

Estado de Información no Financiera

COFELY ESPAÑA S.A. 2019

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 2019. 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

En 2018 se llevó a cabo, para todas las empresas de ENGIE en España, un análisis de los asuntos materiales con la doble finalidad de definir los asuntos relevantes en sostenibilidad y priorizar los contenidos de COFELY a incluir en el Informe de Gestión.

Con dicho objeto, en una primera fase se realizó un análisis externo para identificar los asuntos de mayor relevancia para los grupos de interés, a través de un análisis de noticias y normativa relativa a aspectos de sostenibilidad (especialmente la Ley 11/2018), y un benchmarking sobre las matrices de sostenibilidad de empresas del sector y del Grupo, publicadas en sus Informes de Sostenibilidad. Una vez identificados los asuntos materiales, una segunda fase consistió en la priorización de dichos asuntos por parte de los miembros del Comité de Dirección.

En 2019 se ha realizado una actualización, que ha consistido en analizar, en las últimas memorias publicadas, los asuntos materiales de empresas del sector, así como de la matriz de materialidad del Grupo ENGIE y de varias de sus filiales.

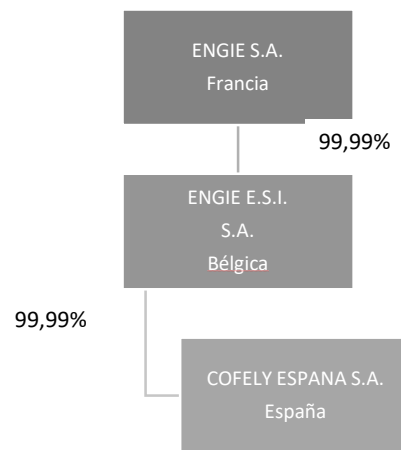
La conclusión principal es que los asuntos materiales definidos por la compañía en 2018 siguen siendo relevantes para las empresas de ENGIE en España y del sector analizadas. Dado que no se ha identificado, tanto a nivel externo como interno, ningún nuevo aspecto de sostenibilidad significativo, COFELY ha considerado que los asuntos materiales del ejercicio precedente siguen estando vigentes en 2019.

Ética y compliance
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 baja en carbono. ENGIE, con presencia en 70 países y 160.000 empleados, aspira a convertirse en el líder mundial en una transición rentable hacia el carbono cero “como servicio”, 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 2019

COFELY ofrece a sus clientes una completa gama de soluciones para adaptarse a sus necesidades en los mercados industrial, terciario, infraestructuras o residencial y acompañarlos en sus retos energéticos. La compañía actúa principalmente en España, aunque también despliega su actividad en México y Portugal. La existencia de diferentes oficinas y almacenes repartidos a lo largo de la geografía española favorece la cercanía al cliente. A continuación, se presenta un listado con las oficinas y almacenes de COFELY:

- Sede central Oficina Madrid
- 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 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 (*facility management*, centros de procesos de datos, mantenimiento multitécnico, etc.).
 - **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.
- Gobierno de la organización

El máximo órgano de gobierno de COFELY España S.A. es el Consejo de Administración, que a final del ejercicio 2019 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)	30/07/2017	30/03/2022
Marleen Delvaux	17/02/2017	17/02/2022
Loreto Ordóñez Solís	23/07/2015	23/07/2020

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

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 CO₂.
- **Digitalización.** Las nuevas tecnologías están cambiando los patrones en el sector energético. La Inteligencia Artificial y el Internet de las cosas se están integrando cada vez más en cada una de las soluciones. Existe un largo camino por recorrer en la combinación de tecnologías, seguridad de datos y conectividad.
- **Descentralización.** Giro hacia infraestructuras integradas en el cliente.

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 está trabajando de manera prioritaria 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.

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 detectar, analizar, evaluar y monitorizar los riesgos específicos de COFELY en España.

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

Durante 2019, los riesgos más relevantes para la compañía han sido aquellos relacionados con el caso Púnica, el plan de transformación y el contexto de la legislación laboral en España, para los que se continuó con sus planes de mitigación.

Para el resto de los riesgos identificados (riesgos éticos, 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 2019 se han producido algunos avances que se describen a continuación:

- Integración de metodologías y lecciones aprendidas en el Grupo a través del programa INCOME.
- Implementación de mejoras en el proceso operacional de Ejecución del proyecto:
 - o Creación de la Guía de Gobernanza en proyectos de servicios e instalaciones.
 - o Nuevo procedimiento de Seguimiento de riesgos en proyectos, que define la sistemática de identificación, elaboración y seguimiento de los riesgos financieros y no financieros en los proyectos.
 - o Revisión del procedimiento de Lanzamiento de contratos que dota de mayor control desde el inicio del proyecto.
 - o Revisión de los procesos de Gestión de ofertas y de Gestión de compras.

Gestión ética y compliance

Gestión ética

El marco ético de la compañía se encuentra definido en la **Carta Ética**, en la que se concretan los cuatros principios éticos fundamentales, y en la **Guía Práctica de Ética**, herramienta encargada de definir el ámbito de aplicación de estos principios, informar acerca del canal de denuncias e incluir numerosas referencias clave de la ética en la vida cotidiana, entre las que destacan la protección de los derechos humanos, la salud, seguridad y medio ambiente, la lucha contra el fraude y la corrupción, los conflictos de interés, o la gestión de los patrocinios, donaciones y mecenazgo, entre otras.

Principios éticos

- **Actuar de conformidad con las disposiciones legales y normativas.**
- **Comportarse con honestidad y promover una cultura de integridad**, tanto en las relaciones de negocio como en las interpersonales, concediendo una importancia capital a la ejemplaridad del comportamiento de los colaboradores y expresando su alto nivel de exigencia en materia de honestidad y respeto a los derechos humanos.
- **Demostrar lealtad**, como fundamento generador de una relación de confianza, entendida como cumplimiento de los compromisos o transparencia, entre otros.
- **Respetar a los demás**, principio que incluye especialmente el respeto en cualquier circunstancia de los derechos de las personas, su dignidad, singularidad y el respeto de las diferentes culturas. Además, este principio guía la política del Grupo en materia de igualdad entre hombres y mujeres, el respeto de la intimidad, la promoción de la diversidad y la lucha contra cualquier forma de discriminación, la protección de la salud y la seguridad en el trabajo y, en particular, la prevención y sanción de cualquier situación de acoso.

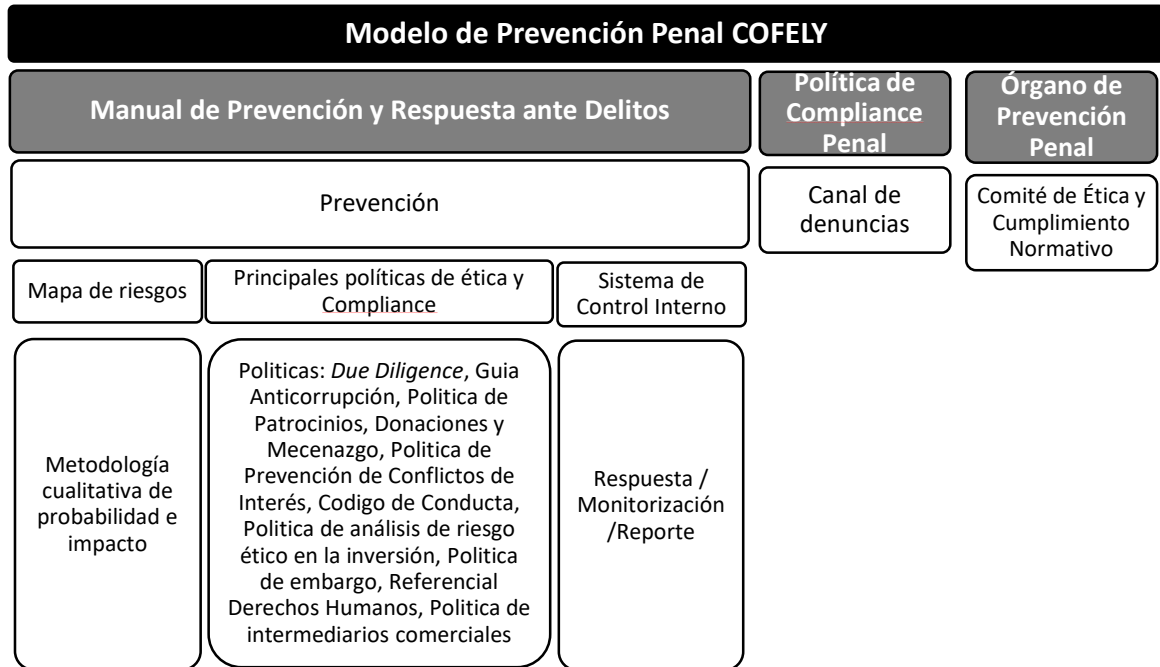
Durante este ejercicio, COFELY ha realizado formaciones específicas en materia ética a 91 nuevos empleados sobre los temas que se detallan a continuación. Todas las formaciones han sido acompañadas de 3 videos de un minuto de duración sobre los dilemas éticos, prevención de la corrupción y derechos humanos:

