considerado como enfermedad profesional.

### Igualdad y diversidad

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

- **Política de Responsabilidad Social Corporativa** en la que se engloban, entre otros, el compromiso con la igualdad y la diversidad. En dicha política se expresa un compromiso con la diversidad en su sentido más amplio: diversidad de talento, igualdad de género, no discriminación, entre otros.
- **Carta Ética y Guía Práctica de Ética**, donde se definen los principios éticos de la compañía. En el principio 3 se establece el respeto en cualquier circunstancia de los derechos de las personas, su dignidad, singularidad y el respeto de las diferentes culturas.

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

- Garantizar y promover la aplicación efectiva del principio de igualdad entre hombres y mujeres para conseguir en el ámbito laboral la misma oportunidad de ingreso y desarrollo profesional.
- Promover las posibilidades de acceso de la mujer a puestos de responsabilidad.

- Aplicar medidas correctoras para conseguir una representación equilibrada de la mujer en el ámbito profesional.
- Garantizar que la gestión de RRHH cumple con los requisitos legales en materia de igualdad de oportunidades.
- Promover el principio de igualdad de oportunidades entre toda la plantilla con el objetivo de implicar a todo el personal.
- Reforzar el compromiso de responsabilidad social de la empresa para conseguir una mayor calidad de vida de sus empleados.
- Establecer medidas que favorezcan la conciliación de la vida laboral con la vida familiar y personal de los trabajadores.
- Proporcionar formación adecuada a las personas que lo necesiten.
- Consideración específica de los supuestos de riesgo en el embarazo.
- Establecer un Protocolo de actuaciones para los casos de acoso sexual, acoso moral y violencia de género.

COFELY cuenta con un Foro para la Igualdad que realiza el seguimiento y control de la aplicación del principio de igualdad y las medidas incluidas en el Plan de Igualdad. Durante este ejercicio se ha mantenido una reunión extraordinaria.

COFELY también dispone de un protocolo antiacoso, integrado en el propio Convenio Colectivo, en el que se compromete a crear, mantener y proteger un entorno laboral donde se respete la dignidad de la persona y los derechos y valores, así como establecer las medidas necesarias para evitar conductas indeseables, sensibilizar a la plantilla, y establecer canales específicos para la tramitación de quejas y denuncias en esta materia garantizando tanto la confidencialidad como la presunción de inocencia.

- Discapacidad

Durante el 2020 la plantilla promedio de personas con alguna discapacidad ha sido de 15,25 personas, lo que representa el 0,75% de la plantilla media.

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

Teniendo en cuenta la cuantificación económica anual de la obligación de reserva, según lo dispuesto en el R.D. 364/2005, COFELY ha contratado diferentes servicios a centros especiales de empleo por importe de 649.349 euros, lo que equivaldría a la contratación de 28,18 trabajadores con discapacidad, superando por tanto el cumplimiento legal.

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

- Diversidad en Órganos de gobierno

Los miembros del Consejo de Administración al cierre del ejercicio eran tres, de los cuales dos son mujeres, lo que representa el 66% del total. En la actualidad no hay consejeros que presenten algún tipo de discapacidad.

### **Conciliación y beneficios sociales**

El tiempo de trabajo en COFELY se regula según lo establecido en el calendario laboral y la jornada publicada por cada provincia según su actividad. A raíz del COVID la organización del trabajo sufrió algunos cambios en función de los protocolos de actuación aprobados.

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

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

En la actualidad no existe una política formal en materia de desconexión laboral.

### **Diálogo Social**

El total de la plantilla de COFELY se encuentra cubierta por el convenio colectivo de aplicación.

Por su parte, el diálogo social a nivel colectivo se gestiona a través del Comité Inter Centros nacional, regulado por el Convenio Colectivo de COFELY España, S.A. de 2012 prorrogado en 2015 hasta 31 de diciembre de 2019. Durante el año 2020 el Convenio Colectivo se encuentra en negociación por lo que la parte normativa se mantiene en vigor.

A nivel provincial, se gestiona mediante los Comités de Empresa y delegados de los trabajadores de cada provincia.

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

El III Convenio Estatal de la Industria, la Tecnología y los Servicios del Sector del Metal de ámbito estatal entre los sindicatos y patronal del sector del metal, con vigencia en 2020, presenta importantes novedades entre las que destacan:

- Promoción en el trabajo ligado a la formación.
- Control de la jornada y derecho a la desconexión digital.
- Salario sectorial: igualdad en retribución, registro de salarios, complementos desagregados por sexo y por grupos profesionales.
- Igualdad y Planes de Igualdad, Diversidad y Acoso Sexual.
- Garantías digitales y protección de datos de carácter personal. Derecho a la intimidad, videovigilancia, geolocalización...

- En materia de jubilación obligatoria, reposición del puesto de trabajo. Mantenimiento del empleo indefinido en supuestos de jubilación.
- Formación de 50 horas en seguridad y salud para todos los delegados y delegadas de prevención del sector del metal.

Por otro lado, se actualizaron los siguientes documentos: calendarios laborales, acuerdos retribuidos conceptos variables, así como diversas medidas en materia de protección social de lucha contra la precariedad laboral y para la garantía de la igualdad de trato de oportunidades de mujeres y hombres, que se detallan en el apartado de Igualdad.

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

<b>Canales de comunicación</b>
Intranet Yes! En formato web y app*
Plan de acogida
Buzón de sugerencias PRL
Comité de empresa
Revista interna "SomosENGIE"
Canal de denuncias ética y <i>compliance</i>
Web corporativa
Desayunos COMEX
Newsletter digital Conectados
Red social interna Yammer
Eventos navidad y verano
Quién es Quién
Encuesta de compromiso ENGIE&Me
Encuesta Empresa Saludable
Visitas de Comportamiento Seguro
Web corporativa
Colaboración con Universidades, Asociaciones, Centros de investigación...

## Excelencia operativa

### Gestión integrada

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

- **Política de Calidad** cuyo fin último es lograr un 10 en la valoración de los clientes.
- **Política de Seguridad Laboral** con el objetivo de garantizar la seguridad de las instalaciones y la salud de los clientes y colaboradores.
- **Política de Medio Ambiente y Política de Gestión Energética:** las cuales velarán por preservar el medio ambiente y hacer un uso sostenible de los recursos, minimizando el consumo e impacto energético de las actividades.
- **Política de Responsabilidad Social Corporativa** la cual pone de manifiesto el compromiso con la generación de valor compartido y de largo plazo, a través del diálogo con los grupos de interés: comunidades, asociaciones, autoridades locales, organizaciones no gubernamentales, entre otros.
- **Política de Compras Sostenibles** cuyo objetivo es trasladar los compromisos en materia de sostenibilidad a toda la cadena de suministro<sup>4</sup>.