- 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.

Finalmente, hay que destacar que COFELY España SA es miembro del Pacto Mundial de Naciones Unidas, lo que le compromete a incorporar a su estrategia los 10 principios en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anticorrupción, así como promover los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Modelo de Compliance

COFELY cuenta con un **Modelo de Prevención Penal** cuyos elementos más significativos son el Manual de Prevención y Respuesta ante Delitos, la Política de Compliance *Penal* y el Órgano de Prevención Penal, todos ellos aprobados por el Consejo de Administración de COFELY España S.A.



En este marco, la **Política de Compliance Penal** establece las políticas, controles internos y procedimientos que mitigan el riesgo asociado a la comisión de delitos, entre los que se abordan los delitos de cohecho y corrupción en los negocios, y en el que se establece lo que espera la compañía de los colaboradores y asociados a este respecto. A través del canal de denuncias se han recibido tres denuncias.

Todos los empleados, a excepción del colectivo de operarios, de COFELY España S.A. han firmado la declaración de conformidad con el contenido de la política de compliance penal. Dicha política integra el paquete de bienvenida de políticas obligatorias que todo nuevo empleado debe firmar.

Como **Órgano de Prevención Penal** y en dependencia del Consejo de Administración, se encuentra el Comité de Ética y Cumplimiento Normativo, formado por la *Ethic & Compliance Officer*, los responsables de relaciones laborales y gestión de riesgos, además de otros miembros de carácter consultivo. En 2019 se han celebrado 9 comités ordinarios y 2 comités extraordinarios.

Además, durante este ejercicio se ha trabajado en los siguientes aspectos:

- Actualización de los mapas de riesgos penales de las compañías matriz.
- Implementación de un procedimiento de diligencia debida para la evaluación de las contrapartes, estableciendo tres niveles de riesgo según las alertas identificadas.

En materia de **lucha contra la corrupción y soborno**, COFELY ha obtenido la certificación ISO 37001 sobre los sistemas de gestión antisoborno, implementando todas las medidas necesarias para prevenir, detectar y mitigar el riesgo de soborno por parte de la organización. También dispone de la Guía Anticorrupción que integra numerosas políticas (Política de regalos e invitaciones; Política de *due diligence* de proveedores, proyectos de inversión y patrocinados; Política de patrocinios, donaciones y mecenazgo; Política de prevención de conflictos de interés; Código de conducta de actividades de *lobbying*; Código de conducta en relación con los proveedores; Política de intermediarios comerciales; Procedimiento de homologación y evaluación de proveedores). Durante 2019 la compañía no ha recibido ninguna denuncia en relación con esta materia y no ha realizado ninguna contribución a partidos o representantes políticos.

Adicionalmente, la empresa establece algunas buenas prácticas en esta materia:

- Remisión de una carta a los proveedores recordando los principios éticos del Grupo ENGIE, invitándoles a no enviar ningún regalo o invitación a los empleados y proponiendo, en todo caso, hacer una aportación a un fin benéfico particular.
- Firma de una declaración anticorrupción por parte de los socios cuando se constituye una UTE.
- Celebración del Día Mundial en la lucha contra la corrupción. En la sede de Madrid, se animó a los empleados a dejar signos de su compromiso contra la corrupción sacándose una foto en un photocall con la temática y logo del ODS “Unidos contra la corrupción”. Dichas fotos fueron expuestas en la zona común de mayor tránsito de la oficina. En la pizarra del comedor se dibujó el logo, así como la mención al Día Mundial contra la Corrupción y se mantuvo toda la semana.

En materia de **derechos humanos**, adicionalmente a lo establecido en la Carta Ética y la Guía Práctica Ética, existe un código de conducta en relaciones con proveedores, la Declaración de Esclavitud Moderna y el “Referencial de los derechos humanos: compromisos e implementación”, donde se definen el conjunto de procedimientos que deben incorporarse en los procesos de las compañías al objeto de asegurar el cumplimiento y respeto de los derechos humanos. En este ejercicio la empresa no ha recibido ninguna denuncia relacionada con la vulneración de los derechos humanos.

De acuerdo con las evaluaciones de riesgos realizadas anualmente por el Comité de Ética y Cumplimiento Normativo y las sesiones de evaluación de actualización de riesgos penales llevadas a cabo en 2019, los riesgos en materia de vulneración de los derechos humanos resultan poco probables, debido al sólido sistema de control implementado en esta materia en el seno de la organización.

Con respecto al delito de blanqueo de capitales este se encuentra contemplado en la Política de Cumplimiento Penal de COFELY. La principal medida adoptada para mitigar este riesgo es la no aceptación de pagos en efectivo.

Acciones de formación y sensibilización

- **Charla sobre la norma internacional ISO 37001 y los sistemas de gestión antisoborno**, haciendo especial hincapié en la auditoría llevada a cabo y en sus resultados, aprovechando el *Executive Workshop*.
- **I Edición del Concurso slogan de Ética y Compliance**. El slogan ganador, “*Ética y Compliance: donde el rigor y la conciencia se unen*”, fue publicitado en diversos

materiales de *merchandising*, así como en diversas presentaciones del departamento de Ética y *Compliance*.

- **Incorporación en los discursos de Dirección General** en los eventos anuales (verano, navidad y *Executive Workshops*) de una referencia al comportamiento esperado por parte de los empleados, haciendo especial hincapié en la política de tolerancia cero en materia de fraude y corrupción o sobre las materias de actualidad de *Compliance*.
- **Proyección de videos relacionados con la corrupción** (Día mundial contra la corrupción), derechos humanos (Día mundial contra los derechos humanos) y cómo abordar un dilema ético.

Título	Tipo	Audiencia	Duración	Asistentes
Ética & Compliance - Plan de acogida	Presencial	Nuevos empleados	60'	91
Función de Compliance	Presencial	Comité de Ética y delegados de prevención penal	8h	2
Ética en las relaciones comerciales: Derecho de competencia	Presencial	Ventas, Compras y Desarrollo de Negocio	2h	58
Relaciones con la Administración	Presencial	Desarrollo de Negocio	2h	4
Entender y prevenir el riesgo de corrupción	A distancia	Ventas, Desarrollo negocio y COMEX	3h	3
Nuestro Grupo Nuestra Ética	e-learning		30'	19
Fraude y Corrupción: Tolerancia cero	e-learning		30'	27
Modelos de prevención penal: Política de cumplimiento penal	e-learning		40'	196

En el marco de la investigación judicial de la denominada “Operación Púnica”, el Juzgado de Instrucción nº 6 de la Audiencia Nacional está investigando unos hechos que estarían vinculados con el procedimiento de adjudicación de algunos contratos públicos por parte de diversos ayuntamientos de la Comunidad de Madrid a COFELY España S.A. La sociedad ha manifestado formalmente al Juzgado su firme intención de colaborar en la investigación de los hechos objeto de este procedimiento, a la vez que ha reafirmado su más absoluto respeto a la legislación vigente y las normas que rigen su propio código ético, que constituyen principios inmutables y de aplicación en todos sus ámbitos de gestión.

La compañía reaccionó inmediatamente a la investigación judicial impulsando determinadas acciones con el fin de salvaguardar a los trabajadores que siempre han actuado con criterios profesionales y de evitar actuaciones futuras que pongan en duda la respetabilidad de la empresa. Durante los ejercicios 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019 se han producido diversas reuniones del Consejo de Administración a efectos de seguimiento del proceso y de la situación de los contratos de eficiencia energética con los municipios de la Comunidad de Madrid. Desde el inicio del proceso se han realizado y puesto en marcha múltiples acciones para asegurar la continuidad de la actividad y reforzar los procedimientos de control, tal y como se evidencia en el apartado “Gestión ética y cumplimiento normativo” del presente Estado de Información no Financiera.

Transparencia fiscal

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

País	2.018	2.019
España	-5.923.282	-3.553.110
México	81.224	378.415
Portugal	330	19.183

En el siguiente cuadro se reflejan los impuestos sobre beneficios devengados por países durante 2018 y 2019 (Datos en euros).

País	2.018	2.019
España	2.050.245	1.931.288
México	-135,779	0
Portugal	-61	-4.318

En 2019, COFELY ha recibido subvenciones públicas por importe de 263.898 euros (64.567 euros en 2018), en concepto de las bonificaciones aplicables a formación.

En el ejercicio 2019 la compañía donó un total de 46.500 euros a la Fundación Gran Teatro del Liceu (45.000 euros) y a la ONG Cooperación Internacional (1.500 euros).

Nuestras personas

Perfil de la plantilla

A la finalización del ejercicio 2019, la plantilla de COFELY en España se componía de 2.057 profesionales, lo que representa un incremento del 5% con respecto al año precedente. Dicha plantilla estaba integrada por un 10% de mujeres y un 90% de hombres.

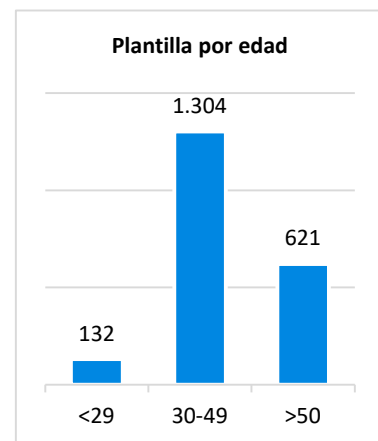
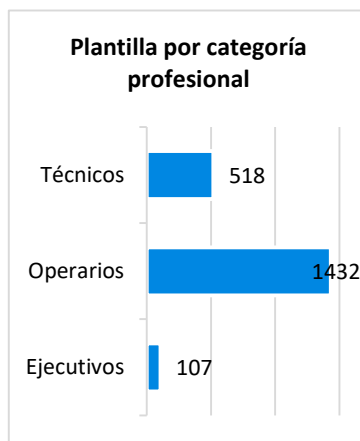
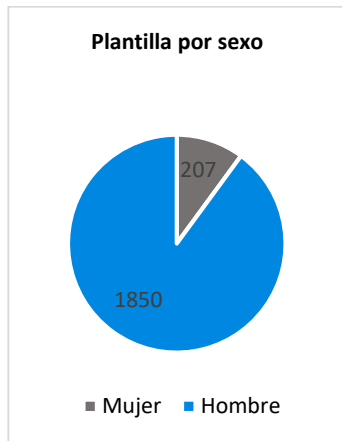
En línea con los datos del sector, los hombres tienen más presencia que las mujeres en COFELY. El personal Operario es mayoritariamente masculino, existiendo un mayor equilibrio en las categorías de Técnicos y Ejecutivo.

En lo que se refiere a categorías profesionales, el 70% son operarios, aproximadamente el 25% técnicos y el 5% restante, ejecutivos. En esta última categoría se ha producido un incremento del 37% respecto al año anterior (110% 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 (63%). Todo el personal está contratado en España.

A continuación, se detallan los principales datos de la plantilla al cierre de 2018 y 2019.

Plantilla por sexo, edad y clasificación profesional										
Clasificación profesional	2018				2019			Evolución		
	Edad	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total
Ejecutivos	<29	0	0	0	0	0	0	0%	0%	0%
	30-49	8	47	55	19	60	79	138%	28%	44%
	>50	2	21	23	2	26	28	0%	24%	22%
Total ejecutivos		10	68	78	21	86	107	110%	26%	37%
Operarios	<29	1	66	67	0	74	74	-100%	12%	10%
	30-49	4	802	806	6	884	890	50%	10%	10%
	>50	2	495	497	2	466	468	0%	-6%	-6%
Total operarios		7	1.363	1.370	8	1.424	1.432	14%	4%	5%
Técnicos	<29	15	34	49	14	44	58	-7%	29%	18%
	30-49	137	196	333	128	207	335	-7%	6%	1%
	>50	39	93	132	36	89	125	-8%	-4%	-5%
Total técnicos		191	323	514	178	340	518	-7%	5%	1%
Total		208	1.754	1.962	207	1.850	2.057	0%	5%	5%



Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo 31.12.2019						
Edad	Clasificación profesional	Tipo de contrato	Tipo de empleo	Hombre	Mujer	Total
>50	Ejecutivos	Indefinido	Completo	24	2	26
			Temporal	1	0	1
		Parcial	1	0	1	
	Operarios		Indefinido	Completo	286	2
		Parcial		1	0	1
		Temporal	Completo	108	0	108
			Parcial	71	0	71
	Técnicos	Indefinido	Completo	62	30	92
			Temporal	7	1	8
Parcial		20	5	25		
	30-50	Ejecutivos	Indefinido	Completo	59	19
Parcial				0	0	0
Temporal			Completo	1	0	1
		Operarios	Indefinido	Completo	544	2
Parcial				6	0	6
Temporal			Completo	331	3	334
			Parcial	3	1	4
Técnicos		Indefinido	Completo	174	75	249
			Parcial	7	41	48
	Temporal	Completo	25	11	36	
		Parcial	1	1	2	
<29	Operarios	Indefinido	Completo	9	0	9
			Temporal	64	0	64
		Parcial	1	0	1	
	Técnicos		Indefinido	Completo	16	7
		Temporal		27	6	33
		Parcial	1	1	2	
Total				1.850	207	2.057

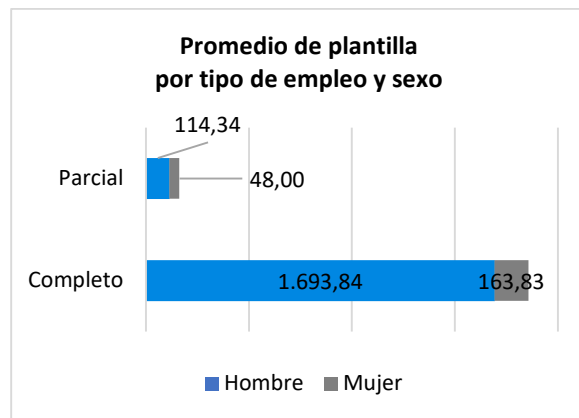
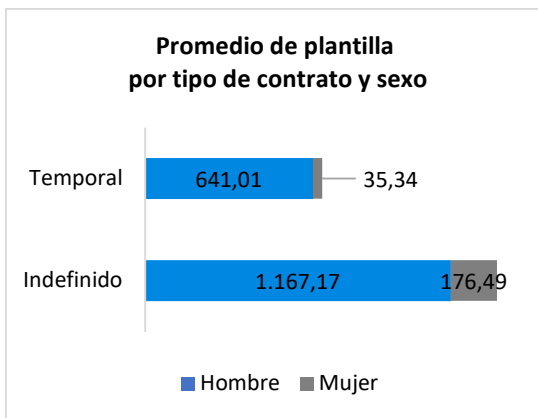
En el transcurso de 2019 la plantilla media alcanzó la cifra de 2.020 empleados frente a los 1.913 del año anterior. Con respecto a la estabilidad de la plantilla, el promedio de los contratos indefinidos se situó en el 64% (67% en 2018) y el de los contratos a tiempo completo en un 92% (91% en 2018), tal y como se desprende de la siguiente tabla.