Como garante del cumplimiento de estas políticas, COFELY dispone de un Sistema de Gestión Integrado (en adelante SGI), que en la actualidad comprende los sistemas de gestión de la calidad, el medio ambiente, la energía, la salud y seguridad laboral, la gestión antisoborno y la gestión de compras sostenibles.

COFELY España S.A. posee las certificaciones que acreditan el cumplimiento de los estándares internacionales en cada una de las áreas que integran su SGI y que son las que a continuación se detallan:

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

A lo largo del ejercicio 2020 se superaron las correspondientes auditorías realizadas por entidades externas permitiendo mantener, un año más, dichas certificaciones, e incorporando al SGI una nueva certificación en materia de compras sostenibles, la ISO 20400:2017.

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

---

<sup>4</sup> La Política de Compras Sostenibles ha sido aprobada en febrero de 2021



En base al análisis del desempeño de los procesos, de los resultados de las auditorías y del contexto de la organización, el SGI establece objetivos y planes de acción que se incluyen en un cuadro de mando. En la siguiente tabla se detalla el cuadro de mando correspondiente al ejercicio 2020, especificando ámbito, objetivos, planes de acción y grado de cumplimiento:

<b>Cuadro de mando del Sistema de Gestión Integrado</b>			
<b>Ámbito</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Plan de acción</b>	<b>Cumplimiento</b>
<b>Control operacional</b>	Implementar 2ª fase del proceso de identificación de requisitos legales y evaluación del cumplimiento	Requisitos legales y evaluación del cumplimiento	Replanificado En curso
	Control de equipos de medida	Equipos de medición	Replanificado En curso
	Mejorar la gestión y control de las subcontratas involucradas en la ejecución del proyecto	Control operacional en subcontratas	100%
	Mejorar la ejecución y seguimiento de los proyectos	Control operacional calidad y medio ambiente	100%
	Disponer de un sistema de control eficaz de la utilización de gases refrigerantes	Control de Gases Refrigerantes de la Compañía	Replanificado En curso
	Integración en el área de SGI del seguimiento, actualización y trámites relativos a los registros y clasificaciones	Plan de Acción Registros y Clasificaciones	100%
	Implantación del Procedimiento de Diseño	Asociado NC AENOR Diseño	100%
<b>Gobernanza</b>	Revisar el Proceso de Gobernanza y adaptarlo a la nueva organización y al proyecto de Business Intelligence (KPIs)	Gobernanza y KPIs	Replanificado En curso
	100% de actividades industriales cubiertas por un apropiado mecanismo de consulta y diálogo con los Grupos de Interés	Evaluar el grado de cumplimiento de los sitios industriales prioritarios con el referencial de Grupo en materia de Diálogo con Grupos de Interés	Sí
	Desarrollar un proceso de gestión de proyectos (instalaciones y servicios)	Proceso Gestión de Proyectos	En curso Planificado
	Implantar una sistemática de evaluación de la satisfacción del cliente	Satisfacción del cliente	100%
	Mejorar el proceso de establecimiento de objetivos del Sistema Integrado de Gestión	Objetivos Sistema Integrado de Gestión	100%
	Verificación de controles de alto nivel implementados en materia de Ética y Compliance	Plan de monitorización Ética	100%
<b>Sostenibilidad</b>	Integración del proceso de control operacional ambiental en todos los procesos de la compañía	Proceso de medio ambiente con enfoque a riesgos, aspectos ambientales y ciclo de vida	100%
	Disponer de un Sistema de Gestión Energética plenamente adaptado a la norma ISO 50001:2018	Plan de acción de Eficiencia Energética 2020	En curso Planificado
	Conocer la contribución de ENGIE al cambio climático a partir del cálculo de sus emisiones de CO <sub>2</sub>	Cálculo Huella de Carbono WoW ENGIE 2019	100%



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

### Satisfacción del cliente

En el año 2020, se ha implementado la Guía de Satisfacción del Cliente cuyo objetivo es describir la metodología utilizada para conocer el grado de satisfacción del cliente en los servicios prestados, entender sus necesidades y expectativas y detectar áreas de mejora con el objetivo de ejecutar un programa de mejora continua en la compañía.

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

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

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

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

En 2020, durante los meses de marzo y junio no se realizaron las encuestas debido a la situación de emergencia sanitaria provocada por el COVID-19. La siguiente tabla muestra los resultados correspondientes a las encuestas llevadas a cabo en el tercer trimestre y cuarto trimestre:

	Septiembre	Diciembre <sup>5</sup>
<b>Alcance</b>	223	46
<b>N.º encuestados</b>	1.768	448
<b>% participación</b>	12,6%	10,5%
<b>CSI</b>	3,7	4,1
<b>NPS</b>	-3,6	+32,6

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

Destaca la mejora sustancial del KPI de NPS pasando de - 33,5 en diciembre de 2019 a -3,6 en septiembre de 2020 y a +32,6 en diciembre de 2020. Esta mejora se debe principalmente al trabajo realizado sobre la base de datos de contactos, la mejora de la comunicación con los clientes y el seguimiento con el equipo de ventas.

A raíz de los resultados, se pusieron en marcha algunos planes de acción asociados a mejorar los tiempos de resolución, la falta de comunicación, la agilidad en la realización de auditorías, etc.

Durante el año 2020 las respuestas de los clientes han sido integradas en Salesforce, centralizando así la información relativa a NPS y satisfacción de clientes. Asimismo, se ha realizado un seguimiento de las llamadas de los responsables de cuenta a clientes, así como de los planes de acción propuestos. En 2021 se trabajará en la clasificación y categorización de respuestas abiertas con el fin de continuar mejorando.

Con respecto al sistema de atención y resolución de incidencias, la Guía-SGI-12, establece la sistemática para gestionar las incidencias del SGI detectadas tanto por usuarios internos como externos. Debido a una serie de ineficiencias detectadas en el proceso de gestión de incidencias en 2019, la gestión se ha estado realizando directamente con los interlocutores. Aunque no ha sido posible registrar las incidencias de 2020, en términos generales las incidencias se han debido aspectos relacionados con la atención de averías, reclamaciones por averías pendientes, retrasos en el suministro de materiales, reclamaciones de presupuestos, etc. COFELY ha detectado este aspecto como un área de mejora y está trabajando para implementar el proceso más adecuado.