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

		2018							
		Hombre				Mujer			
Clasificación profesional	Edad	Indefinido		Temporal		Indefinido		Temporal	
		Completo	Parcial	Completo	Parcial	Completo	Parcial	Completo	Parcial
Ejecutivos	<29	0,50	-	-	-	-	-	-	-
	30-49	43,42	-	0,42	-	7,25	-	0,08	-
	> 50	20,33	-	0,25	0,08	2,00	-	-	-
Total ejecutivos		64,25	-	0,67	0,08	9,25	-	0,08	-
Operarios	<29	14,17	-	47,75	-	-	-	0,75	-
	30-49	515,08	4,17	278,92	1,83	3,67	-	1,42	-
	> 50	270,75	0,92	104,92	85,00	2,08	-	-	-
Total operarios		800,00	5,09	431,59	86,83	5,75	-	2,17	-
Técnicos	<29	14,67	-	15,17	1,33	6,25	-	7,92	1,33
	30-49	159,92	0,83	30,25	0,67	83,08	37,92	10,42	2,25
	> 50	63,83	0,08	6,58	24,33	34,33	-	1,83	4,00
Total técnicos		238,42	0,91	52,00	26,33	123,66	37,92	20,17	7,58
Total		1.102,67	6,00	484,26	113,24	138,66	37,92	22,42	7,58

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

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



Con respecto a las finalizaciones de contratos, a lo largo de 2019 se produjeron 35 despidos en la plantilla de COFELY España, la mayor parte de ellos hombres, operarios y de la franja de edad situada entre 30 y 50 años, tal y como aparece desglosado en la siguiente tabla.

Despidos por sexo	2018	2019
Hombre	33	28
Mujer	8	7
Total	41	35
Despidos por categoría profesional	2018	2019
Ejecutivos	4	4
Operarios	24	23
Técnicos	13	8
Total	41	35
Despidos por edad	2018	2019
>50	12	10
30-50	29	25
<29	0	0
Total	41	35

El número de horas de absentismo alcanzó en el ejercicio 2019 la cifra de **124.963** horas (113.100 horas en 2018), lo que supone un ratio de absentismo del 3.53%. *

*(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 de los RR.HH. cuyos principios de actuación son la apuesta por el desarrollo, el trabajador como protagonista de su propia progresión profesional, el manager 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.

Por otro lado, 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 Anual, 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 2019 se realizaron un total de 40.508 horas de formación. A continuación, se desglosa el número de horas de formación por categoría profesional de los ejercicios 2018 y 2019.

Horas formación por categoría profesional		
Horas	2018	2019
Ejecutivos	2.935	4057
Técnicos	9.485	14.114,5
Operarios	28.640	22.995
Becarios	722	531
Total	41.782	41.697

Con respecto a la temática de la formación impartida el 49% de las horas de formación se dedicaron a aspectos relacionados con la Seguridad, una de las prioridades formativas de COFELY.

Horas formación por temática	
	2019
Técnica	9.807
Seguridad	19.895
Desarrollo	10.807
Total	40.508

Política retributiva

A continuación, se detalla la remuneración media de COFELY desglosada por sexo, rango de edad y categoría profesional de los ejercicios 2018 y 2019, así como la brecha salarial. Datos en euros.

Remuneraciones medias y su evolución desagregadas por sexo, edad y clasificación profesional.									
Brecha salarial									
Clasificación personal	Edad	2018				2019			
		Hombre	Mujer	Promedio	Brecha salarial	Hombre	Mujer	Promedio	Brecha salarial
Ejecutivos	>50	89.059,13	128.570,19	93.218,19	0,69	87.229,11	130.781,31	90.339,98	0,67
	30-50	71.615,79	66.274,46	70.891,54	1,08	72.659,85	54.175,34	68.214,21	1,34
	<29	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Operarios	>50	28.946,43	29.309,51	28.948,06	0,99	29.156,51	29.392,80	29.157,52	0,99
	30-50	26.843,75	25.230,17	26.836,22	1,06	27.361,78	21.402,16	27.321,60	1,28
	<29	22.353,13	24.170,00	22.380,24	0,92	21.645,22	0,00	21.645,22	0,00
Técnicos	>50	43.638,19	29.918,24	39.669,61	1,46	43.416,67	29.466,77	39.399,10	1,47
	30-50	37.791,91	29.730,80	34.487,79	1,27	38.083,95	29.282,52	34.721,02	1,30
	<29	27.339,58	23.325,99	26.110,93	1,17	26.658,01	28.872,88	27.192,63	0,92

Total general	31.211,99	31.539,02	31.246,66	0,99	31.851,06	32.325,02	31.898,75	0,99
----------------------	------------------	------------------	------------------	-------------	------------------	------------------	------------------	-------------

*Los datos se han calculado sobre salario fijo e importes variables y de acuerdo con el criterio Headcount en lugar de FTE (Full Time Equivalent). Por este motivo, los datos de 2018 se han recalculado para facilitar la comparabilidad.

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 2019.

Sexo	Remuneración media
Hombre	126.093,13
Mujer	126.060,33

** Incluye salario fijo y variable. Por confidencialidad, no se han declarado las indemnizaciones materializadas dentro del periodo.*

Con respecto a los Administradores y la alta dirección, la compañía manifiesta que las funciones inherentes a la alta dirección, entendiéndola 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 2019 no han recibido de la sociedad remuneración alguna en concepto del cargo que desempeñan.

Condiciones de trabajo. Salud y Seguridad Laboral

Como parte integrante de las empresas que conforman ENGIE en España, COFELY España entiende 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 para el cumplimiento de la Carta de Seguridad y Salud y 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”.

Con voluntad de avanzar más allá del cumplimiento de la legislación vigente, las empresas del 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 por primera vez en 2019.

En lo que se refiere a la organización de la prevención, un Servicio de Prevención Mancomunado 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 2019 se han realizado las siguientes iniciativas en materia de salud y seguridad laboral:

- 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!
- Campaña de información sobre evaluación de riesgos de último minuto (LMRA) y reglas que salvan.

- Campaña de información semanal de accidentes y mensual sobre incidentes de alto potencial de gravedad.
- Campaña de información mensual sobre hábitos saludables en alimentación, actividad física y cuidado de la salud.
- Definición de ejes de mejora en base a los resultados de estudio de empresa saludable y calidad de vida en el trabajo.
- Cursos de formación específica en seguridad y salud, según convenio colectivo.
- Establecimiento de la obligatoriedad, para todas las visitas programadas, de realizar las visitas de comportamiento seguro para los departamentos soporte, eliminando así su carácter voluntario.

En lo que respecta a los indicadores de siniestralidad laboral, en el ejercicio 2019 se produjeron un total de 7 accidentes con baja laboral, 6 de ellos de hombres. Este hecho representa un descenso significativo (63%) con respecto a los 19 accidentes con baja, que tuvieron lugar en 2018 y que, como tal, aparece reflejado en el índice de frecuencia de la tabla siguiente:

	2018	2019	Evolución
Índice de frecuencia	5,2	1,95	-63%
Índice de gravedad	0,31	0,30	-3%

Índice de frecuencia: (Nº de accidentes de trabajo / Nº horas trabajadas) x 10⁶

Índice de gravedad: (Nº días de baja / Nº horas trabajadas) x 10³

Índices desglosados por sexo

	Índice de frecuencia	Índice de gravedad
Hombres	1,86	0,30
Mujeres	2,68	0,22
Total	1,95	0,30

Ninguno de los mencionados accidentes laborales tuvo consecuencias mortales. Además, cabe subrayar que los responsables de la vigilancia de la salud de la compañía, especialidad preventiva contratada con un SPA y coordinada por el Servicio de Prevención Mancomunado, no registró en el ejercicio 2019 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, etc.
- **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 han mantenido dos reuniones.

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. Durante este ejercicio la empresa no ha recibido ninguna denuncia en esta materia.

- Discapacidad

Durante el 2019 la plantilla promedio de personas con alguna discapacidad ha sido de 16,58 personas, lo que representa el 0,86% 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 y donación a fundaciones.

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 549.018 euros, lo que equivaldría a la contratación de 24,34 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.

El edificio de Torrelaguna en Madrid una vez finalizado el proyecto, realizó las adecuaciones y rectificaciones necesarias de las oficinas (acceso al edificio y adaptación de aseos, entre otras)

para dar cumplimiento a la normativa aplicable, tal y como aparece reflejado

- 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.

Por otro lado, las mujeres representan un 20% (un 13% en 2018) de los puestos ejecutivos de la compañía frente al 80% de los hombres.

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.

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 o los cheques guardería. Por otro lado, la empresa está realizando una prueba piloto de teletrabajo y en el foro de igualdad se han propuesto nuevas medidas como ayudas a libros de texto para hijos de trabajadores, permiso acompañamiento a personas dependientes y permiso especial para tratamientos oncológicos y similares.

En materia de desconexión laboral, el 5 de noviembre de 2019 se firmó el texto del III Convenio Estatal de la Industria, la Tecnología y los Servicios del Sector del Metal (III CEM) en cuyo artículo 48, define el *derecho a la desconexión* "Las personas trabajadoras tendrán derecho a la desconexión digital a fin de garantizar, fuera del tiempo de trabajo legal o convencionalmente establecido, el respeto de su tiempo de descanso, permisos y vacaciones, así como de su intimidad personal y familiar."

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 el uno de enero de 2020.

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: convenio colectivo, calendarios laborales, acuerdos retribuidos conceptos variables, ampliación del permiso de lactancia, acuerdo "Plus Festivo Especial" 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.

Intranet ENGIE (YES!)
APP YES!
Plan de Acogida
Buzón sugerencias PRL
Revista Interna "SOMOENGIE"
Canal de denuncias Ética y Compliance
Web Corporativa
Desayunos con miembros del Comité de Dirección
Yammer
EINF
Eventos de navidad y verano
Quién es Quién
Encuesta de compromiso ENGIE&ME
Encuesta empresa saludable
Comité de empresa
Visitas de comportamiento seguro

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.

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 y la gestión anti-soborno. 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 Anti-soborno.

A lo largo del ejercicio 2019 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 gestión ética y *compliance*: la ISO 37001:2016, de gestión contra el fraude y el soborno.

El Sistema de Gestión Integrado 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.

En base al análisis del desempeño de los procesos, de los resultados de las auditorías y del contexto de la organización, el SGI establece sus objetivos y planes de acción que recoge en un cuadro de mando. En la siguiente tabla se detalla el cuadro de mando de las sociedades de ENGIE en España (COFELY incluida) correspondiente al ejercicio 2019, especificando ámbito, objetivos, plan de acción y su grado de cumplimiento:

Cuadro de mando del Sistema de Gestión Integrado			
Ámbito	Objetivo	Plan de acción	Cumplimiento
Control operacional	Implementar 1ª fase del proceso de identificación de requisitos legales y evaluación del cumplimiento	Requisitos legales y evaluación del cumplimiento	Replanificado En curso
Control operacional	Control de equipos de medida	Equipos de medición	Replanificado En curso
Control operacional	Implantación del Procedimiento de Diseño	Planes de Diseño	Sí
Control operacional	Mejorar la gestión y control de las subcontratas involucradas en la ejecución del proyecto	Control operacional en subcontratas	En curso según planificado
Control operacional	Mejorar la ejecución y seguimiento de los proyectos	Control operacional calidad y medio ambiente	Replanificado En curso
Control operacional	Establecer un sistema de evaluación y puntuación de auditorías	Peer Review	En curso
Gobernanza	Completar e implementar el Mapa de Procesos	Mapa de Procesos	Sí
Gobernanza	Revisar el Proceso de Gobernanza y adaptarlo a la nueva organización y al proyecto de Business Intelligence (KPIs)	Gobernanza y KPIs	Replanificado En curso
Gobernanza	Desarrollar un proceso de gestión de proyectos (instalaciones y servicios)	Proceso Gestión de Proyectos	Sí
Gobernanza	Implantar una sistemática de evaluación de la satisfacción del cliente	Satisfacción del cliente	Replanificado En curso
Gobernanza	Mejorar el proceso de establecimiento de objetivos del Sistema Integrado de Gestión	Objetivos Sistema Integrado de Gestión	En curso según planificado
Gobernanza	Verificación de controles de alto nivel implementados en materia de Ética y Compliance	Plan de monitorización Ética	Sí
Sostenibilidad	Mejorar la gestión integrada de los procesos y riesgos ambientales	Proceso de medio ambiente con enfoque a riesgos, aspectos ambientales y ciclo de vida	Replanificado En curso
Sostenibilidad	100% de planes EICM elaborados para los sitios prioritarios	Planes de acción integrados y concertados de medio ambiente	Sí
Sostenibilidad	Oficinas: aumentar un 1,60% el consumo energético frente a la línea base en Madrid y disminuir un 2,23% en Barcelona	ISO 50001	Sí
Sostenibilidad	Objetivo eficiencia energética contratos de rendimiento energético: obtener los rendimientos estacionales de los estudios iniciales, que de forma agregada son 261% en producción de frío y 89,12% en producción de calor.	ISO 50001	Sí
Sostenibilidad	Ampliar el alcance del reporting no financiero a todas las entidades de ENGIE en España	Elaborar la primera Memoria de Sostenibilidad de ENGIE en España	Sí
Sostenibilidad	Integrar la sostenibilidad en el negocio. Desplegar la estrategia "Zero-carbon transition" as a service en España	Plan de Acción Descarbonización	Sí

El cumplimiento de estos planes de acción permite al SGI mejorar la gestión de sus 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 materia de evaluación de la satisfacción del cliente, COFELY cuenta con dos procesos: la gestión de incidencias y reclamaciones y las encuestas de satisfacción del cliente.

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.

Los datos que se presentan a continuación corresponden a la gestión de incidencias de la actividad de asistencia técnica. Para el resto de las áreas, la gestión de incidencias se realiza directamente por los interlocutores de cada contrato. En la actualidad esta operativa no se encuentra sistematizada.

Tipo de incidencia	2018	2019
Atención de averías	123	24
Averías pendientes	61	13
Reclamación de presupuestos	54	20
Retraso en el suministro de materiales	35	6
Otros motivos	71	0
Total	344	63*

*Nota. Debido a una serie de disfuncionalidades e ineficiencias detectadas en el proceso de gestión de incidencias, estas se dejaron de registrar temporalmente. Por dicho motivo los datos de 2019 no son comparables con los datos de 2018. COFELY se encuentra valorando diferentes alternativas que le permitan lograr la gestión más adecuada de las incidencias en la compañía. Una de las opciones sobre las que se trabaja es unirlo a la encuesta de satisfacción que se realiza a los clientes.