## Gestión de compras

La misión de la función de Compras es asegurar que sus proveedores contribuyen en la ambición del Grupo ENGIE de ser el líder mundial en la transición hacia una economía neutra en carbono,

---

<sup>5</sup> La disminución en el número de encuestados en el mes de diciembre se debe a que la encuesta no se envió a los contactos correspondientes a cuentas cuyos contratos se vieron afectados por el ERE llevado a cabo por la compañía.

negociando las mejores condiciones económicas y operativas con los proveedores, controlando los riesgos contractuales (incluidos los relacionados con la salud, la seguridad, la ética y medio ambiente), y detectando oportunidades para la creación de valor. Con dicha finalidad la compañía se dota de unas Políticas de Compras y de la Gobernanza de Compras a nivel de Grupo, cuya última versión fue aprobada en mayo de 2020, donde se exige la inclusión de criterios de sostenibilidad en las adjudicaciones de compras.

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

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

Por su parte, la crisis actual de la COVID 19, ha afectado a la subcontratación y a cadenas de suministro de algunos equipos motivado por la dificultad de acceder a ciertas materias primas, cierres de procesos de fabricación y afectación de transportes. En esa línea se han puesto en marcha las siguientes acciones:

- Grupos de trabajo para identificar los riesgos a nivel de toda la organización y los planes de acción derivados.
- Aprovisionamiento de todos los medios necesarios en materia de protección y desinfección frente al COVID-19 de sus empleados, incluyendo centros de trabajo propios y lugares de trabajo de los clientes.
- Información sobre la forma de proceder ante el COVID-19 a subcontratas y proveedores de material, así como comunicación de los posibles impactos de distribución y servicios a nivel interno (paradas ante el estado de alarma, cierre de empresas, etc).
- Exigencia de determinadas condiciones a las subcontratas que trabajan para la compañía.

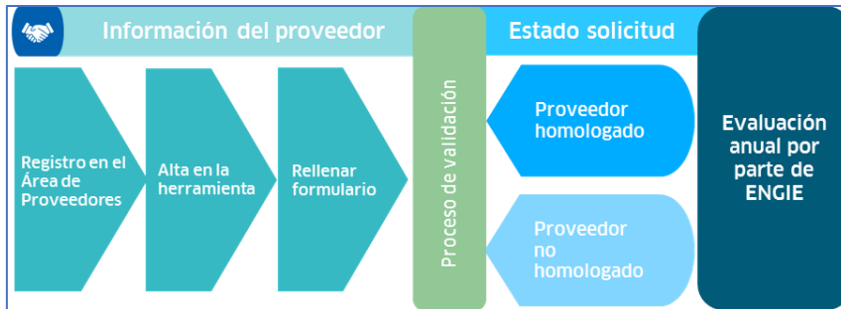
### **Homologación y evaluación de proveedores**

Los principales proveedores de COFELY lo son de materiales y servicios, recurriendo también de manera habitual a subcontratas (según el criterio de facturación, el 51% de las compras anuales corresponden a materiales, el 14% a servicios y el 36% a subcontratas).

En 2018, COFELY inició la implementación de una herramienta digital para la homologación y evaluación de sus proveedores, que se completó en 2019 con la elaboración del procedimiento que regula la metodología y las reglas que deben ser respetadas en el proceso de registro, homologación y evaluación de proveedores. De esta manera, se incorporan mejoras en el control de los riesgos respecto a los proveedores y subcontratistas, se incrementa la

transparencia y la agilidad de los procesos de compra, y se otorga una mayor fiabilidad y control a las relaciones con terceros.

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



#### *Proceso de homologación y evaluación de COFELY*

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

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

Transcurrido un año desde la homologación, se realiza el proceso de evaluación, donde los departamentos solicitantes podrán opinar sobre el proveedor, evaluándolo en materia de calidad, medio ambiente, prevención de riesgos laborales o gestión ética, entre otros conceptos. Con la evaluación, el proveedor obtiene una puntuación que sirve como referencia para poder valorar si es necesario tener en cuenta planes de mejora para futuros pedidos.

A 31 de diciembre de 2020 había un total de 1202 proveedores homologados, frente a los 409 homologados al cierre del ejercicio anterior.

Durante el año 2020 se realizan 83 evaluaciones a proveedores (60 en 2019) que han estado homologados en el año 2019 (409 proveedores homologados). La selección de estos proveedores se lleva a cabo teniendo también en cuenta criterios de facturación y número de pedidos acumulados en ese año. La puntuación promedio sobre las evaluaciones cerradas fue de 71,29 sobre 100 (75 en 2019).

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

COFELY favorece, a su vez, la contratación local. De hecho, el 97% de los proveedores en 2020 estaban ubicados en España.

## Gestión ambiental

COFELY suscribe las Políticas de Medio Ambiente y Gestión Energética del Grupo ENGIE en España con un doble objetivo: preservar el medio ambiente y hacer un uso sostenible de los recursos, minimizando el consumo e impacto energético de las actividades.

La gestión ambiental de COFELY se fundamenta en las normas ISO 14001:2015 (gestión ambiental) e ISO 50001:2018 (gestión energética con alcance las oficinas de Madrid y Barcelona y nuestros servicios de eficiencia energética), de las que se superaron las correspondientes auditorías anuales realizadas en octubre de 2020.

### Gestión de riesgos ambientales

Como parte del sistema de gestión ambiental, la compañía dispone de diversas metodologías para evaluar los riesgos y aspectos ambientales, adaptados al tipo de actividad que desarrolla.

Se ha desarrollado una matriz de riesgos ambientales con enfoque de ciclo de vida, donde se identifican los aspectos ambientales relevantes para cada actividad de COFELY (mantenimientos, contratos Multisite y FM). Esta matriz está en proceso de ser complementada con una nueva metodología de evaluación.

En el caso de las obras, la significancia de los aspectos depende en gran parte de la envergadura y del tipo de obra. La evaluación de estos aspectos y sus riesgos asociados deriva en planes de medio ambiente, que contiene las medidas de prevención y control a aplicar en cada uno de los emplazamientos identificados. También sirve para establecer no conformidades o puntos de mejora, que es preciso abordar mediante planes de acción.