Como aparece reflejado en la tabla, en 2019 se recibieron un total de 63 incidencias de las que, al cierre del ejercicio, todas habían sido resueltas. La mayor parte de las incidencias se debieron a retrasos en la atención de averías (24), reclamaciones por averías pendientes (13) y reclamaciones de presupuestos (20).

Con voluntad de analizar el grado de satisfacción de clientes activos y detectar aquellos aspectos susceptibles de mejora en el servicio ofrecido, desde el ejercicio 2018 viene realizándose en ENGIE una encuesta de satisfacción mediante un sistema dual de envíos por correo y llamada telefónica de respuesta interactiva a través del denominado IVR (Interactive Voice Response).

Dicha encuesta consta de 4 preguntas y clasifica a los clientes a través del siguiente indicador:

- **CSI (Customer Satisfaction Index)**, que oscila de 1 a 5 y mide su grado de satisfacción. Se calcula a través del promedio de las respuestas recibidas por cada cliente.

En 2019 se enviaron un total de 4 encuestas de forma trimestral. El resultado promedio obtenido para el indicador CSI fue de 3.4.

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

De cara al ejercicio 2020, las respuestas se analizarán, se categorizarán y se integrarán en las distintas fuentes de información relativas a la satisfacción del cliente con el fin de ejecutar un programa de mejora continua en la compañía.

Gestión de compras

La prioridad del Grupo ENGIE es asegurar el desempeño de sus proveedores en línea con las necesidades del negocio, los términos acordados y en conformidad con aspectos como la salud y seguridad, el medio ambiente, los derechos humanos, la responsabilidad social y la ética.

ENGIE en España dispone de una Política de Compras aplicable también a COFELY España, en la cual se establecen los requerimientos y compromisos en sus relaciones con los proveedores. A nivel de Grupo también existe un Código de Conducta en las relaciones con proveedores.

Adicionalmente, 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).

La misión de la función de Compras es asegurar que sus proveedores contribuyen en la ambición del Grupo de ser el líder mundial en la transición hacia un escenario "cero carbono", 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 a través de innovaciones.

Homologación y evaluación de proveedores

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. El proveedor es responsable de la veracidad de la información proporcionada y de mantener sus datos actualizados en el portal, comprometiéndose a ello.



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.

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 2019 había un total de 409 proveedores homologados, frente a los 25 homologados al cierre del ejercicio anterior.

Durante el año 2019 se realizaron 60 evaluaciones a proveedores. La puntuación promedio sobre las evaluaciones cerradas fue de 75 sobre 100.

En 2019 no se ha llevado a cabo ninguna auditoría de proveedores sobre cuestiones éticas, sociales y/o ambientales.

Los principales proveedores de COFELY lo son de materiales y servicios, recurriendo también de manera habitual a subcontratas (según el criterio de facturación, el 45% de las compras anuales corresponden a materiales, el 18% a servicios y el 36% a subcontratas).

COFELY favorece, a su vez, la contratación local. De hecho, el 97,5% de los proveedores de COFELY estaban ubicados en España.

Gestión ambiental

COFELY suscribe las Políticas de Medio Ambiente y Gestión Energética de 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 50001:2011 (gestión energética), de las que se superaron las correspondientes auditorías anuales. A lo largo del ejercicio 2019, además, los equipos del Sistema de Gestión Integrado (SGI) y Eficiencia Energética trabajaron conjuntamente para adaptar la certificación ISO 50001 a su versión más reciente, de 2018.

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.

Los aspectos ambientales más significativos de la actividad de servicios son los relacionados con residuos, productos químicos y emisiones (estas últimas relacionadas a equipos de combustión y flota de vehículos).

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 prevención y control de estos, 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.

La prevención de los riesgos ambientales se gestiona desde el SGI, que cuenta con un equipo de 7 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 3 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 ENGIE, 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.

A su vez, COFELY sigue mostrando su compromiso con el medio ambiente a través de su participación en la Red Española del Pacto Mundial, iniciativa a la que se suscribió como socio en 2017.

Contaminación

En COFELY se 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 CO₂ en función de su Potencial de Calentamiento Atmosférico (PCA). 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.

Por lo que respecta al ruido, las mediciones puntuales han mostrado valores dentro de los límites legales, no habiéndose registrado emisiones sonoras significativas.

Gestión de residuos

La totalidad de los residuos generados son tratados conforme a la legislación aplicable, favoreciendo, en lo posible, el reciclaje. 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)	2018			2019		
	Total	Valorizados	% valorización	Total	Valorizados	% valorización
Peligrosos	27,56	25,28	92%	20,19	20,19	100%
No peligrosos	26,11	22,01	84%	95,25	10,19	11%
Total	53,67	47,29	88%	95,25	30,28	32%

La diferencia de los residuos no peligrosos se debe a que en 2019 se han contabilizado residuos de construcción y demolición y basuras industriales, procedentes de varias obras en Cataluña, que no se incluyeron en 2018 por no disponer del dato al cierre del EINF correspondiente.

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, tóner de impresoras, papel y cartón, tanto valorizables como no valorizables.

Durante el ejercicio 2019 se reciclaron un total de 12.780 kg de papel a través de un gestor autorizado, de los que 8.150 correspondieron a la oficina en Madrid, 2.490 a la de Barcelona y 2.140 a la oficina de Valencia.

Reciclaje de papel en oficinas (kg)	
	2019
Total	12.780

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 dispone de un espacio en el comedor de la oficina de la sede central en Madrid en el que, cada viernes, facilita a los empleados de COFELY un *pack* de productos próximos a caducar a precio reducido, evitando así su desperdicio.

Uso sostenible de los recursos

Consumo energético

En 2019 el consumo de energía eléctrica y el gas natural, se situó en 1.626.327 Kwh (1.436.301 en 2018), lo que representa un incremento del 13,23%, de acuerdo con el siguiente desglose:

Consumo energético			
Tipo de energía	2018	2019	Evolución
Electricidad (kWh)*	1.151.064	1.360.678	18%
Gas natural (kWh)**	285.237	265.649	-7%
Gasolina flota (l)	3.628	7.838	116%
Gasoil flota (l)	831.461	930.598	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. En la actualidad el consumo procede de fuentes no renovables.

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

La flota de COFELY se compone de 575 vehículos (frente a los 531 de 2018), de los que cabe destacar el hecho de que 3 sean eléctricos, 10 híbridos (un aumento de 6 respecto a 2018) y 1 de gas natural comprimido, con la reducción de huella ecológica que representa frente a otro tipo de vehículos.

La cifra de los consumos ascendió a 938.436 litros.

Consumo de otros recursos

El consumo de agua alcanzó la cifra de 5.751 m³ en 2019, procedente en su totalidad de la red pública de abastecimiento.

Consumo de agua (m3)		
2018	2019	Evolución
4.550	5.751	26,40%

Se incluye el consumo de la oficina de Madrid, única sede de la que se lleva registro. COFELY también lleva a cabo un registro del consumo de papel en sus oficinas. En 2019 se consumieron 10.336 kg de papel.

Consumo de papel en oficinas (kg)			
	2018	2019	Evolución
Madrid	5.616	3.507	-38%
Resto	2.226	6.829	207%
Total	7.842	10.336	32%

En 2019 comenzaron a contabilizarse la cantidad de papel de todos los pedidos. Hasta entonces se monitorizaban solo los de las oficinas de Madrid y Barcelona.

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 2019 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. En ese contexto, COFELY cuenta con una gran 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 y resolución de anomalías y funcionamientos de bajo rendimiento, lo que permite reducir los consumos energéticos, los costes asociados y las emisiones de CO₂.

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

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

Por otro lado, ENGIE, en su ambición de liderar la transición hacia una sociedad baja en emisiones de carbono, lanzó en febrero de 2019 su nueva estrategia "Zero-carbon transition" as a service en España, dirigida a acelerar la transformación y acompañar a sus clientes en el cumplimiento de sus objetivos y compromisos en materia de reducción de CO₂. Con dicha finalidad se ha trabajado en un plan de descarbonización.

El Plan de acción DeCO₂ se lanzó a inicios del año 2019 con la creación de un grupo de trabajo entre las áreas de Responsabilidad Social Corporativa (RSC) y Marketing como palanca para llegar a toda la compañía. Este plan se basa en tres niveles: trazabilidad, integración comercial y targeting.

- La trazabilidad consiste en identificar el potencial de reducción de CO₂ de cada uno de los productos y servicios en base a los 3 alcances de la Huella de Carbono. En esa línea, se trabajó en un simulador de ahorros de CO₂, bautizado como GREENGIE, que se ha compartido con los equipos de ventas y producción.
- La integración comercial consiste en la integración de la estrategia "Zero Carbon as a service" como parte del enfoque comercial. Aquí, se avanzó en una presentación general de sostenibilidad, en la generación de documentación comercial adaptada a la nueva estrategia, y en formar a los equipos de ventas y de producción.
- El *targeting* se centra en poner al cliente en el centro y en aplicar inteligencia de negocio para identificar a los clientes actuales y potenciales que tienen alguna necesidad de reducción de sus emisiones. En esa línea, se ha creado una base de datos de clientes "con ambición sostenible".

A nivel interno, COFELY también trabaja en reducir sus emisiones de CO₂ y en controlar las emisiones de gases refrigerantes. En 2019 las emisiones totales de COFELY ascendieron a 2.730 toneladas de CO₂ equivalente de acuerdo con el siguiente desglose.

Emisiones (toneladas de CO₂ equivalente)			
	2018	2019	Evolución
Alcance 1 (combustión estacionaria y móvil)	2.155	2.391	10,94%
Alcance 2 (consumo de electricidad)	381	335	-12,15%
Total	2.536	2.730	7,47%

Factores de emisión. Electricidad (REE 2018), gas natural, gasolina y gasóleo (MITECO 2018)

- **Iniciativas de eficiencia energética**

Desde 2016 se han ido implementado en la compañía diversas actuaciones dirigidas al ahorro y eficiencia energética, de las que se destacan las siguientes:

- Regulación de las bombas de las redes de agua a fancoils.
- Modificación programación producción de calor.
- Modificación programación climatizadores.
- Sustitución de luminarias por LED.
- Sustitución de pantallas T5 por LED.
- Integración de contadores en el sistema de monitorización de ENMO.
- Optimización de potencia contratada.

En materia de eficiencia energética, se establecieron dos objetivos relacionados con el Sistema de Gestión Energética: uno relativo a oficinas, y el otro asociado a contratos.

1. Aumentar un 1,60% el consumo energético frente a la línea base en Madrid y disminuir un 2,23% el consumo energético frente a la línea base en Barcelona.

Los ahorros conseguidos en Madrid han sido del 30,03% en electricidad y 31,27% en gas natural. En Barcelona, se han obtenido unos ahorros del 11% frente a las cifras estimadas.

2. En los contratos de rendimiento energético obtener los rendimientos estacionales de los estudios iniciales, que de forma agregada son 261% en producción de frío y 89,12% en producción de calor.

Durante 2019 se han obtenido mayores rendimientos estacionales que los previstos: un 268% en producción de frío y un 97,59% en producción de calor.

COFELY ha llevado a cabo en 2019 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 CO₂ a la atmósfera. Gracias a dichos proyectos se han logrado en 2019 ahorros de 1.145.527 kWh en los consumos energéticos, lo que ha evitado la emisión de 135,51 toneladas de CO₂ equivalente.

- **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 2019 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 873 estaciones de recarga en 200 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.

Sociedad

Impacto de COFELY en las comunidades locales

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

Valor económico generado	192.325.541
Valor económico distribuido	182.032.925
Gastos de personal	81.434.159
Aprovisionamientos	100.552.266
Donaciones	46.500

Adicionalmente, existe un compromiso con el fomento de la empleabilidad, especialmente con la gente joven, que se ha materializado en 2019 en algunas iniciativas como las siguientes:

- Acogida, en la oficina de Madrid, de 21 estudiantes de 3º de la ESO en el marco de un programa de altas capacidades. En este encuentro se explicó, a través de diferentes dinámicas, qué hace la empresa, qué es la energía, en qué consisten las energías renovables o la movilidad sostenible, entre otros aspectos.
- Participación en los foros de empleo de la Escuela de Organización Industrial (EOI), Universidad Pontificia de Comillas y Universidad Politécnica de Madrid.
- Convenios de colaboración con más de 15 universidades con el foco principal en las facultades de ingeniería.
- Convenios de colaboración con 28 escuelas de ciclo medio y superior.
- Organización de 6 charlas en centros de escuelas de formación.
- Acogida a 41 becarios en prácticas.

COFELY se implica también con la comunidad local a través de diversas iniciativas de carácter social, destacando las siguientes:

- **Una sonrisa por Navidad.** Un año más la empresa se unió a la campaña de Cooperación Internacional, en la que se recaudaron 11.542 regalos entre todas las empresas participantes, superando el objetivo marcado.

- **Día contra el cáncer de mama.** En colaboración con la Fundación Vida en Rosa, se consiguió recaudar más de mil euros y se repartieron más de 450 pulseras entre los empleados. Además, COFELY en copatrocinio con ENGIE, se unió a la campaña EMOV incorporando en los coches una pequeña guía para prevenir el cáncer de mama.
- **Mercadillo solidario.** Con motivo del Día de la madre, la Asociación Talismán (Asociación para la atención a jóvenes con discapacidad intelectual de la Comarca Sierra Oeste de la Comunidad de Madrid) instaló un *stand* en la recepción de las oficinas. Los empleados tuvieron la oportunidad de conocer el trabajo de la asociación y comprar flores y otras manualidades realizadas por ellos.

Como se detalla en el apartado de transparencia fiscal, se han donado un total de 46.500 euros a varias entidades sin ánimo de lucro.

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

Canales de diálogo con grupos de interés

COFELY, alineado con el conjunto de sociedades que conforman ENGIE en España y su política de RSC, tiene identificados a sus principales grupos de interés, así como sus canales de comunicación, con la finalidad de conocer bien sus expectativas y darles una respuesta adecuada. A continuación, se describen los principales canales de diálogo de la compañía:

Grupo de Interés	Canales
Empleados	Intranet ENGIE (YES!)
	APP YES!
	Plan de acogida
	Buzón de sugerencias PRL
	Comité de empresa
	Revista interna "SomosENGIE"
	Canal de denuncias ética y compliance
	Web corporativa
	Desayunos COMEX
	Yammer
	Eventos navidad y verano
	Quién es Quién
	Encuesta de compromiso ENGIE&Me
	Encuesta Empresa Saludable
	Visitas de Comportamiento Seguro
Accionistas	Reunión Junta accionistas
	Cuentas anuales
	EINF
	Informe de progreso Pacto Mundial
	Web corporativa
Clientes	Encuesta de satisfacción al cliente
	Auditorías Operacionales
	Diálogo Directo
	Atención al cliente
	Servicio de postventa
	Web corporativa

	Gestión de incidencias
Organismos públicos	Diálogo Directo
	Reuniones
	Participación en foros, ponencias y mesas de trabajo
	Web corporativa
	Eventos
Medios de comunicación	Notas de prensa
	Web corporativa
	Atención personalizada
Proveedores y Subcontratas	Plan de evaluación de proveedores
	Web corporativa
	Diálogo Directo
Sociedad	Patrocinios y mecenazgo
	Web corporativa
	Colaboración con Universidades, Asociaciones, Centros de investigación...