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

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

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

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

## Desempeño ambiental

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

A nivel de Grupo, se ha establecido un proceso de *reporting* ambiental anual, obligatorio para todas sus filiales, a través de la plataforma EARTH y cuyos indicadores son verificados por auditores externos. En España la verificación es trienal; la última tuvo lugar en diciembre de 2018. Los siguientes son los indicadores reportados para la actividad de COFELY:

- Cantidad de residuos peligrosos gestionados.
- Cantidad de residuos peligrosos recuperados o valorizados.
- Cantidad de residuos no peligrosos gestionados.
- Cantidad de residuos no peligrosos recuperados o valorizados.

En 2020, se han puesto en marcha las siguientes actuaciones de relevancia:

- Inicio del proyecto de Huella de Carbono derivada de los desplazamientos de los empleados, los viajes de trabajo, la flota, los edificios y el impacto digital impulsado desde el Grupo.
- Desarrollo e implantación de una nueva herramienta para la creación de Planes de Calidad y Medio Ambiente para obras (Planes Pro). Dicha herramienta mejora la fiabilidad del proceso, disminuyendo los errores, y aumenta la capacidad de análisis de los Planes realizados y pendientes.
- Desarrollo del plan de acción de Eficiencia Energética, para adaptar el Sistema a la última versión de la norma ISO 50001:2018.

COFELY ha continuado visibilizando su compromiso con el medio ambiente a través de su participación en la Red Española del Pacto Mundial y en Forética así como diversas campañas de sensibilización sobre los ODS vinculados a la protección y cuidado del medio ambiente.

La pandemia del COVID-19 y los sucesivos confinamientos han influido en el desarrollo de la gestión ambiental de la compañía. En ese sentido, hubo que retrasar de mayo a octubre la auditoría externa del SGI, lo que obligó a un replanteamiento de los planes de acción.

## Contaminación

COFELY considera relevante el impacto ocasionado por las emisiones fugitivas de gases refrigerantes procedentes de los equipos de climatización y refrigeración. Por ello, se ha elaborado un inventario “ad hoc” que incluye tipo, cantidad y emisiones de CO<sub>2</sub> en función de su Potencial de Calentamiento Atmosférico (PCA). La compañía está trabajando para implantar el mismo formato en los contratos donde COFELY ostenta la responsabilidad sobre este tipo de instalaciones. Además, en cada contrato con clientes se lleva a cabo un estricto control de fugas de gases fluorados y del etiquetado y la documentación conforme a la legislación vigente.

**En cuanto a los gases refrigerantes**, Cofely tiene un cierto impacto derivado de las emisiones fugitivas de gases fluorados, en particular de los gases refrigerantes de los equipos de climatización y refrigeración. En este sentido, se lleva a cabo un seguimiento del inventario de

nuestras oficinas y almacenes propios. El inventario incluye tipología de gas, cantidad y tCO<sub>2</sub> equivalentes en función del PCA (Potencial de Calentamiento Atmosférico). El mismo formato, obtenido de los procedimientos del Grupo ENGIE, se pretende implantar en los contratos donde Cofely ostenta responsabilidad sobre este tipo de instalaciones.

En los centros propios se exigen operaciones de control de gases fluorados basadas en instrucciones que tienen como objeto limitar el impacto ambiental de los gases fluorados evitando su emisión a la atmósfera y dar cumplimiento a lo previsto en la normativa CE, el RD 115/2017, el Reglamento (UE) nº 517/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de abril de 2014, sobre los gases fluorados de efecto invernadero. Durante el año 2020 no se ha detectado ninguna emisión fugitiva de gases fluorados en ninguna de las oficinas y sedes.

En cuanto a las emisiones gaseosas distintas del CO<sub>2</sub>, en el ámbito de los servicios de mantenimiento el combustible principal es el gas natural, y la emisión más significativa resulta ser la de NOx. Cofely se guía por la legislación aplicable, según la cual se realizan mediciones periódicas en el marco de las inspecciones técnico-legales de las calderas y motores, que son incluidas en los planes de mantenimiento. En el caso de averías o mal funcionamiento se ejecutan las correspondientes operaciones de correctivo.

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

Habitualmente no se registran emisiones sonoras significativas al medio ambiente exterior.

Otra fuente de ruido y de emisiones distintas del CO<sub>2</sub> es la flota de vehículos. El control de las emisiones se efectúa a través del correcto estado de mantenimiento de estos, así como a través de las revisiones de ITV. También, por medio de los procesos de Call Center y Dispatching, se optimizan los trayectos de los vehículos, para tratar de minimizar las emisiones.

### Gestión de residuos

La totalidad de los residuos generados son tratados conforme a la legislación aplicable, favoreciendo, en lo posible, los distintos tipos de valorización. En la tabla siguiente se detallan los residuos peligrosos y no peligrosos, expresados en toneladas, y los destinados a valorización de los dos últimos años:

Generación y valorización de residuos						
Residuos (t)	2019			2020		
	Total	Valorizados	% valorización	Total	Valorizados	% valorización
<b>Peligrosos</b>	20,19	20,19	100%	31,61	29,12	92%
<b>No peligrosos</b>	99,26*	14,20*	14%*	27,24	6,97	26%
<b>Total</b>	<b>119,45</b>	<b>34,39</b>	<b>29%</b>	<b>58,85</b>	<b>36,09</b>	<b>61%</b>

(\*) Los residuos no peligrosos del año 2019 han sido recalculados. Esto se debe a que se sumaron 4,01 ton de papel y cartón con posterioridad a la fecha del reporte del año anterior.

El apartado de residuos peligrosos engloba los siguientes tipos de residuos: aceites usados, absorbentes, envases contaminados (plástico y metal), refrigerantes, baterías, filtros aceite, aerosoles, disolventes, productos químicos y residuos eléctricos y electrónicos, entre otros. Los residuos no peligrosos incluyen residuos de construcción y demolición, madera, chatarra, tóner de impresoras, papel y cartón, tanto valorizables como no valorizables.

En el 2020, ha disminuido significativamente la cantidad de residuos no peligrosos generados con respecto al año anterior. La diferencia se debe principalmente a la reducción de residuos de construcción por una disminución de la actividad de Instalaciones a consecuencia del COVID-19.

Durante el ejercicio 2020 se reciclaron un total de 2.474 kg de papel a través de un gestor autorizado. La cantidad de papel reciclado ha disminuido un 81%, debida a la situación de confinamiento generalizada a partir de marzo, que hizo disminuir la presencia de los empleados en las oficinas.