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

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, la conservación y promoción del patrimonio cultural, la protección y promoción del medio ambiente y del desarrollo sostenible, la 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 2019, COFELY ha realizado las siguientes acciones de patrocinio y mecenazgo con una contribución total de 35.280 euros:

- **VI Noite da Enerxia.** Ceremonia de entrega de los premios Galicia de energía que concede el Colegio Oficial de Ingenieros Industriales de Galicia, en sus diferentes modalidades, a personas, empresas y actuaciones realizadas durante el último año y relacionadas con la energía en esta comunidad autónoma.
- **Smart Energy Congress 2019 "Digital Transformation, leading Energy Efficiency". Enertic.** Evento que presenta las principales tendencias, retos y oportunidades para mejorar la eficiencia energética en ámbitos como las Ciudades (SmartCities), Industrias (Industry 4.0) o Centros de Datos.
- **EUBIM.** Evento centrado en el I+D nacional sobre la herramienta de trabajo colaborativo BIM.
- **BeDIGITAL.** Ofrece el acercamiento a las tecnologías digitales de las empresas que necesitan conocer las herramientas adecuadas para su perfil, y también contenidos avanzados para aquellas que ya están aplicando la digitalización a sus procesos y plantas productivas.
- **Madrid Food and Drink Summit (FIAB).** Con un enfoque en la transformación de las empresas, la relación con el consumidor y su papel dentro de las relaciones comerciales en la cadena agroalimentaria.
- **Foro Eficiencia Energética y Sostenibilidad en la Industria 4.0. Enertic.** En él se expuso el valor añadido de ENGIE en materia de eficiencia energética y autoconsumo.
- **Supply Chain (AECOC).** Congreso centrado en las tendencias en la cadena de suministro de empresas de consumo, eficiencia, innovación, avances tecnológicos, omnicanalidad, sus retos y oportunidades.
- **Gala Top 100 Mujeres.** Liderado por Mujeres & Cia., es el evento líder en hacer visible el talento femenino, liderado por Loreto Ordóñez, CEO de ENGIE España fue una de las seleccionadas en el ranking de 2018.

Adicionalmente, COFELY copatrocinó, junto con ENGIE Servicios Energéticos, la alianza con EMOV para potenciar la movilidad sostenible en las ciudades.

AENOR

Declaración de Verificación de Información No Financiera

declaración de Verificación de AENOR para

COFELY ESPAÑA, S.A.

relativa al estado individual de información no financiera Estado de Información No
Financiera COFELY ESPAÑA, S.A. 2019

conforme a la ley 11/2018

correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre 2019

En Madrid a 30 de julio de 2020



Rafael García Meiro
Director General

AENOR

COFELY ESPAÑA, S.A. (en adelante la organización) con domicilio social en: Calle Torrelaguna, 79 - 28043 Madrid y en su nombre, Dña. Loreto Ordóñez Solís en cargo de CEO, ha encargado a AENOR llevar a cabo una verificación bajo un nivel de aseguramiento limitado de su Estado de Información No Financiera (en adelante EINF) conforme a la Ley 11/2018 por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad (en adelante, la Ley 11/2018).

Como resultado de la verificación efectuada AENOR emite la presente Declaración, de la cual forma parte el EINF verificado. La Declaración únicamente es válida para el propósito encargado y refleja sólo la situación en el momento en que se emite.

El objetivo de la verificación es facilitar a las partes interesadas un juicio profesional e independiente acerca de la información y datos contenidos en el EINF de la organización, elaborado de conformidad con la Ley 11/2018.

Responsabilidad de la organización. La organización tuvo la responsabilidad de reportar su estado de información no financiera conforme a la Ley 11/2018. La formulación y aprobación del EINF así como el contenido del mismo, es responsabilidad de su Órgano de Administración. Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error, así como los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF. La organización de acuerdo al compromiso formalmente adquirido, ha informado a AENOR que no se han producido, desde la fecha de cierre del ejercicio reportado en el informe no financiero hasta la fecha de la verificación, ningún acontecimiento que pudiera suponer la necesidad de realizar correcciones al informe.

Programa de verificación conforme a ISO/IEC 17029:2019. AENOR, de conformidad a la citada Ley, ha realizado la presente verificación como prestador independiente de servicios de verificación. La verificación se ha desarrollado bajo los principios de "enfoque basado en evidencias, presentación justa, imparcialidad, competencia técnica, confidencialidad, y responsabilidad" exigidos en la norma internacional ISO/IEC 17029:2019 "Evaluación de la conformidad - Principios generales y requisitos para los organismos de validación y verificación".

Igualmente, en el Programa de verificación, AENOR ha considerado los requisitos internacionales de acreditación, verificación o certificación correspondientes a las materias de información contempladas en la Ley:

- Reglamento Europeo EMAS (Verificación Medioambiental)

AENOR

- SA 8000 (principios y derechos laborales internacionales conformes a la ILO (Organización Internacional del Trabajo), La Declaración Universal de los Derechos Humanos y la Convención sobre los Derechos del Niño. SAAS Procedure 200)
- Sistema de Gestión Medioambiental (ISO 14001).
- Sistema de Gestión de Responsabilidad Social, esquemas IQNet SR 10 y SA8000.
- Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001).
- Sistema de Gestión de la Energía (ISO 50001).
- Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (ISO 45001).

Adicionalmente, los criterios e información que se han tenido en cuenta como referencia para realizar el Programa de verificación han sido:

- 1) La ley 11/2018 de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.
- 2) La Directiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 22 de octubre de 2014 por la que se modifica la Directiva 2013/34/UE en lo que respecta a la divulgación de información no financiera e información sobre diversidad por parte de determinadas grandes empresas y determinados grupos.
- 3) La Comunicación de la Comisión Europea 2017/C 215/01, Directrices sobre la presentación de informes no financieros (metodología para la presentación de información no financiera).
- 4) La norma internacional ISO/IEC 17029:2019 Evaluación de la conformidad - Principios generales y requisitos para los organismos de validación y verificación.
- 5) Los criterios establecidos por la iniciativa mundial de presentación de informes de sostenibilidad en los estándares GRI cuando la organización haya optado por este marco internacional reconocido para la divulgación de la información relacionada con su desempeño en materia de responsabilidad social corporativa.

AENOR se exime expresamente de cualquier responsabilidad por decisiones, de inversión o de otro tipo, basadas en la presente Declaración.

Durante el proceso de verificación realizado, bajo un nivel de aseguramiento limitado, AENOR realizó entrevistas con el personal encargado de recopilar y preparar el EINF y revisó evidencias relativas a:

- Actividades, productos y servicios prestados por la organización.

AENOR

- Consistencia y trazabilidad de la información aportada, incluyendo el proceso seguido de recopilación de la misma, muestreando información sobre la reportada.
- Cumplimentación y contenido del estado de información no financiero con el fin de asegurar la integridad, exactitud y veracidad en su contenido.
- Carta de manifestaciones del Órgano de Administración.

Las conclusiones por tanto se fundamentan en los resultados de ese proceso de carácter muestral, y no eximen a la Organización de su responsabilidad sobre el cumplimiento de la legislación que le sea de aplicación.

El personal involucrado en el proceso de verificación, la revisión de conclusiones y la decisión en la emisión de la presente Declaración, dispone de los conocimientos, habilidades, experiencia, formación, infraestructuras de apoyo y la capacidad necesarios para llevar a cabo eficazmente dichas actividades.

CONCLUSIÓN

Basado en lo anterior, en nuestra opinión, no hay evidencia que haga suponer que el estado de información no financiera incluida en el informe "Estado de Información No Financiera COFELY ESPAÑA, S.A. 2019" y para el ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019, no proporcione información fiel del desempeño de COFELY ESPAÑA,S.A., en materia de responsabilidad social conforme a la Ley 11/2018. En concreto, en lo relativo a cuestiones ambientales, sociales y relativas al personal, incluida la gestión de la igualdad, la no discriminación y la accesibilidad universal, los derechos humanos, lucha contra la corrupción y el soborno y la diversidad.