Reciclaje de papel en oficinas (kg)		
	2019	2020
<b>Total</b>	<b>12.780</b>	<b>2.475</b>

La compañía está apostando por la digitalización de los procesos. Esta digitalización redonda en una disminución considerable en el uso del papel. Proyectos como **VIM**, mejora el proceso de recepción de las facturas de proveedores, aumentando el control y mejorando los plazos de pago. En este mismo aspecto, se ha implantado la plataforma **Jaggaer** a través de la cual la homologación de proveedores ha pasado a ser 100% digital. La herramienta **SAP Concur** para la realización de nota de gastos de manera digital y el self-service del empleado a través del espacio **Mis gestiones** en la intranet YES! son ejemplos de la apuesta de ENGIE por reducir el uso del papel.

Por el tipo de actividad que desempeña y el sector en el que COFELY opera, no se considera como un aspecto material la lucha contra el desperdicio alimentario. No obstante, la compañía de catering lleva una vez en semana, todos los alimentos que sobran diariamente al comedor social Hijas de la Caridad en Madrid.

## Uso sostenible de los recursos

### Consumo energético

En 2020 el consumo de energía eléctrica y el gas natural, se situó en 933.873 kWh (1.626.327 kWh en 2019), lo que representa una disminución del 43%, de acuerdo con el siguiente desglose:

Consumo energético			
Tipo de energía	2019	2020	Evolución
<b>Electricidad (kWh)*</b>	1.360.678	834.589	-39%
<b>Gas natural (kWh)**</b>	265.649	99.284	-63%



<b>Gasolina flota (l)</b>	7.838	10.324	32%
<b>Gasoil flota (l)</b>	930.598	821.280	-12%

\*En 2019 comenzó a contabilizarse el consumo energético de todas las oficinas. Hasta entonces se monitorizaban solo los de las oficinas de Madrid y Barcelona.

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

La disminución del consumo de energía se debe principalmente al confinamiento decretado por el Estado de Alarma en el mes de marzo. A partir de septiembre se produjo una vuelta parcial a las oficinas, ya que solo el 50% de los empleados regresaron a las oficinas. La disminución de la actividad también generó una reducción del consumo en la flota.

La compañía contrató con su comercializadora (ENGIE España) energía con certificación de Garantía de Origen para el año 2020. Esto significa que esta energía proviene exclusivamente de fuentes 100% renovables, lo que evita las emisiones de CO<sub>2</sub> a la atmósfera. El certificado de la CNMC para el 2020 se emitirá en 2021.

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

### Consumo de otros recursos

El consumo de agua alcanzó la cifra de 995 m<sup>3</sup> en 2020, procedente en su totalidad de la red pública de abastecimiento.

<b>Consumo de agua (m<sup>3</sup>)</b>		
<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>Evolución</b>
5.751	995	-82,70%

El consumo de agua ha sido muy bajo respecto al año anterior debido principalmente a la situación de confinamiento generalizada a partir del mes de marzo. Por otra parte, y aunque en menor medida, este consumo se ha visto reducido por el cambio a una nueva sede central. En esta sede el consumo de agua se incluye como una cuota dentro del alquiler, por lo que no se puede calcular el consumo exacto.

Con respecto al consumo de materias primas la compañía tiene contabilizados los importes de compra de productos químicos, consumibles, cable de cobre y productos para tratamiento de

agua. En 2020 no se han establecido medidas específicas para reducir el consumo de estos recursos.

### **Lucha contra el cambio climático**

COFELY se circunscribe a la Estrategia de Cambio Climático de ENGIE en España, que aspira a convertirse en actor clave en la construcción de una sociedad baja en carbono y respetuosa con el medio ambiente.

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

En 2020, la Junta General de Accionistas del Grupo fijó un nuevo propósito para la compañía: actuar para acelerar la transición hacia una economía neutra en carbono a través de una reducción del consumo energético y del diseño y puesta en marcha de soluciones más respetuosas con el medio ambiente.

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

En ese contexto, COFELY cuenta con una dilatada experiencia en instalación, operación y mantenimiento multitécnico en electricidad, climatización e instalaciones mecánicas que hace que sus equipos técnicos generen ahorros derivados del diseño optimizado de las instalaciones y de la detección, resolución de anomalías y funcionamientos de bajo rendimiento, lo que permite reducir los consumos energéticos, los costes asociados y las emisiones de CO<sub>2</sub>.

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

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

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

### **Plan de Acción Compras Sostenibles**

En 2020 se ha trabajado en un Plan de Acción de Compras Sostenibles. El objetivo de este plan es integrar la sostenibilidad en las políticas y prácticas de compras, y trasladar los compromisos en materia de reducción de CO<sub>2</sub>, entre otros a proveedores y subcontratas. Es importante también el compromiso de la compañía en materia de compras debido a que parte de las emisiones generadas provienen de los proveedores de materiales y servicios.

Para la implantación de este plan de acción se ha trabajado de acuerdo con los requisitos establecidos en el Proyecto “Carbon Neutral Transformation” del Grupo y la ISO 20400 de Compras Sostenibles. Se ha trazado una hoja de ruta coherente con las acciones identificadas de la ISO 20400 definida hasta el 2030.

### Plan de Acción Ways of Working

Una de las líneas de actuación del proyecto “Carbon Neutral Transformation” ha sido medir la Huella de Carbono del Grupo derivada de los desplazamientos de los empleados, los viajes de trabajo, la flota, los edificios y el impacto digital. Con los datos obtenidos se ha fijado una hoja de ruta para la reducción de las emisiones de CO<sub>2</sub> horizonte 2030.

A nivel interno, COFELY también trabaja en reducir sus emisiones de CO<sub>2</sub> y en controlar las emisiones de gases refrigerantes. En 2020 las emisiones totales de COFELY ascendieron a 2.105 toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente de acuerdo con el siguiente desglose.

Emisiones (toneladas de CO <sub>2</sub> equivalente)			
	2019	2020	Evolución
<b>Alcance 1</b> <b>(combustión estacionaria y móvil)</b>	2.391	2.105	-12%
<b>Alcance 2</b> <b>(consumo de electricidad) *</b>	335	0	-100%
<b>Total</b>	<b>2.726**</b>	<b>2.105</b>	<b>23%</b>

Los factores de emisión han sido obtenidos de la herramienta Ways of Working del Grupo ENGIE.

\*A diferencia de 2019, en 2020 el 100% del consumo eléctrico es de origen renovable.

\*\*En el EINF 2019 existía un error en los cálculos. Se ha corregido la cifra de 2.730 a 2.726.

#### - Iniciativas de eficiencia energética

En el 2020 se llevó a cabo el traslado de las oficinas centrales en Madrid y Barcelona, por lo que no se han ejecutado este tipo de inversiones. En ambas oficinas sí se ha trabajado en un proyecto de implantación de la herramienta Smarkia (Artemisa ISO 50001) para la gestión energética, así como en el análisis de los consumos y variables a fin de establecer las líneas base de los nuevos edificios. Esto permitirá plantear propuestas de mejora en el futuro.

Una de las principales actividades de COFELY es la Eficiencia Energética, compuesta por una serie de servicios y soluciones a clientes, como ingenierías, consultoría y auditorías energéticas; monitorización y telegestión energéticas (con plataformas (Artemisa Basic o ISO 50001);

implantación de medidas de ahorro; y contratos de rendimiento energético (CRE) de cuota fija, compromiso de ahorros, o de energía transformada.

COFELY ha llevado a cabo en 2020 una serie de proyectos de eficiencia energética con sus clientes que generan un impacto positivo en el medio ambiente, al representar tanto un ahorro en los consumos energéticos como una reducción de emisiones de CO<sub>2</sub> a la atmósfera. Gracias a dichos proyectos se han logrado en 2020 ahorros de 9.340,72 kWh en los consumos energéticos, lo que ha evitado la emisión de 3.164,44 toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente.

Un proyecto relevante ha sido el CRE de la residencia de ancianos de Sergesa en Piedrahita. Se trata de la sustitución de la antigua instalación de gasóleo por una nueva instalación de gas natural, con nuevas calderas que dan servicio de agua caliente sanitaria y calefacción.

#### - **Energías renovables**

COFELY ofrece el montaje y mantenimiento integral de instalaciones fotovoltaicas para autoconsumo. En 2020 ha desarrollado proyectos en edificios, colegios y centros comerciales.

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

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

En 2020 se han llevado a cabo diferentes proyectos de movilidad, entre los que se destaca el proyecto realizado con un cliente del sector de automoción, a quien se han instalado 851 estaciones de recarga en 201 concesionarios.

#### **Biodiversidad**

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

## Digitalización y Ciberseguridad

### Digitalización

La gestión de la pandemia del COVID-19 ha supuesto un reto importante para el Departamento de IT de la compañía, que ha tenido que garantizar la continuidad del trabajo de los empleados en remoto facilitando los medios adecuados y resolviendo las incidencias informáticas en un tiempo récord. En este contexto destacan las siguientes actuaciones:

- Habilitación del trabajo en remoto con la sustitución de ordenadores de sobremesa por portátiles, eliminación de líneas de teléfono fijo, se han dado de alta nuevas líneas de telefonía móvil y ha habido un despliegue masivo de auriculares JABRA inalámbricos.
- Implantación de un nuevo sistema de atención telefónica.
- Mejora del proceso de la gestión de incidencias acortando tiempos de respuesta y resolución.
- Adecuación de los sistemas de ficheros destacando el uso del *SharePoint*.
- Revisión e incremento de infraestructuras de conexión remota (*firewalls*, anchos de banda, VPNs, etc.).
- Refuerzo de la seguridad para evitar ataques y fugas de información.

Desde el año 2016, el Grupo ENGIE en España está llevando a cabo un Proyecto de Transformación de la compañía. Proyectos como BRÚJULA I, Proyecto LEAN, BRÚJULA II, Plan VECTOR, entre otros, han permitido la implantación de la nueva organización. Todos estos proyectos han cambiado y aportado más eficiencia a equipos, procesos y herramientas, siempre bajo dos premisas: el respeto a los principios del modelo definido: foco, eficiencia y cercanía y la mejora continua. En 2020 se han seguido desarrollando proyectos que contribuyen a avanzar en el proceso de digitalización de la compañía. Se destacan a continuación alguno de ellos:

- Adecuación de las nuevas oficinas corporativas.
- Proyecto VIM, el cual mejora el proceso de recepción de las facturas de proveedores, aumentando el control y mejorando los plazos de pago.
- La herramienta Jaggaer a través de la cual la homologación de proveedores ha pasado a ser 100% digital.
- SAP Concur para la realización de nota de gastos de manera digital
- Implementación de un Self-service del empleado a través del espacio Mis gestiones en la intranet YES!
- Se ha mejorado la experiencia de empleado implementando en la intranet YES! tanto en el navegador como en App móvil.
- Se ha desarrollado la movilidad del empleado a través del proyecto “el puesto de trabajo en la mochila”.
- Implementación de *Microsoft Office 365*.
- Eliminación de los *Data Center* pasando a tener más de un 80% de la infraestructura pública manteniendo los estándares de seguridad.
- Apoyo en el posicionamiento digital y técnicas de *inbound marketing* para atraer a clientes interesados por nuestros servicios.

- Nuevas automatizaciones y mejoras en procesos de negocio claves, como el proceso de licitación y compras, proceso de venta de servicios, self-service de los clientes, *onboarding* y ciclo de vida del empleado.

## Ciberseguridad

COFELY pone el foco en la seguridad digital con la finalidad de preservar y proteger la información y así asegurar la continuidad del negocio sobre cualquier ataque. En esa línea, el Grupo cuenta con una Política de Ciberseguridad aplicable también a COFELY.

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

Periódicamente se realizan auditorías internas sobre los controles existentes.

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

A continuación, se detallan las principales actividades realizadas en el 2020:

- Campañas de phishing simulado a empleados: dos globales y otras dos a departamentos específicos Actualización del BIA como paso previo al DRP a realizar en 2021.
- Implantación de un sistema de gestión de logs con almacenamiento seguro.
- Auditoría configuración email COMEX.
- Simulacro de ataque tipo *ransomware* (gamificación).
- Prueba DRP *Active Directory*.
- Auditoría *Project Management*.
- Auditoría ICS: Districlima Zaragoza, Séneca, Sástago, Martorell.
- Eventos online para todos los empleados en el mes de Octubre: Cybermonth.
- Nueva política de contraseñas.

En el 2020, se han realizado diferentes iniciativas para crear conciencia en los empleados bajo las campañas: “La ciberseguridad es cosa de todos” y “Octubre es el mes de la ciberseguridad en ENGIE”, así como el diseño de dos cursos de ciberseguridad en español a disposición de todos en la plataforma *e-learning* de ENGIE, que a cierre del ejercicio lo habían finalizado 50 usuarios. También se ha lanzado un curso de protección de datos (GDPR) en el que participaron 516 empleados. Finalmente, se han realizado comunicados sobre los nuevos procedimientos como la política de contraseñas vía mail.

# Sociedad

## Solidarios frente al COVID-19

La pandemia global ha agravado e incrementado las circunstancias de especial vulnerabilidad en la que ya se encontraban numerosas personas y familias. Conscientes de esta situación, desde COFELY se han llevado a cabo diferentes acciones:

- **Fondo de Responsabilidad Social Corporativa.** Orientado a paliar las situaciones más críticas entre nuestros empleados ocasionadas por esta crisis. Se pudieron beneficiar 13 personas de la compañía.
- **Programa de acompañamiento profesional para familiares de primer grado.** Liderados por el departamento de selección la compañía puso en marcha un programa de *mentoring* con el objetivo de ayudar a familiares de los empleados en la búsqueda de empleo. Como resultado 15 familiares se beneficiaron de la iniciativa.
- **Apoyo psicológico.** Ante la situación actual de la pandemia y las diversas situaciones a las que se enfrentan los empleados, la compañía puso a su disposición un servicio 365 días al año 24 horas del día, con el objetivo de prestar apoyo psicológico y ayudar a gestionar los momentos de incertidumbre, estrés, etc. generados a los que se han enfrentado en su día a día en el desarrollo de su trabajo.
- **Donación de material informático a la Asociación Cultural “La Kalle”,** organización dedicada a la inclusión sociolaboral de jóvenes. Se entregaron más de 100 teclados, 100 ratones y cables de red y de luz con el objetivo de reducir una brecha digital acentuada por la crisis a la vez que se ha fomentado la reutilización de equipos.

## Valor compartido

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

<b>Valor económico generado</b>	<b>157.392.301</b>
<b>Valor económico distribuido</b>	<b>180.727.645</b>
Gastos de personal	109.612.882
Aprovisionamientos	71.114.763
Donaciones	0

Adicionalmente, existe un compromiso con el fomento de la empleabilidad, especialmente con la gente joven, que se ha materializado en 2020 en algunas iniciativas como las siguientes:

- Junto a la Fundación Randstad la compañía colaboró en el proyecto *Speed Job Dating*, que consistió en la realización de simulacros de entrevistas en formato breve, con la finalidad de otorgar *feedback* a 9 profesionales con algún tipo de discapacidad y contribuir de esta forma a su acceso al mercado laboral.

- Se han mantenido los convenios de colaboración con más de 15 universidades (con el foco principal en las facultades de ingeniería).
- Se acogieron a 46 becarios en prácticas, 21 procedentes de universidades y 25 de formación profesional. Con estos últimos, se ha puesto en marcha un proyecto para poner más foco y calidad en las prácticas que realizan. Por un lado, estableciendo contacto con aquellos centros de FP con itinerarios formativos más alineados a las áreas de negocio estratégicas; por otro, diseñando un itinerario formativo que permita aumentar el número de horas de prácticas por alumno y llegar a estudiantes con dos ciclos formativos enfocados a áreas relevantes para el negocio.

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

COFELY contribuye también a la resolución de problemas a los que se enfrenta el planeta. De manera especial, a luchar contra el cambio climático a través de las áreas de actividad de Servicios Energéticos y Movilidad Sostenible, que tienen una repercusión directa en la reducción de las emisiones de CO<sub>2</sub> a la atmósfera.

## **Gestión de los grupos de interés**

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

En esta línea, COFELY comparte a nivel de Grupo el objetivo de lograr que el 100% de sus sitios industriales estén cubiertos por un mecanismo adecuado de diálogo y consulta. Con tal fin, existe una herramienta corporativa para realizar una autoevaluación de acuerdo con el Referencial de Compromiso de Grupos de Interés del Grupo. En 2020 se ha actualizado la autoevaluación de las redes Districlima.

A lo largo de este ejercicio también se ha trabajado en la elaboración de una matriz de gestión de los grupos de interés con la finalidad de definir quienes son los principales stakeholders de la compañía, qué expectativas tienen sobre la empresa y cómo se está dando respuesta. Para su elaboración se realizaron los siguientes pasos:

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

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



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

	Reuniones
	Participación en foros, ponencias y mesas de trabajo
	Web corporativa
	Eventos
<b>Medios de comunicación</b>	Notas de prensa
	Web corporativa
<b>Proveedores y Subcontratas</b>	Herramienta Jaggaer de homologación y evaluación de proveedores
	Web corporativa
	Diálogo Directo
<b>Sociedad</b>	Patrocinios y mecenazgo
	Web corporativa
	Colaboración con Universidades, Asociaciones, Centros de investigación...

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

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

- ACEIM, Asociación Catalana de empresas de Instalaciones y mantenimiento
- ACOGEN, Asociación Española de Cogeneración
- ADHAC, Asociación de Empresas de Calor y Frio.
- ADEMI, Asociación de Empresas de Ingeniería, Montajes, Mantenimiento y Servicios industriales
- AECIM, Asociación de Empresarios del Metal de Madrid
- AEIH, Asociación ingeniería Hospitalaria
- AMICYF, Asociación de Mantenedores de Calor y Frio de Euskadi
- Asociación de Mantenedores de Calor y Frío de Navarra
- AGREMIA, Asociación de Madrid del Sector Energético
- ATECYR, Asociación Técnica Española de Climatización y Refrigeración
- ASIMCCAF, Asociación de Empresarios, Instaladores Y Mantenedores de la Comunidad de Madrid
- AREA 8, Asociación empresarial de telecomunicaciones y conectividad de Cataluña
- Building Smart Spanish Chapter
- Clúster de Energía de Bilbao
- Clúster de Empresas de Automoción

- COGEN España, Asociación para la Promoción de la Cogeneración
- Clúster de Energía de Bilbao
- Dircom, Asociación Directores de Comunicación
- EnerTic
- IFMA, Sociedad Española de Facility Management
- TECNIFUEGO-AESPI, Asociación Española de Sociedades de Protección contra Incendios

### **Otras alianzas en sostenibilidad**

COFELY ha colaborado con la Red Española del Pacto Mundial (de la que es socio) con la divulgación de buenas prácticas que contribuyen a aportar soluciones creativas e innovadoras al desarrollo sostenible. En este caso la buena práctica versó sobre la relación con partes interesadas de los sitios industriales a través de un mecanismo adecuado de diálogo y consulta.

Asimismo, la compañía se ha adherido a Forética, organización referente en sostenibilidad y responsabilidad social empresarial cuya misión es fomentar la integración de los aspectos sociales, ambientales y de buen gobierno en la estrategia y gestión de empresas y organizaciones. COFELY participa en los siguientes clusters y grupos de trabajo: Cluster de Cambio Climático, Grupo de trabajo sobre Ciudades Sostenibles, Cluster de Transparencia y Buen Gobierno y Grupo de trabajo sobre el Futuro de la Sostenibilidad.

La compañía ha habilitado el acceso a la Plataforma Help Up, plataforma digital que pone en contacto de forma rápida y sencilla a las empresas con ONG para hacer donaciones, voluntariado corporativo o acciones sostenibles.

### **Patrocinios y mecenazgo**

Existe una política de patrocinios y mecenazgo a nivel de ENGIE en España, que define los parámetros esenciales para este tipo de actuaciones: las materias objeto de patrocinio (solidaridad, conservación y promoción del patrimonio cultural, protección y promoción del medio ambiente y del desarrollo sostenible, promoción de la excelencia, ...), las actividades excluidas (política, deportes realizados con vehículos a motor, actividades violentas, contaminantes, no éticas, que no respeten el medio ambiente o sean sectarias; e iniciativas con organizaciones y empresas con fines de lucro, que sean racistas o xenófobas, que no compartan los objetivos, la ética del Grupo o estén en conflicto con sus intereses), así como los límites y el sistema de aprobaciones.

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

Durante 2020, COFELY no ha realizado ninguna acción de patrocinio.

## COFELY España y los Objetivos de Desarrollo Sostenible

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

COFELY España S.A, como sociedad parte del Grupo ENGIE en España, través de su actividad y como miembro de este grupo empresarial contribuye directa o indirectamente en la consecución de estos objetivos.

En consonancia con su actividad y propósito de ser líder de la transición energética hacia una economía neutra en carbono, ENGIE en España impacta de manera prioritaria en los Objetivos 7 y 13 “Suministro de energía asequible y no contaminante” y “Acción por el clima”, respectivamente, así como en el Objetivo 11 “Ciudades y comunidades sostenibles” en la medida que es un actor clave en la configuración de las ciudades y territorios del futuro.

Además, contribuye a otros ODS como Industria, Innovación e infraestructura (Objetivo 9) muy alineado a la estrategia de digitalización de la compañía o Educación de calidad (Objetivo 4) e Igualdad de oportunidades (Objetivo 5) en su apuesta por la formación, el desarrollo profesional y la mayor presencia de la mujer en la compañía, entre otros.

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

ODS	Programas, proyectos e iniciativas ENGIE en España
<b>Objetivo 1. Fin de la pobreza</b>	- Voluntariado corporativo a través de la Plataforma Help up
<b>Objetivo 2. Hambre cero</b>	- Donación del catering sobrante al comedor social Hijas de la Caridad en Madrid -
<b>Objetivo 3. Salud y bienestar</b>	- Gestión de la seguridad y la salud en el trabajo (ISO 45001:2018)
	- Plan estratégico de PRL 2018-2020
	- Medidas prevención Covid 19
<b>Objetivo 4. Educación de calidad</b>	- Plan anual de formación
	- Programas de desarrollo profesional: People Leadership Program (PLP)
	- Convenio para la realización de becas
	- Iniciativas para mejorar la empleabilidad de talento joven
	- Programa mentoring para familiares de empleados
	- Plan de igualdad

<b>Objetivo 5. Igualdad de oportunidades</b>	Participación en Speed job dating para colectivos con discapacidad
	- Plan Fifty-Fifty
	- Participación en el Consejo estratégico de “Mujer e Ingeniería”
	- Colaboración con centros especiales de empleo
	- Producción de energía de origen renovable
	- Soluciones de movilidad sostenible
	- Proyectos de eficiencia energética
	- Generación fotovoltaica descentralizada
<b>Objetivo 9. Industria, Innovación e infraestructura</b>	- Redes de frío y calor
	- Soluciones para ciudades y territorios
	- Plan de transformación de ENGIE en España
<b>Objetivo 11. Ciudades y comunidades sostenibles</b>	- Digitalización y herramientas de monitorización innovadoras
	- Soluciones de movilidad sostenible
	- Redes de frío y calor
	- Liderazgo del Grupo de trabajo Ciudades sostenibles de Forética
<b>Objetivo 12. Producción y consumo responsable</b>	- ENGIE Stakeholder Engagement
	- Producción de energía de origen renovable
	- Reporting no financiero
<b>Objetivo 13. Acción por el clima</b>	- Certificación de compras sostenibles (ISO 20400)
	- Estrategia de Transición a la neutralidad en carbono
	- Producción de energía de origen renovable
	- Soluciones de movilidad sostenible
	- Proyectos de eficiencia energética
	- Generación fotovoltaica descentralizada
	- Redes de frío y calor
	- Liderazgo del Clúster de cambio climático de Forética
- Sistema de Gestión Ambiental certificado (ISO 14001)	
<b>Objetivo 15. Vida de ecosistemas terrestres</b>	- Protección del arbolado en las redes de calor y frío en el Proyecto Txantrea.
	Protección de las ginetas en las centrales minihidráulicas.
	- Protección de Quirópteros en las Centrales Hidroeléctricas
	- Rescate de truchas en la central de Sosis
	- Proyectos de Conservación de la Margaritifera auricularia (almeja de río) y remodelación de las escaleras de peces en el Duero
	- Seguimiento de especies protegidas en la planta solar Séneca
	- Pastoreo solar en la planta fotovoltaica de Séneca
- Protección de aves. Proyecto Phoenix	
	Liderazgo del Grupo de trabajo Cambio climático de Forética

<b>Objetivo 17. Alianzas para lograr los objetivos</b>	Liderazgo del Grupo de trabajo Ciudades sostenibles de Forética
	Participación del Grupo de trabajo El futuro de la sostenibilidad post COVID-19 de Forética
	Participación del Grupo de trabajo transparencia, buen gobierno e integridad de Forética
	- Adhesión como socio de la Red española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas