

Memoria de Sostenibilidad 2020

ENGIE en España



**#Act
With
ENGIE**



Memoria de Sostenibilidad 2020

ENGIE en España



CONTENIDO

| | | |
|--|---|-----|
| Carta de presentación | Loreto Ordóñez | 6 |
| 01 SOMOS ENGIE | ENGIE en el mundo | 12 |
| | ENGIE en España | 16 |
| | Estrategia de Transición a la neutralidad en carbono | 20 |
| | Perspectivas | 28 |
| 02 GOBERNANZA | Modelo de Gobierno | 32 |
| | Gestión de riesgos | 36 |
| | Gestión ética y compliance | 38 |
| | Gestión integrada | 46 |
| 03 GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD | Potenciando nuestro compromiso | 50 |
| | ENGIE en España y los Objetivos de Desarrollo Sostenible | 52 |
| | Alianzas para la sostenibilidad | 54 |
| | Gestión de los Grupos de Interés | 56 |
| 04 NEGOCIO RESPONSABLE | Nuestras actividades. El futuro de la energía | 64 |
| | Soluciones para ciudades y territorios | 66 |
| | Soluciones para clientes | 68 |
| | Digitalización de nuestras soluciones | 74 |
| 05 PERSONAS | Perfil ENGIE en España | 80 |
| | Potenciando nuestro talento | 82 |
| | ENGIE&Me | 86 |
| | Comunicación interna | 88 |
| | Seguridad y salud laboral | 90 |
| | Igualdad, diversidad y conciliación | 94 |
| 06 PLANETA | La gestión ambiental de ENGIE en España | 100 |
| | Acelerando la transición hacia una economía neutra en carbono | 104 |
| | Eficiencia en los recursos | 110 |
| | Protección de la biodiversidad | 112 |
| 07 IMPACTO POSITIVO | Nuestra prioridad: la satisfacción del cliente | 118 |
| | Compras con impacto positivo | 120 |
| | Generando valor social | 124 |
| | Solidaridad frente a la Covid-19 | 128 |
| 08 SOBRE LA MEMORIA | Asuntos materiales | 132 |

Carta de Presentación

ENGIE en España es un actor comprometido con la sostenibilidad. Por tercer año consecutivo, publicamos nuestra Memoria de Sostenibilidad con el fin de compartir nuestra visión sobre los desafíos a los que se enfrenta el mundo de la energía, aclarar y reafirmar nuestros compromisos y ambiciones y explicar nuestra estrategia a accionistas, empleados y a todos los actores de la sociedad civil. Este documento responde a nuestra responsabilidad de comunicar con transparencia y de tener en cuenta e involucrar en nuestras políticas, decisiones y acciones a todos los grupos de interés.

En el momento de la redacción de este informe, la pandemia continúa marcando la agenda política y económica en todo el mundo. No obstante, no debemos olvidar otro gran riesgo que amenaza a la sociedad: el cambio climático. A través de las páginas de este documento queremos compartir las principales acciones desplegadas por **ENGIE** en España durante el año 2020 para hacer frente a estos dos grandes desafíos: el sanitario y el climático, que definen nuestro presente y marcan nuestro futuro.

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 entre clientes, empleados y sociedad, en general. Por ello, desde **ENGIE** en España activamos un conjunto de iniciativas y alianzas con marcado acento social; un conjunto de acciones que ensalzaron valores como la responsabilidad y la generosidad que son los que demanda la sociedad en estos momentos. Pero más allá de la situación actual, consideramos que estos son los criterios que guiarán nuestra actividad en un nuevo escenario que representa un gran reto y que requiere del trabajo y de la implicación de todos nosotros.

Impulsados por la urgencia de cambio climático, estamos desplegando una estrategia 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 los clientes que les permitan reducir sus emisiones de CO₂. Existe una meta bien concreta: El Grupo **ENGIE** tiene el firme compromiso de alcanzar las cero emisiones de CO₂ en todas sus actividades en el año 2045.

Además de estos dos grandes aspectos, la Memoria de Sostenibilidad ilustra nuestro compromiso con la ética, la igualdad, la seguridad, la salud y las compras sostenibles. Asimismo, recoge nuestros principales logros y refleja el valor económico, social y medioambiental que nuestros proyectos crean para todos los grupos de interés.

Todos nuestros avances son producto de un esfuerzo de colaboración interna y externa. Por ello, hemos querido poner en valor los testimonios de personas de **ENGIE** en España y de representantes de los actores con los que interactuamos para ilustrar con voces propias nuestro compromiso con la sostenibilidad. Os invito a leer este documento y os animo a seguir trabajando, de manera conjunta, para alcanzar un mundo más armonioso y responsable. En definitiva, un mundo mejor para nosotros y las generaciones futuras.



Loreto Ordóñez
Country Manager Spain

01

SOMOS ENGIE

Nuestro Propósito



#Act
With
ENGIE

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 y sus accionistas, y concilia los **resultados económicos** con un **impacto positivo** en las **personas** y el **planeta**. Las acciones de ENGIE son evaluadas en su totalidad y a lo largo del tiempo.

APROBADO POR EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DEL GRUPO
EL 26 DE FEBRERO DE 2020



ENGIE en el mundo

El Grupo **ENGIE** es una referencia mundial en energía y servicios para la descarbonización. Guiado por su propósito de actuar para acelerar la transición hacia una economía neutra en carbono y luchar contra el cambio climático, **ENGIE** mantiene su estrategia de convertirse en líder en la transición energética.

Convencido de que la creación de valor debe entenderse en su totalidad, **ENGIE** afronta con su actividad 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.

El Grupo aplica un modelo de negocio integrado, enfocado en cuatro actividades principales: soluciones industriales para clientes, generación de energía renovable, redes e infraestructuras de transporte de energía, generación térmica y suministro de electricidad y gas.

Centrándonos en 4 actividades clave

| RENOVABLES | REDES | SOLUCIONES A CLIENTES | GENERACIÓN TÉRMICA Y SUMINISTRO |
|---|---|--|--|
| <p>Generamos energía verde a partir de tecnologías muy diversas: hidráulica, fotovoltaica, eólica, biomasa, biogás, hidrógeno verde, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nº1 productor de energía eólica en Francia • Nº 1 productor de fotovoltaica en Francia • Nº 2 productor de hidroeléctrica en Francia • 1^{er} Parque eólico flotante en Europa continental: 25 MW de capacidad instalada con 60.000 beneficiarios • 1^a Plataforma para producir Gas Verde a partir de Biomasa seca en Europa. | <p>Operamos redes de gas y electricidad a nivel global: para asegurar la continuidad del suministro energético.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nº1 transportista en Francia. Nº2 en Europa • Nº1 operador de almacenamientos subterráneos de gas en Europa • Nº1 operador de terminales de gas en Francia. Nº2 en Europa • Nº1 red de distribución de gas natural de Europa • Adquisición de TAG Nº1 operador de redes de gas en Brasil • Actor clave en las redes de transporte de electricidad en Chile. | <p>Desarrollamos Soluciones a clientes integradas con tecnología "smart y energy-lean" respetuosas con el medio ambiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nº1 en Francia y Países Bajos • Nº1 líderes en redes de frío industrial • Nº2 en instalaciones técnicas • Nº2 en estaciones de recarga para vehículos eléctricos. | <p>Producimos electricidad a partir de Gas en Ciclos Combinados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nº1 productor de electricidad independiente en todo el mundo <p>Suministro de energía (B2B, B2C)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nº1 Comercializador de gas natural para clientes privados en Francia • Nº1 Comercializador de electricidad y gas natural en Bélgica. |

*Cifras anuales a 31/12/2019.

Datos 2020

| | |
|---|--|
| <p>172.703 EMPLEADOS</p>  | <p>€190 m EN I+D</p>  |
| <p>€55,8 bn INGRESOS</p>  | <p>€4 bn INVERSIÓN</p>  |
| <p>+101 GW CAPACIDAD INSTALADA</p>  | <p>+31 GW CAPACIDAD RENOVABLE INSTALADA</p>  |

ENGIE reconocido por índices internacionales y agencias de rating

PRINCIPALES ÍNDICES FINANCIEROS

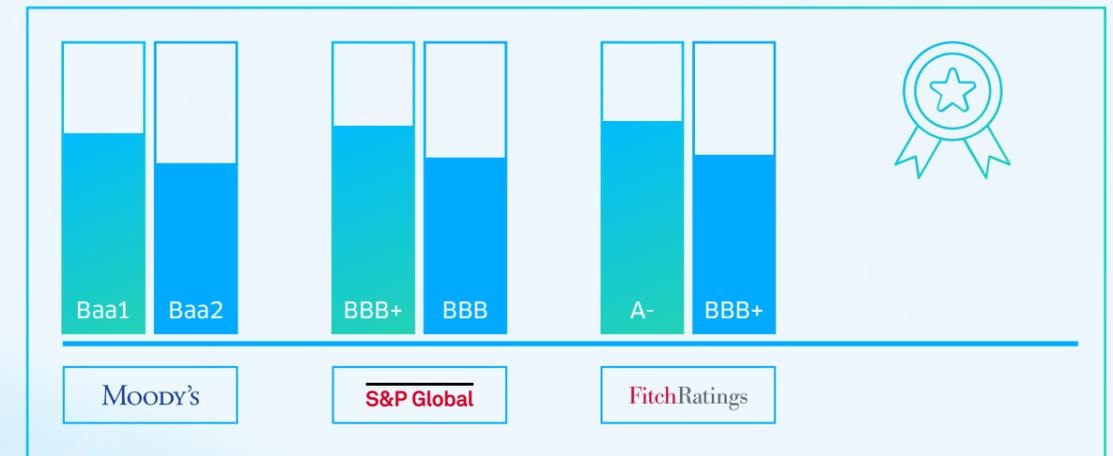
CAC 40, DJ Euro Stoxx 50, MSCI Europe, Euronext 100 y FTSE Eurotop 100.

PRINCIPALES ÍNDICES NO FINANCIEROS

DJSI World, DJSI Europe, Euronext Vigeo Eiris: Eurozone 120, Europe 120, France 20, CAC 40 ESG, MSCI EMU ESG, MSCI Europe ESG, EuroStoxx 50 ESG, Stoxx Europe 600 ESG y Stoxx Global 1800 ESG.

El rendimiento financiero de ENGIE

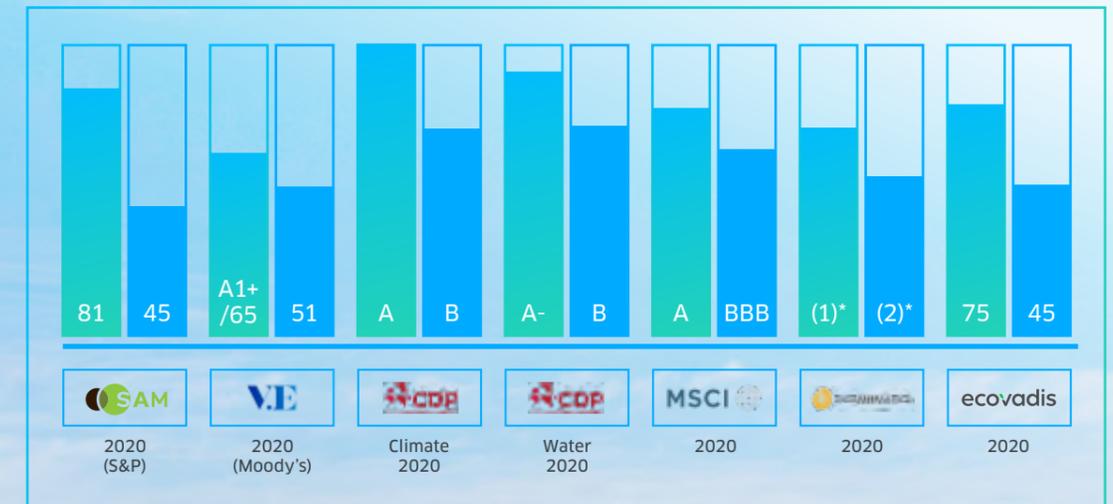
es monitorizado por las siguientes agencias de calificación:



Sector: EnBw, EDF, ENEL, Iberdrola, Orsted, SSE, EON, Fortum, Naturgy, EDP (+ Vattenfall for S&P), (+ Vattenfall + RWE for Moody's), (+ RWE for Fitch).
 ● ENGIE ● Media del sector.

El rendimiento no financiero de ENGIE

es monitorizado por las siguientes agencias:



● ENGIE ● Media del sector (1)* Ranking of 21 out of 55 in the multi-utility sector. (2)* Median of multi-utility sector.



- Sede
- Oficinas
- Generación renovable
- Centrales de gas natural
- Redes de frío y calor
- Cogeneración



ENGIE en España

Con presencia en todo el territorio nacional, el valor diferencial de **ENGIE** en España es su presencia en toda la cadena de valor de la energía que abarca la financiación, construcción, operación y mantenimiento de las instalaciones, incluyendo el suministro de energía y la gestión de las operaciones en los mercados energéticos.

ENGIE en España ofrece soluciones de alta tecnología en producción y consumo de energía, aportando una visión integrada de las actividades, con un modelo de financiación creativo e innovador.

| | | |
|------------------------------|----------------------------|--------------------------|
| Hidroeléctrica | Zaragoza | 47 MW |
| | Valladolid-Palencia-Zamora | 14 MW |
| | Lleida | 11 MW |
| | La Rioja | 10 MW |
| | Jaén | 2 MW |
| Redes de frío y calor | Barcelona | 57 MW Frío + 46 MW Calor |
| | Zaragoza | 20 MW Frío + 15 MW Calor |
| | Pamplona | 29 MW Calor |

| | | |
|---------------------|--------------------|---------|
| Fotovoltaica | Córdoba | 50 MW |
| | Lleida | 1,1 MW |
| Cogeneración | Cataluña | 28 MW |
| | País Vasco | 9,7 MW |
| Eólica | Zaragoza (Phoenix) | 342 MW |
| | Zaragoza (Goya) | 192 MW |
| Gas natural | Murcia | 1200 MW |
| | Teruel | 800 MW |

| | | |
|--|---|---|
| 17 OFICINAS | 2.258 EMPLEADOS | |
| 28 TWh MERCADOS MAYORISTAS DE GAS Y ELECTRICIDAD | 7,5 TWh COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA | 1.973 M€ CIFRA DE NEGOCIO EN 2020 |
| € 129 M EBITDA | € 82 M BENEFICIO NETO | € 20 M INVERSIONES |

Nuevos espacios de trabajo en Madrid y Barcelona

Con el objetivo de mejorar la forma de trabajar y de contar con espacios y medios más colaborativos y eficaces, en el año 2020 se lleva a cabo un cambio de ubicación de las oficinas de ENGIE en Madrid y Barcelona.

En julio se traslada la sede de Madrid a la Calle Ribera del Loira 28 y, en el mes de diciembre, la oficina de Barcelona se muda a Carrer de Pujades 350. Ambos espacios recogen las tendencias mencionadas y ambicionan convertirse en un lugar de trabajo en el que maximizar la interacción y el potencial de rendimiento. El inmueble escogido en la oficina de Ribera del Loira cuenta con la acreditación LEED Gold que representa los valores y compromiso con la sostenibilidad de **ENGIE**.



Estrategia de Transición a la neutralidad en Carbono

Estrategia de Transición a la neutralidad en Carbono

En su ambición de liderar la transición hacia una economía neutra en carbono y respetuosa con el medio ambiente, la estrategia de **ENGIE** se dirige a acelerar la transformación y acompañar a sus clientes en su propia transición energética, es decir, al cumplimiento de sus objetivos y compromisos en materia de reducción de CO₂.



**Somos pioneros
en energía neutra
en carbono**

La estrategia de **ENGIE** se sustenta en tres ejes principales: Descarbonización (reducción de emisiones de carbono), Digitalización (apuesta por las nuevas tecnologías) y Descentralización (infraestructuras integradas en el cliente).



**Descarbonizado
Digitalizado
Descentralizado**

Hitos de ENGIE en España

en la transición a la neutralidad en carbono

- Adhesión como socio a la **Red Española del Pacto Mundial** comprometiéndose a impulsar los 10 Principios del Pacto Mundial y a alinear su gestión corporativa con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible.



- Elaboración de la **primera Memoria de Sostenibilidad** de ENGIE en España.
- Lanzamiento del **Plan de Acción DeCO₂**: Integración de la Sostenibilidad en el negocio.

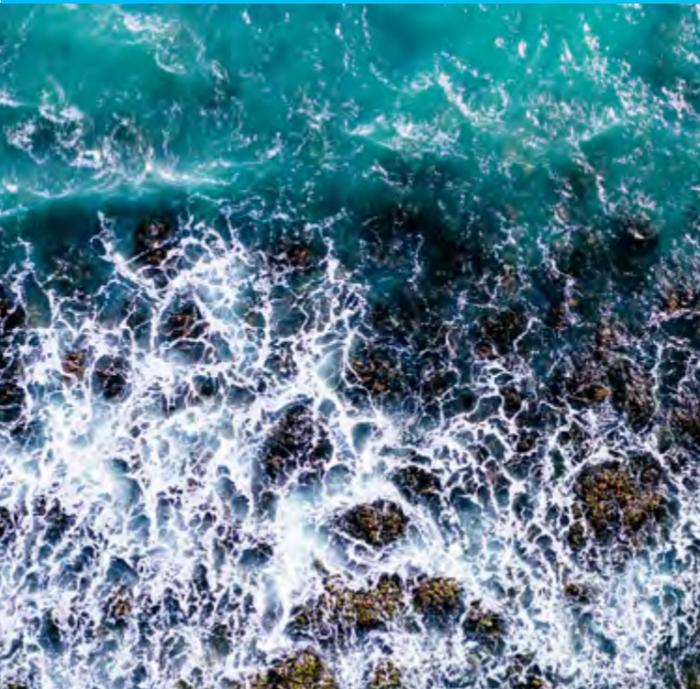
- Adhesión como **socio a Forética**, Asociación empresarial referente en España en materia de sostenibilidad.
- Contratación del **suministro de electricidad** de origen **100% renovable** para sus oficinas.
- Lanzamiento del proyecto **ENGIE Neutral Carbon Transformation**: Cálculo de Huella de Carbono y Descarbonización de clientes.
- Obtención de la Certificación **ISO 20400 de Compras Sostenibles**.

2017

2018

2019

2020



- **Proyecto Goya**: Forestalia, Mirova, General Electric y **ENGIE** firman un acuerdo PPA para construir en Aragón el primer proyecto eólico (192 MW) libre de primas y subsidios públicos en España y basado en contratos PPA.
- Firma de contratos **PPA corporativos** con clientes industriales que se benefician de esa energía verde, destacando el caso de Adisseo.
- Participación en la **subasta de renovables** y adjudicación del **proyecto Séneca** de 50 MW de energía solar en Andalucía a poner en marcha en enero 2020.

- Acuerdo con Groupe PSA para diseñar la **solución de recarga de vehículos eléctricos** para sus concesionarios.
- **Proyecto Phoenix**: Forestalia, Mirova y **ENGIE** ponen en marcha 342 MW eólicos en Aragón basados en contratos PPAs.
- Adjudicación de una **red de frío y calor de biomasa** de 29 MWt en el barrio de la Txantrea, Navarra.
- Firma de **contratos PPA** con varios clientes industriales, destacando entre otros Lactalis y GoFit.



- ENGIE firma su primer **Plan de Descarbonización** con un cliente estratégico del sector alimentario cuyo objetivo es lograr un escenario de descarbonización completo para los 40MW de capacidad del proceso de producción de vapor en una de sus fábricas.
- ENGIE firma **contrato de Descarbonización** con Volkswagen Navarra con el objetivo de reducir más de 1.000 Tm de emisiones de CO₂.
- Firma de **contratos PPA con productores** de energía como Fotowatio Renovables (140 MW) en Extremadura.
- Firma de **contratos PPA de suministro** de energía con atributos verdes (garantías de origen) con otros comercializadores como FORTIA (principal Federación de grandes consumidores industriales de energía en España).

● Reducir las propias emisiones de ENGIE. ● Reducir las emisiones de CO₂ de los clientes.



LA GESTIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS EN LA TRANSFORMACIÓN HACIA LA NEUTRALIDAD EN CARBONO

El proceso de transformación hacia una economía neutra en carbono implica necesariamente un cambio a nivel del sistema. Para ello es clave que todos los integrantes de la cadena de valor, así como los principales grupos de interés, con los que **ENGIE** interactúa y colabora, estén alineados y enfocados en la misma dirección.

ENGIE en España extiende su estrategia y compromisos en esta transformación a sus principales grupos de interés.

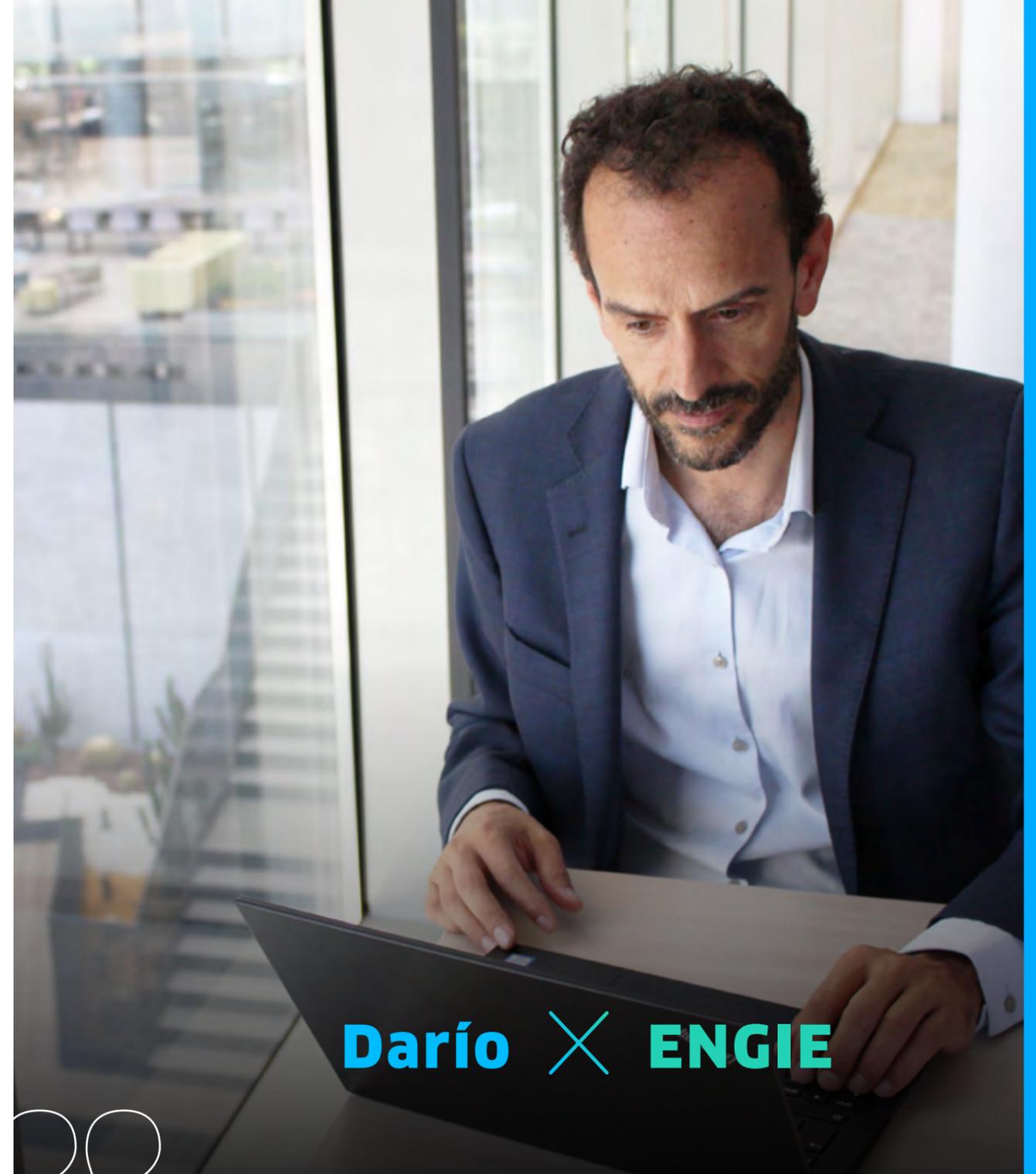
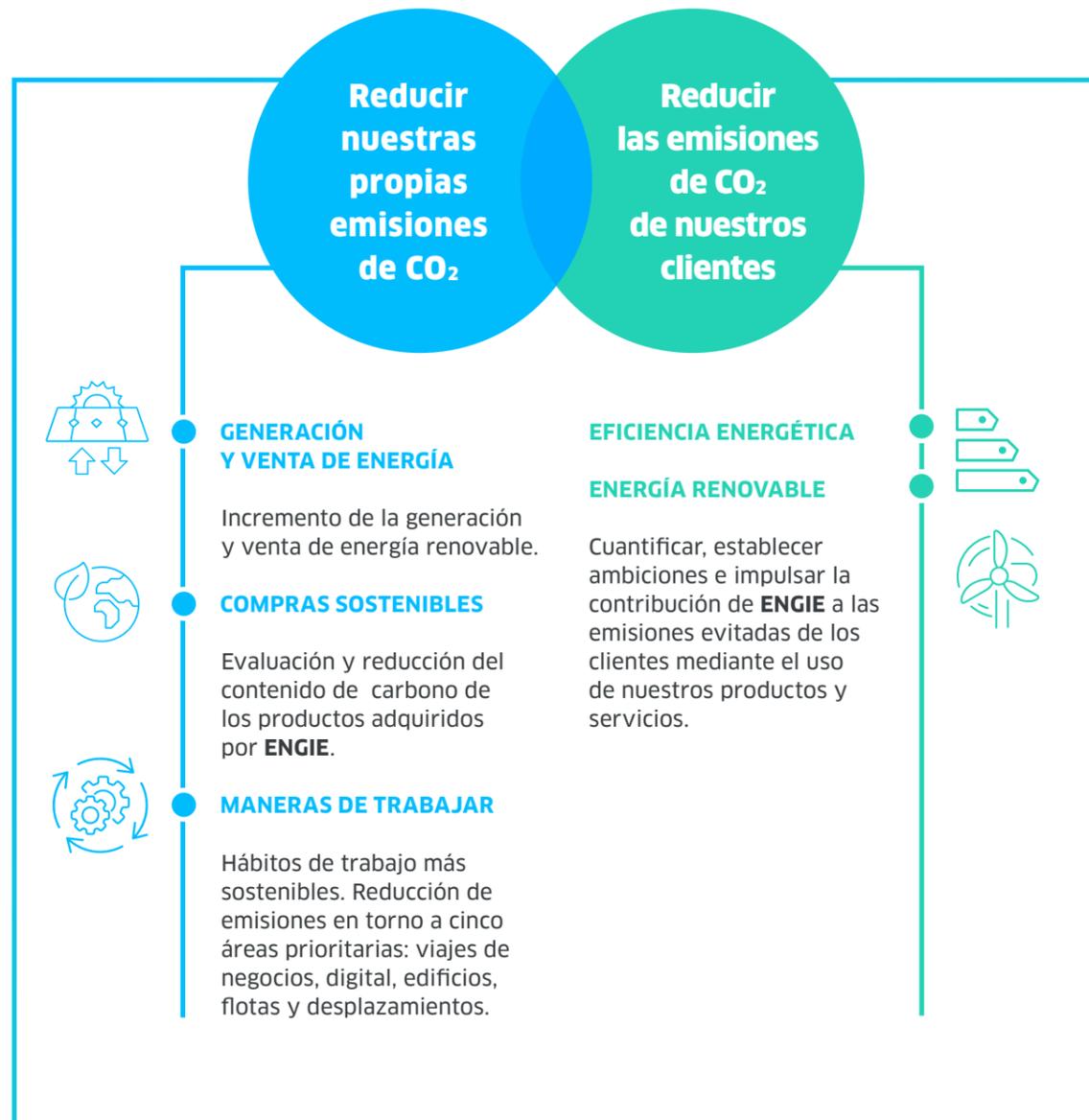
La neutralidad en carbono, una visión compartida con nuestros grupos de interés.

| GRUPO DE INTERÉS | Empleados | Clientes | Proveedores y subcontratas | Inversores /Accionistas | ONGs, Fundaciones y Asociaciones | Sociedad/ Comunidades y territorios |
|-----------------------|---|---|--|--|---|--|
| EXPECTATIVAS | <p>Concienciación e información de la estrategia de cambio climático.</p> <p>Implicación en la estrategia de cambio climático.</p> <p>Hacer transversal a toda la compañía el cumplimiento de los objetivos de la estrategia de cambio climático.</p> | <p>Cumplimiento de compromisos de clientes de reducción de emisiones de CO₂ y ahorros económicos.</p> <p>Colaboración para alinear la cadena de valor con los objetivos climáticos.</p> <p>Implicación del Cliente como agente de cambio.</p> | <p>Liderazgo en la transformación, aumentando los estándares y compromisos del sector en materia de sostenibilidad.</p> <p>Trasladar nuestros compromisos de sostenibilidad a toda la cadena de suministro.</p> <p>Aplicación de criterios de cambio climático en las compras.</p> | <p>Mejora de la transparencia y reporting climático.</p> <p>Adopción de un marco estratégico para la gobernanza climática a largo plazo.</p> <p>Gestión de riesgos.</p> | <p>Mejora de la transparencia y apertura.</p> <p>Implicación en iniciativas promovidas por otras entidades.</p> | <p>Ejemplo de compromiso con la acción climática.</p> <p>Colaboración con la comunidad local para mejorar los impactos.</p> |
| COMPROMISO | <p>Sensibilizar internamente e implementar la estrategia hacia la neutralidad en carbono.</p> | <p>Definir potencial de reducción de CO₂ de productos y servicios de ENGIE.</p> <p>Desarrollo de herramientas comerciales enfocadas a descarbonización.</p> | <p>Certificación en Sistemas de gestión de compras sostenibles (ISO 20400).</p> | <p>Monitorizar e informar sobre la evolución de los KPI y el desempeño de la empresa en materia de sostenibilidad y lucha contra el cambio climático.</p> | <p>Construir alianzas para la sostenibilidad.</p> | <p>Contribución del plan estratégico de la compañía a alcanzar los desafíos de Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030.</p> |
| PLAN DE ACCIÓN | <p>Plan de Acción Sostenibilidad</p> <p>Plan de acción ENGIE Neutral Carbon Transformation -WoW.</p> | <p>Plan de Acción DeCO₂.</p> <p>Plan de acción ENGIE Neutral Carbon Transformation - Decarbonization of clients.</p> | <p>Plan de Acción Compras Sostenibles (ISO 20400).</p> | <p>Plan de Acción Sostenibilidad</p> <p>Plan de acción ENGIE Neutral Carbon Transformation.</p> | <p>Plan de acción Sostenibilidad.</p> | <p>Plan de acción Stakeholder Engagement.</p> |
| HITOS | <ul style="list-style-type: none"> • Formaciones para explicar la estrategia de descarbonización • Campaña ODS • Campaña Eficiencia energética • Inclusión en la intranet de un apartado "Juntos Reducimos el CO₂" • Memoria de Sostenibilidad. | <ul style="list-style-type: none"> • Ofertas con propuestas de descarbonización • Simulador de ahorros de €, kWh; TnCO₂ • Infografías comerciales • Base de datos de clientes con ambición sostenible. | <ul style="list-style-type: none"> • Plataforma Jaggaer • Plataforma Ecovadis • Hoja de ruta compras sostenibles • Certificación ISO 20400. | <ul style="list-style-type: none"> • Memoria de sostenibilidad • Estado de Información No financiera • Gestión de riesgos ambientales en sitios industriales. | <ul style="list-style-type: none"> • Socios signatory de la Red Española del Pacto Mundial • Socios promotores de Forética • Líderes del Clúster de Cambio Climático • Líderes del Grupo de trabajo de Ciudades Sostenibles • Integrantes del Clúster de Transparencia y Buen Gobierno • Integrantes del Grupo de trabajo sobre el Futuro de la Sostenibilidad. | <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento del objetivo de alcanzar un nivel del 100% con el referencial del Grupo ENGIE de compromiso y diálogo con los Grupos de Interés en sitios industriales • Planes EICM (environmental integrated & concertated). |

ENGIE NEUTRAL CARBON TRANSFORMATION PROJECT

El Grupo **ENGIE** ha puesto en marcha en 2020 el proyecto **“Carbon Neutral Transformation”** cuyo objetivo es acelerar la transición hacia una economía neutra en carbono de acuerdo con su visión. La contribución de **ENGIE** se sustenta en dos ejes de actuación:

- Reducir las propias emisiones de ENGIE
- Incrementar las emisiones evitadas por los clientes

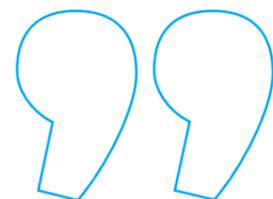


La “descarbonización de los clientes” se produce cuando el uso de los productos y servicios de ENGIE contribuye a reducir o evitar las emisiones de gases de efecto invernadero de sus clientes.

Darío Pérez Navarro, Head of Neutral Carbon Energy Solutions



El Grupo quiere contribuir a hacer de la crisis derivada de la pandemia una gran oportunidad, posicionándose como un actor clave en los planes de recuperación postCovid-19.



Perspectivas

Con respecto a la visión sobre el sector de la energía y servicios, **ENGIE** 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 postCovid, 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 CO₂ 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 diferentes ámbitos de la sociedad están surgiendo voces que proponen aprovechar este momento para impulsar una recuperación económica ecológica, resiliente e inclusiva. Este reclamo entronca a la perfección con las dos

prioridades estratégicas del Grupo en su camino al cero carbono: descarbonizar la producción de energía, acelerando el desarrollo de las energías renovables (solar, eólica, fotovoltaica e hidrógeno) así como ayudar a los clientes a consumir menos y mejor energía.

Este reclamo entronca a la perfección con las dos prioridades estratégicas del Grupo en su camino al cero carbono: descarbonizar la producción de energía, acelerando el desarrollo de las energías renovables (solar, eólica, fotovoltaica e hidrógeno) así como ayudar a los clientes a consumir menos y mejor energía.





02

GOBERNANZA



Modelo de Gobierno

En España, **ENGIE** está representada a través de distintas sociedades que se encuentran participadas por la matriz del Grupo, ENGIE S.A., tal y como se desglosa en el cuadro de estructura accionarial.

Esta memoria recoge la información relativa a las sociedades más representativas:

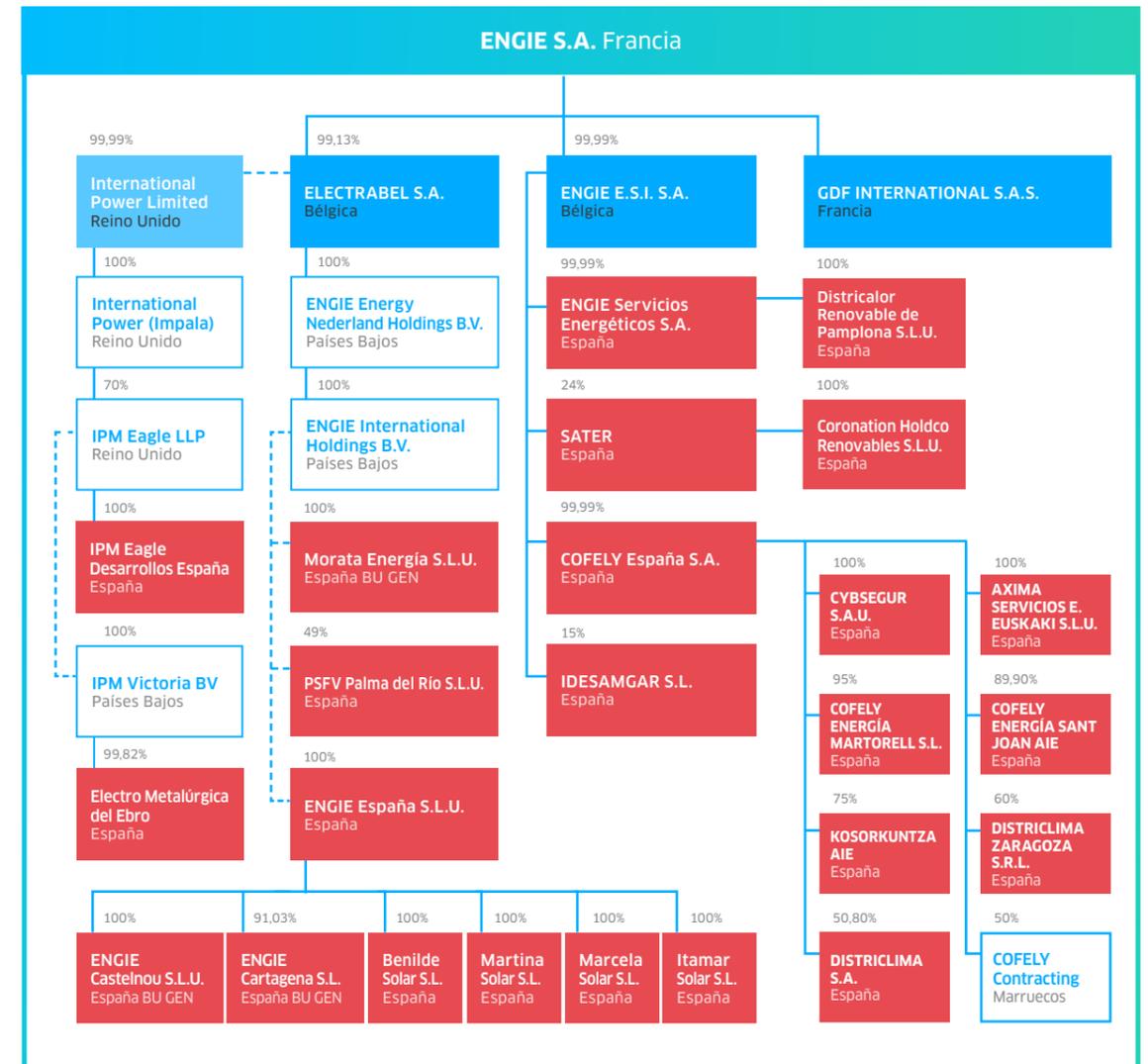
- ENGIE Servicios Energéticos S.A.¹
- ENGIE España S.L.U.²
- Cofely España S.A.³
- Electro Metalúrgica del Ebro S.L.
- IPM EAGLE Desarrollos España S.L.

Estas sociedades actúan en España teniendo actividad en otros países como México y Portugal.

Estructura accionarial

Durante el ejercicio 2020 se han adquirido las sociedades:

- Benilde Solar, S.L.
- Itamar Solar S.L.
- Marcela Solar S.L.
- Martina Sostenible S.L.
- Evacuación Villanueva del Rey, S.L. (una participación minoritaria)



Estructura accionarial a 31 de diciembre de 2020.

● *Sociedades ENGIE en España.

1. Incluye Districalor Renovable de Pamplona.
 2. Incluye las sociedades ENGIE Cartagena, ENGIE Castelnou, Benilde Solar, Itamar Solar, Marcela Solar y Martina Sostenible.
 3. Incluye las sociedades de Districlima, Districlima Zaragoza, Kosorkuntza, Cofely Energía Martorell, Cofely Energía San Joan, Cybsegur Axima Servicios Energéticos Euskadi.

Gobierno

Las sociedades que conforman **ENGIE** en España cuentan con sus propios órganos de gobierno. El máximo órgano de gobierno de cada una de las sociedades es el Consejo de Administración, cuyos miembros se detallan a continuación:

| ENGIE SERVICIOS ENERGÉTICOS, S.A. | ENGIE ESPAÑA, S.L.U. | COFELY ESPAÑA, S.A. |
|---|---|---|
| Loreto Ordoñez Solís Presidenta | Etienne Jacolin Presidente | Etienne Jacolin PRESIDENTE |
| Dominique Schabaillie | Loreto Ordoñez Solís CEO | Loreto Ordoñez Solís CEO |
| Ángel Martí Egea | Alexandre Cosquer | Christine Climeau |
| Fidel A. Fuentes Coso | Javier Rodríguez Pellitero | Xavier Puyal Torras Secretario no consejero |
| Xavier Puyal Torras Secretario no consejero | Josep Bagué Prats | |
| | Xavier Puyal Torras Secretario no consejero | |
| | Gema María Luque Rivero Vicesecretaria no consejera | |



ENGIE Servicios Energéticos S.A. es el administrador único de las sociedades Electro Metalúrgica del Ebro S.L. e IPM EAGLE Desarrollos España, cuyo representante persona física es en la actualidad Loreto Ordoñez Solís.

La gestión diaria recae sobre el Comité Ejecutivo (COMEX), 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. Su función principal es el seguimiento de la actividad y la consecución de los objetivos estratégicos del Grupo. A continuación se presenta la composición del Comité Ejecutivo a fecha 31 de diciembre de 2020.

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|------------------------------|
|  | |  | | | Loreto Ordoñez CEO |
|  |  |  |  |  | |
| Elena Carretero ETHIC & COMPLIANCE OFFICER | Montserrat Hervás DIRECTOR LEGAL | Miguel Bascones DIRECTOR FINANZAS, COMPRAS Y TECNOLOGÍA | Alfonso Pascual DIRECTOR PERSONAS, COMUNICACIÓN Y RSC | Paula del Castillo DIRECTOR ESTRATEGIA Y DESARROLLO | |
|  |  |  |  |  | |
| (Vacante) DIRECTOR VENTAS | Félix de la Orden DIRECTOR BACK OFFICE | Tomás Domínguez DIRECTOR PRODUCTOS Y ESPECIALIDADES | Pedro Britos DIRECTOR ZONA NORTE-CENTRO | Ángel Martí DIRECTOR ZONA ESTE-SUR | |
|  |  |  |  |  | |
| Juan José Roldán DIRECTOR RENOVABLES Y GESTIÓN DE ACTIVOS | Carlos Peleato DIRECTOR GENERACIÓN | Ángel Sanz DIRECTOR GESTIÓN GLOBAL DE LA ENERGÍA | Isabel García DIRECTOR GESTIÓN GLOBAL DE LA ENERGÍA | Daniel Fernández DIRECTOR GESTIÓN GLOBAL DE LA ENERGÍA | |

Adicionalmente existen diversos Comités de control y seguimiento como el Comité de Ética y Compliance, Comité de Dirección (CODIR), Comité de Desarrollo de Personas o Comité de crisis, entre otros.



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, y su 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).

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

La crisis sanitaria y económica generada a consecuencia del COVID ha hecho que se preste especial atención a su evolución e impacto sobre los riesgos de la compañía.

Gestión responsable de la crisis del COVID-19

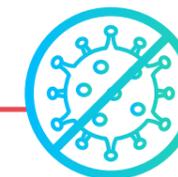
En el inicio de la crisis sanitaria **ENGIE** constituyó un **Comité de Crisis** integrado por la CEO, el Director de Back Office (como máximo responsable de las áreas de PRL y SGI), y algunos miembros del Comité de Dirección, con la finalidad de dar una respuesta conjunta a los retos surgidos de una situación tan excepcional.

Junto al Comité de Crisis se lanzó el programa **Restart** con el objetivo de identificar los riesgos y oportunidades derivados del COVID, así como detectar las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés. En este marco, se constituyeron 3 grupos de trabajo: Salud y seguridad, Comunicación y RSC; Control operacional y Estrategia y proceso comercial.

Los objetivos y planes de acción de cada uno de los grupos de trabajo fueron previamente validados por un Comité de Seguimiento.

En este contexto, se pusieron en marcha diferentes medidas para mitigar los posibles impactos derivados de la pandemia:

- Nuevos protocolos de acción y nuevos equipos para los empleados de operaciones.
- Nuevos procesos para promover una comunicación ágil con los proveedores y clientes.
- Trabajo en remoto para los puestos de estructura.
- Se habilitó a través de la intranet Yes! un apartado específico de la gestión de crisis.
- Desde el departamento de Prevención de Riesgos Laborales se siguieron y tuvieron en cuenta aquellas medidas y disposiciones legales que determinaba el Gobierno y el Ministerio de Sanidad, generando un plan de contingencia y diferentes medidas y protocolos, que se fueron modulando en función de la evolución de la enfermedad.
- Se llevaron a cabo numerosas acciones en materia de ciberseguridad para proteger a equipos y usuarios.



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.
- 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.
- Aplicación del procedimiento de seguimiento de los riesgos definidos en la oferta y por contrato, para evaluar la gestión de este.
- Elaboración del informe de lecciones aprendidas que recoge la experiencia en proyectos de naturaleza similar y las posibles mejoras técnicas y operacionales de los procesos.

Gestión ética y compliance

Gestión ética

El Grupo **ENGIE** concede en su actuación empresarial la máxima importancia al cumplimiento de sus compromisos y principios en materia de ética y desarrollo sostenible. Los asuntos en materia de Ética y *Compliance* son abordados en los órganos internos de alto nivel, entre ellos, el Consejo de Administración, el Comité Ejecutivo y los diferentes Comités de Dirección, formando parte de las agendas de los mismos.

El marco ético aplicable al Grupo **ENGIE** en España, 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**, cuyo objetivo es definir el ámbito de aplicación de estos principios, informar sobre el canal de denuncias y 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.

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.

Los elementos más significativos del **Modelo de *Compliance* de Prevención de Riesgos** 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.

MANUAL DE BIENVENIDA

CARTA ÉTICA:

- Guía práctica de Ética
- Carta de la *Ethic & Compliance Officer*



299 nuevas incorporaciones



Principios éticos



Modelo de prevención penal

MANUAL DE PREVENCIÓN Y RESPUESTA ANTE DELITOS



ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN

- **Entorno de control**
Conjunto de políticas, protocolos y procedimientos (Carta ética, Guía práctica de ética, Política Compliance Penal, etc.)
Sistema de control interno (INCOME)
Acciones de comunicación, formación y sensibilización.
- **Evaluaciones de riesgos penales**
Mapa probabilidad.



ACTIVIDADES DE DETECCIÓN

- **Canal de denuncias**
- **Monitoreo**
Auditorías internas y externas
- **Cuestionarios de reporte de compliance.**



ACTIVIDADES DE RESPUESTA

- **Protocolo de actuación**
del Órgano de Prevención Penal: Comité de Ética y Cumplimiento Normativo
- **Sistema disciplinario.**



REPORTE

- **Memorias Anuales e informes** específicos al Órgano de Gobierno.



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:

- 1 La **fase de prevención** en la que se establece el entorno de control implementado a través de los procedimientos, protocolos y políticas internas, las acciones de comunicación, de sensibilización y formación, así como del 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.
- 2 La **fase de monitorización** en la que se llevan a cabo las actividades de revisión para evaluar 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, el canal de denuncias y los cuestionarios de reporting de Compliance.
- 3 La **fase de respuesta** que establece el protocolo de actuación del Comité de Ética y Cumplimiento Normativo, como órgano de prevención de riesgos penales de ENGIE en España, y el sistema disciplinario como régimen sancionador.
- 4 La **fase de reporte** en la que se realizan los informes periódicos 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, y las expectativas de conducta de los empleados. También se recogen los mecanismos de reporte para mitigar dichos riesgos.

Existe un **Canal de Denuncias** puesto a disposición de todos los colaboradores del Grupo ENGIE tanto empleados como externos y que es gestionado por el Comité de Ética y Cumplimiento Normativo. En 2020, se ha recibido una comunicación a través de este canal y ha sido resuelta conforme al protocolo interno de actuación.

El **Comité de Ética y Cumplimiento Normativo** es el órgano de prevención de riesgos penales nombrado por el Consejo de Administración. Lo integran los responsables de las áreas de ética y Compliance, relaciones laborales y gestión de riesgos. También asisten con carácter consultivo los responsables de las áreas de legal y finanzas.

Se han celebrado



10 comités



CON CARÁCTER
ORDINARIO

CON CARÁCTER
EXTRAORDINARIO



Todos los empleados de ENGIE, 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.

Principales hitos del 2020

Publicación de la Guía de Competencia

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 ENGIE como para ellos mismos. Aplica a todos los colaboradores y es de especial importancia para las áreas de venta, compras y desarrollo de negocio.

Implementación de un reporting de Compliance interno

Se ha reforzado la monitorización del Modelo 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 existentes.

Modelización del informe de Due Diligence y de las verificaciones éticas preliminares

Asegurando así la incorporación de las materias sobre las que se evalúa a las contrapartes.

Evaluaciones de riesgos

Realizadas en materia de corrupción y de derechos humanos, como parte del ejercicio *Enterprise Risk Management*, arrojaron un resultado de riesgo bajo.

Auditoría realizada por un consultor externo en materia de Protección de Datos

Al objeto de evaluar las medidas implementadas desde la publicación del Reglamento General de Protección de Datos en 2018.

Peer review realizada por el Grupo

Conclusión sobre la autoevaluación de **los controles del proceso de ética y Compliance** del Sistema de Control Interno, ha sido muy positiva.

Lucha contra la corrupción y el soborno

Con respecto a la prevención del delito de blanqueo de capitales, **ENGIE** dispone de la Política de Cumplimiento Penal y la principal medida adoptada es la no aceptación de pagos en efectivo.



Certificación ISO 37001

Sobre los sistemas de
gestión antisoborno

COFELY España S.A., ENGIE España S.L.U
y ENGIE Servicios Energéticos S.A



Guía Anticorrupción

Integra las políticas destinadas
a mitigar el riesgo de fraude
y corrupción



Cero Denuncias

Hitos

- Se han reforzado las **Políticas de Business Consultants y de Due Diligence para contrapartes**.
- Se ha revisado el **compromiso en materia de anticorrupción** que han de firmar los socios que conforman una UTE.
- **El Día Internacional contra la Corrupción** se proyectó un vídeo en las zonas comunes de la oficina y salas de reunión, y se remitió por correo electrónico a todos los empleados.
- Se ha remitido una **carta a los proveedores** recordando los principios éticos del Grupo, invitándoles a no enviar ningún regalo o invitación a los empleados de **ENGIE** y proponiendo, en todo caso, hacer una aportación para un fin benéfico particular.
- Se ha invitado a los business consultants e intermediarios de ventas a realizar la **formación a distancia** "Tolerancia Cero en materia de fraude y corrupción" disponible en la plataforma e-learning del Grupo.
- Se ha llevado a cabo una **Campaña para la prevención de conflictos de interés**.



Elena X ENGIE

En ENGIE tenemos muy claro que todos somos responsables de cuidar la buena reputación del Grupo y que la ética es nuestra licencia para operar.

Elena Carretero, Ethic & Compliance Officer and Data Privacy Officer

Derechos Humanos

Hitos

- **Actualización del Código de conducta en la relación con los proveedores** incorporando el salario mínimo y referencias a la Organización Internacional del Trabajo.
- Traducción y publicación en la intranet y en la web de la **Declaración de esclavitud moderna de 2019**.



- **Carta Ética**
- **Guía Práctica Ética**
- **Referencial de los Derechos Humanos**



Cero Denuncias

ACCIONES DE FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

El plan de formación es elaborado anualmente por el Comité de Ética y Cumplimiento Normativo identificando las materias, el público objetivo y el formato de las formaciones a llevar a cabo, todo ello desde una perspectiva de prevención de riesgos que afectan a cada área.

ENGIE dispone de una plataforma de formación e-learning (Ulearn) a la que pueden acceder tanto los empleados como aquellos externos que se incluyan dentro del programa de formación, así como un catálogo de formaciones en streaming.

Las formaciones realizadas según materias y formatos, en 2020 fueron las siguientes:

| Título | Formato | Audiencia | Duración | Asistentes |
|---|------------|-------------------------|----------|------------|
| Protección de datos | e-learning | Empleados | 35 min | 512 |
| Nuestro Grupo, Nuestra Ética | e-learning | Empleados | 30 min | 64 |
| Tolerancia cero-Fraude y Corrupción | e-learning | Empleados | 30 min | 62 |
| Tolerancia cero-Fraude y Corrupción | e-learning | Business Consultants | 30 min | 8 |
| Política de <i>Compliance</i> Penal | e-learning | Empleados | 30 min | 136 |
| Ética & <i>Compliance</i> | Streaming | Nuevas incorporaciones | 60 min | 47 |
| La ética en las relaciones con proveedores | Streaming | Departamento de compras | 90 min | 21 |
| Entender y prevenir el riesgo de corrupción | Streaming | Managers de ventas | 180 min | 9 |

Adicionalmente, se han realizado sesiones de refuerzo sobre algunas de las políticas modificadas en 2020 como es el caso de 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.

Gestión integrada

ENGIE en España cuenta con un Sistema de Gestión Integrado (en adelante SGI) que tiene por objetivo **alinear los procesos, los recursos y las herramientas para alcanzar los objetivos estratégicos y operacionales de la compañía.**

ENGIE apuesta por la excelencia operacional, la sostenibilidad y la gobernanza y, como muestra de garantía y confianza se compromete con sus Grupos de Interés a través de las siguientes **Políticas y estándares internacionales.**



Sistema de gestión integrado

| | | | | | |
|--|---|---|---|--|--|
| UNE EN ISO 9001:2015 Certificación de Calidad  | UNE ISO 37001:2017 Certificación Antisoborno  | UNE EN ISO 45001:2018 Certificación de Seguridad y Salud en el trabajo  | UNE EN ISO 14001:2015 Certificación Ambiental  | UNE EN ISO 50001:2018 Certificación de Eficiencia Energética  | UNE ISO 20400:2017 Certificación de Compras Sostenibles  |
| Políticas del Grupo ENGIE y Código Ético  | | | IN.CO.M.E. Internal Control Management & Efficiency  | | |

Certificamos nuestro compromiso

Con la finalidad de asegurar el cumplimiento de dichas políticas, **ENGIE** ha certificado su sistema de gestión, de acuerdo con las normas de calidad (ISO 9001), medio ambiente (ISO 14001), antisoborno (ISO 37001), seguridad y salud laboral (ISO 45001), gestión energética (ISO 50001) y compras sostenibles (ISO 20400).



Mejora continua

| Sociedad | 9001:2015 | 14001:2015 | 50001:2018 | 45001:2018 | 37001:2016 | 20400:2017 |
|---|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|
| COFELY ESPAÑA S.A. | ✓ | ✓ | ✓* | ✓ | ✓ | ✓ |
| ENGIE SERVICIOS ENERGÉTICOS S.A. | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| ENGIE ESPAÑA S.L.U. | | | | | ✓ | ✓ |
| DISTRICLIMA S.A. Fórum | ✓ | ✓ | | | | ✓ |
| DISTRICLIMA S.A Tánger | ✓ | ✓ | | | | |
| DISTRICLIMA ZARAGOZA S.L . | ✓ | ✓ | | | | ✓ |
| COFELY ENERGÍA MARTORELL S.L. Cogeneración Inovyn | ✓ | ✓ | | | | ✓ |
| COFELY ENERGÍA SANT JOAN A.I.E. Cogeneración Fibrán | ✓ | ✓ | | | | ✓ |
| KOSORKUNTA A.I.E. Cogeneración Hospital Cruces | ✓ | ✓ | | | | ✓ |
| KOSORKUNTA A.I.E. Cogeneración Hospital Donostia | ✓ | ✓ | | | | ✓ |
| COGENERACIÓN HOSPITAL BIDASOA | | | | | | |
| COGENERACIÓN HOSPITAL TXAGORRITXU | | | | | | |
| ELECTROMETALÚRGICA DEL EBRO S.L. | | ✓ | | ✓ | | ✓ |
| ENGIE CASTELNOU S.L.U. | | ✓ | | ✓ | | |
| ENGIE CARTAGENA ENERGÍA S.L. | | ✓ | | ✓ | | |

* Oficinas de Madrid y Barcelona.

A lo largo del ejercicio 2020 se superaron las correspondientes auditorías realizadas por entidades externas permitiendo mantener, un año más, dichas certificaciones, e incorporar una nueva certificación en materia de compras sostenibles en base a la norma ISO 20400, cuyo objetivo es trasladar los compromisos en materia de sostenibilidad a toda la cadena de suministro.

Sobre la base del 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 con el fin de asegurar el cumplimiento de la estrategia y de los requisitos externos e internos que marcan nuestros grupos de interés, en una lógica de mejora continua.

03

GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD



Potenciando nuestro compromiso

ENGIE en España está construyendo su modelo de gestión de la sostenibilidad en base a una gestión integral de los grupos de interés y al propósito y la estrategia de sostenibilidad del Grupo **ENGIE**.

Los objetivos de RSC de **ENGIE** y sus compromisos ambientales y sociales contribuyen a desarrollar el plan estratégico de la compañía y a afrontar los desafíos de crecimiento sostenible recogidos en los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030.

En esa línea, **ENGIE** en España considera que la gestión corporativa basada en los ODS crea nuevas oportunidades de negocio, mejora la relación con los grupos de interés y promueve la innovación.

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 con 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.



OBJETIVOS RSC GRUPO ENGIE 2030



INDICADORES 2020 ENGIE EN ESPAÑA

|  Personas  |  Planeta  |  Negocio Responsable  |
|---|--|--|
| <p>CONSTRUYENDO JUNTOS UN MUNDO ENERGÉTICO NUEVO Y MÁS INCLUSIVO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Índice de frecuencia de accidentes limitado a 2,9 para 2030. • 50% de mujeres en la dirección de Grupo en 2030. • Puntuación de 100 en el índice de equidad de género a nivel Grupo para 2030. • Índice de compras responsables 100% en 2030. • Ratio de satisfacción del cliente > 85% en 2020. | <p>RESPETANDO LOS LÍMITES AMBIENTALES, ACTUANDO CONFORME AL ACUERDO DE PARÍS EN MATERIA DE LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO</p> <ul style="list-style-type: none"> • 43 Mt CO₂eq de la producción de electricidad, en línea con la trayectoria SBT para 2030. • 52 Mt CO₂eq. por ventas de gas, en línea con la trayectoria SBT para 2030. • 58% de energía renovable en el mix de capacidad eléctrica para 2030. • 100% de nuestras ofertas con una alternativa que contribuya a la descarbonización para 2030. • 100% de nuestros proveedores preferidos SBT certificados para 2030. | <p>GARANTIZANDO UNA PRÁCTICA EMPRESARIAL RESPONSABLE DE TODOS: EMPLEADOS, ACCIONISTAS Y GRUPOS DE INTERÉS</p> <ul style="list-style-type: none"> • 6.8% 2019 22 NRIGS CAGR. • Relación deuda neta económica a EBITDA por debajo del 4.0 • Política de dividendos de una proporción de pago del 65 al 75%. • Plan Capex de 22.000 millones de euros para 2019, de los cuales 10.000 millones de euros para crecimiento. |
|  <ul style="list-style-type: none"> • 12% de mujeres en plantilla • 36% de mujeres en el Comité Ejecutivo (COMEX) • 21 empleados con discapacidad • El índice de frecuencia de accidentes fue del 3.22 • 46 becarios • 16 horas formación/empleado • 32.404 horas de formación • Satisfacción del cliente <ul style="list-style-type: none"> • Customer Satisfaction Index: 4,1 • Net Promoter Score: +32,6 • 1.202 proveedores homologados • 83 proveedores evaluados |  <ul style="list-style-type: none"> • ENGIE en España ha obtenido la certificación ISO 20400:2017. • 700 MW capacidad renovable • 48% más de generación de energías renovables con respecto al 2019. • 15% menos de emisiones Alcance 1 en comparación al 2019. • 310 Gwh eq de generación de energía renovable (10% del total de la energía generada en 2020). • 37.470 m³ de consumo de agua por actividades industriales. • 95% de residuos valorizados. |  <ul style="list-style-type: none"> • 1.973 M € euros de cifra de negocio. • 129 M de euros de EBITDA. • 82 M de euros de beneficio neto. • 20 M de euros en inversiones. • 1.906 M euros en valor distribuido: <ul style="list-style-type: none"> • Empleados: 127 miles de euros • Accionistas: 86 miles de euros • Sociedad: 34 miles de euros • Proveedores: 1.693 miles de euros. |



ENGIE en España y los Objetivos de Desarrollo Sostenible

ENGIE en España contribuye al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 tanto a través de su actividad como de diversas iniciativas y proyectos, tal y como se muestra en la siguiente tabla:



| ODS | PROGRAMAS, PROYECTOS E INICIATIVAS ENGIE EN ESPAÑA |
|---|---|
| OBJETIVO 1. FIN DE LA POBREZA | <ul style="list-style-type: none"> ● Voluntariado corporativo a través de la Plataforma Help up ● Contribución a Cruz roja |
| OBJETIVO 2. HAMBRE CERO | <ul style="list-style-type: none"> ● Donación del catering sobrante al comedor social Hijas de la Caridad en Madrid ● Condonación de la factura energética del comedor social instalado en el centro de convenciones internacional de Barcelona durante la pandemia |
| OBJETIVO 3. SALUD Y BIENESTAR | <ul style="list-style-type: none"> ● Gestión de la seguridad y la salud en el trabajo (ISO 45001:2018) ● Plan estratégico de PRL 2018-2020 ● Medidas prevención Covid 19 |
| OBJETIVO 4. EDUCACIÓN DE CALIDAD | <ul style="list-style-type: none"> ● 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 |

| | |
|--|---|
| OBJETIVO 5. IGUALDAD DE GÉNERO | <ul style="list-style-type: none"> ● Plan de igualdad ● Participación en Speed job dating para colectivos con discapacidad ● Plan Fifty-Fifty ● Participación en el Consejo estratégico de “Mujer e Ingeniería” |
| OBJETIVO 9. INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA | <ul style="list-style-type: none"> ● Soluciones para ciudades y territorios ● Plan de transformación de ENGIE en España ● Digitalización y herramientas de monitorización innovadoras |
| OBJETIVO 11. CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES | <ul style="list-style-type: none"> ● Soluciones de movilidad sostenible ● Redes de frío y calor ● ENGIE Stakeholder Engagement ● Liderazgo del Grupo de trabajo Ciudades sostenibles de Forética |
| OBJETIVO 12. PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE | <ul style="list-style-type: none"> ● Producción de energía de origen renovable ● Reporting no financiero ● Certificación de compras sostenibles (ISO 20400) |
| OBJETIVO 13. ACCIÓN POR EL CLIMA | <ul style="list-style-type: none"> ● Estrategia de Transición a la neutralidad en carbono ● ENGIE Neutral Carbon Transformation WoW ● 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) |
| OBJETIVO 15. VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES | <ul style="list-style-type: none"> ● 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 Sossis ● 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 |
| OBJETIVO 17. ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS | <ul style="list-style-type: none"> ● Liderazgo del Clúster de Cambio climático de Forética ● 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 |

Alianzas para la sostenibilidad

Con la finalidad de posicionarse como uno de los actores clave con capacidad de influencia en materia de sostenibilidad, **ENGIE** en España ha apostado por tener una mayor presencia en organizaciones de referencia.

ENGIE en España a través de la sociedad Cofely renovó en 2020 su adhesión a la Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas como socio *signatory*. Adhiriéndose a esta iniciativa **ENGIE** en España se compromete a impulsar los 10 Principios del Pacto Mundial y a alinear su gestión corporativa con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Con esta alianza, **ENGIE** reafirma su compromiso con los ODS, con la Agenda 2030 y con sus políticas de Ética y Responsabilidad Social Corporativa, encaminadas hacia un modelo económico y productivo sostenible y neutro en carbono.

**APOYAMOS
EL PACTO GLOBAL**



En esta línea destaca la adhesión como socio promotor 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. En 2020, **ENGIE** ha participado en los siguientes Clúster y Grupos de trabajo:

forética

➤ **ENGIE lidera el Clúster de Cambio Climático.**

Busca impulsar el liderazgo del sector privado en materia climática, poner en valor sus buenas prácticas, facilitar el diálogo e intercambio entre las empresas y ser un interlocutor referente con las Administraciones Públicas relevantes.

➤ **ENGIE lidera el Grupo de trabajo Ciudades Sostenibles.**

Con el objetivo de avanzar hacia la integración de enfoques y acciones estratégicas vinculadas a la sostenibilidad en las ciudades y poner en valor la importancia de la colaboración público-privada y las alianzas para lograr la consecución de los objetivos urbanos de sostenibilidad.

➤ **ENGIE participa en el Clúster transparencia, buen gobierno e integridad.**

Trata de promover un modelo de gobierno corporativo sostenible y abordar distintas temáticas relacionadas con la gestión de los aspectos ESG, trasladando las principales tendencias en esta materia y sirviendo como punto de encuentro en el que las empresas puedan dialogar e intercambiar conocimiento.

➤ **ENGIE participa en el Grupo de trabajo Futuro de la sostenibilidad post COVID-19.**

Este proyecto tiene como objetivo analizar a largo plazo el impacto de COVID-19 desde el ámbito de la sostenibilidad y con foco en la visión ESG (ambientales, sociales y de buen gobierno).



Germán Granda,
Director General
de Forética

“La incorporación de **ENGIE** como socio promotor de Forética supone un paso más en su compromiso con el desarrollo sostenible, especialmente en el momento tan complejo que estamos viviendo, en el que aumentar la ambición, potenciar la acción y establecer alianzas que refuercen los nexos de colaboración, será fundamental para impulsar una reconstrucción verde e inclusiva que no deje a nadie atrás”.



Julia Moreno,
Responsable del Clúster
de Cambio Climático

“**ENGIE**, como líder del Clúster de Cambio Climático, pone de manifiesto su compromiso con la lucha frente a la emergencia climática a través de dos elementos: la integración del cambio climático en la estrategia -con objetivos definidos y presentes en los procesos de negocio- y mediante el reporte periódico sobre los resultados su desempeño en esta materia. El Clúster de Cambio Climático es la plataforma empresarial de referencia en España en materia de cambio climático que busca pasar del por qué al cómo, con soluciones concretas, acciones y herramientas que den respuesta empresarial a la transición hacia las emisiones netas cero”.

Gestión de grupos de interés

ENGIE en España considera que la **gestión de los grupos de interés** constituye una de las principales claves de la 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, comparte a nivel global 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 evaluado el cumplimiento de las cogeneraciones y actualizado las autoevaluaciones de las centrales minihidráulicas y de las redes de frío y calor (Districlima) con el 100% de cumplimiento de acuerdo con el Referencial del Grupo.

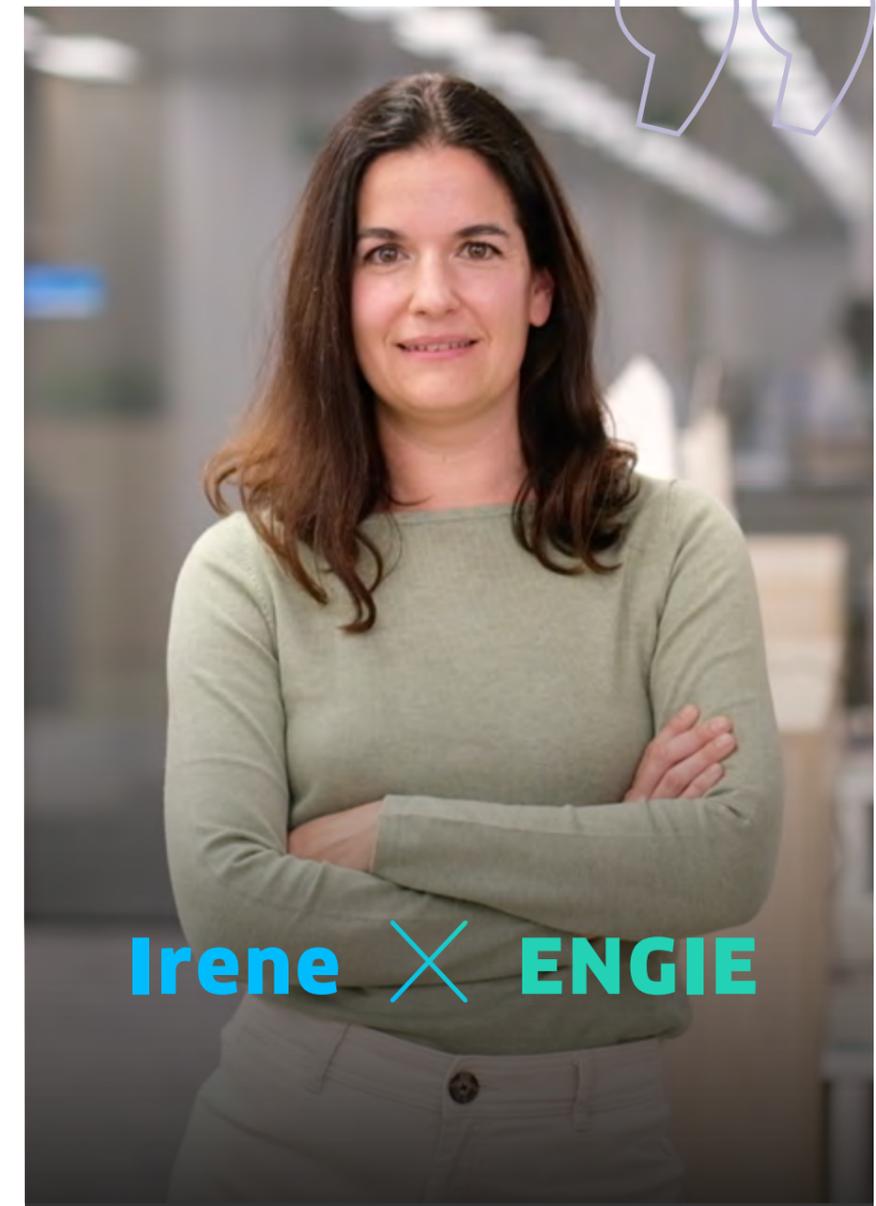
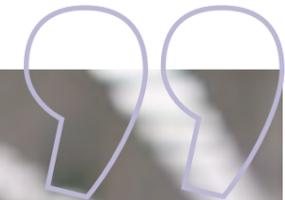
A lo largo de este ejercicio también se ha trabajado en la elaboración de una matriz de gestión de los grupos de interés con la finalidad de definir quiénes son los stakeholders clave de la compañía, qué expectativas tienen sobre la empresa y cómo se está dando respuesta.

| | | |
|---|--|---|
| <p>IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS Y SU PRIORIZACIÓN</p> | <p>DEFINICIÓN DE LAS PRINCIPALES EXPECTATIVAS</p> | <p>ESTABLECIMIENTO DE ACCIONES CONCRETAS Y NECESARIAS PARA DAR RESPUESTA A LAS EXPECTATIVAS PLANTEADAS</p> |
| <p>Atendiendo al impacto en el negocio.</p> | <p>De cada uno de los grupos de interés sobre la compañía.</p> | <p>Orientados a la mejora de la gestión de los aspectos ESG.</p> |



Somos conscientes de que la actividad de ENGIE afecta a su desempeño económico pero también al medio ambiente y a la sociedad en su conjunto. Por ello, asumimos el compromiso de comunicar con transparencia y de involucrar a nuestros grupos de interés.

Irene Ogea,
Head of Corporate Social Responsibility and Integrated Management System



Irene X **ENGIE**



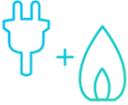
04

**NEGOCIO
RESPONSABLE**



ENGIE ofrece a sus clientes una completa gama de soluciones para adaptarse a sus necesidades en los mercados industrial, terciario e infraestructuras ayudando a reducir sus emisiones de CO₂ y a cumplir con sus compromisos de sostenibilidad.

Propuesta de valor de ENGIE en España

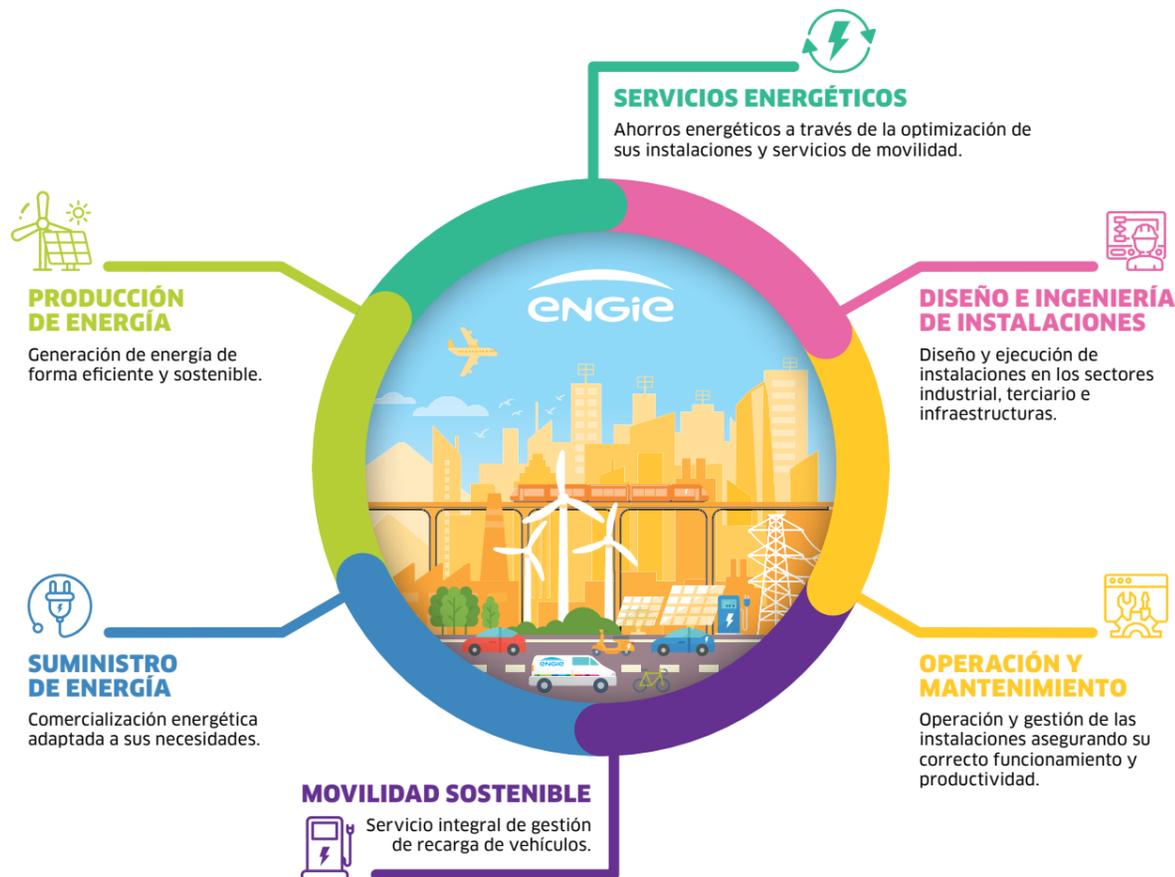
| | |
|--|--|
|  <p>COMPETENCIAS EN TODA LA CADENA DE VALOR DE LA ENERGÍA</p> |  <p>PRESENCIA EN TODO EL TERRITORIO NACIONAL</p> |
|  <p>MODELOS RESPETUOSOS CON EL MEDIO AMBIENTE MEDIANTE SOLUCIONES DESCENTRALIZADAS</p> |  <p>AMPLIA EXPERIENCIA EN LOS MERCADOS DE GAS Y ELECTRICIDAD</p> |
|  <p>SOLUCIONES DE ALTA TECNOLOGÍA Y CON UN MODELO DE FINANCIACIÓN INNOVADOR</p> |  <p>VOCACIÓN DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE FINAL</p> |



Nuestras actividades.

El futuro de la energía

ENGIE se compromete a ayudar a sus clientes 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.



DISEÑO E INGENIERÍA DE INSTALACIONES

Diseño y ejecución de instalaciones en los sectores industrial, terciario e infraestructuras.

| | | | |
|--|--|---|---|
| BIM | Automatización | Automatización de Procesos Industriales | Frio Industrial |
| Instalación de Protección Contra Incendios (PCI) | Instalaciones de Climatización y Mecánicas | Instalaciones Eléctricas | Instalaciones de Telecomunicaciones y Seguridad |



OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

Operación y gestión de las instalaciones asegurando su correcto funcionamiento y productividad.

| | | |
|------------------------------------|---|---|
| Facility Management | ENMO | Instalaciones, actualizaciones y mantenimiento de BMS |
| Centros de Procesos de Datos (CPD) | Gestión y Mantenimiento de Edificios con Presencia Continua | Mantenimiento Multitécnico |



MOVILIDAD SOSTENIBLE

Servicio integral de gestión de recarga de vehículos.

| | |
|---------------------|-------------------------|
| Movilidad Eléctrica | Movilidad con Hidrógeno |
|---------------------|-------------------------|



SUMINISTRO DE ENERGÍA

Comercialización energética adaptada a sus necesidades.

| | |
|----------------------------|-------------------|
| Suministro de Electricidad | Suministro de Gas |
|----------------------------|-------------------|



PRODUCCIÓN DE ENERGÍA

Generación de energía de forma eficiente y sostenible.

| | | | |
|-------------|---|-----------------------|--------------|
| Hidráulica | Eólica | Fotovoltaica | Cogeneración |
| Gas Natural | Generación Fotovoltaica Descentralizada | Redes de Frio y Calor | |



SERVICIOS ENERGÉTICOS

Ahorros energéticos a través de la optimización de sus instalaciones.

| | | | |
|------------------------|----------------------------------|---------------------------|----------------------------------|
| Auditorías Energéticas | Mejoras de Eficiencia Energética | Monitorización Energética | Planes de Rendimiento Energético |
|------------------------|----------------------------------|---------------------------|----------------------------------|

Soluciones para ciudades y territorios

Como actor clave en la transición energética, **ENGIE** tiene como ambición colaborar en la construcción de una sociedad neutra en carbono y respetuosa con el medio ambiente. Los desafíos ambientales del Grupo se han materializado en los siguientes objetivos en España: incrementar el posicionamiento en energías renovables, convertirse en el arquitecto energético de los territorios y ser el socio estratégico en materia energética para sus clientes.



- | | | |
|--|---|---|
| 1. Parque Eólico | 9. Asistencia Técnica | 17. Monitorización Energética (Industria 4.0) |
| 2. Central Mini-hidráulica | 10. Conducción en Edificios | 18. Automatización Industrial |
| 3. Mantenimiento Industrial | 11. Autoconsumo Fotovoltaico | 19. Instalaciones Eléctricas |
| 4. Parque Fotovoltaico | 12. Climatización y Mecánicas | 20. Instalaciones de Telecomunicación y Seguridad |
| 5. Redes de Calor y Frío | 13. Monitorización Energética | 21. Frío Industrial |
| 6. Centro de Procesamiento de Datos (CPDs) | 14. Suministro Energético | 22. Conectividad a bordo |
| 7. Asistencia Técnica Multisite | 15. Protección Contra Incendios (PCI) | |
| 8. Movilidad Sostenible | 16. Building Information Modeling (BIM) | |

ENGIE en España impulsa proyectos que ayudan a los territorios a implantar sistemas energéticos más eficientes y sostenibles y a lograr ciudades más seguras y resilientes.

ENGIE X El desarrollo de la energía solar en Andalucía

PROYECTOS MERIDION Y SÉNECA

En diciembre de 2019, **ENGIE** puso en marcha el Proyecto **SÉNECA**, una planta de generación de energía solar fotovoltaica en la localidad andaluza de Palma del Río en Córdoba con una potencia instalada de 50 MW. Séneca genera unos 100 GWh/año de producción renovable capaz de abastecer aproximadamente a 50.000 hogares.

En 2022 se pondrá en marcha **MERIDION**, proyecto solar fotovoltaico ubicado en las provincias de Sevilla y Córdoba, conformado por cuatro parques fotovoltaicos con una capacidad instalada de 132 MW.

Con estos proyectos, **ENGIE** cubre todos los eslabones de la cadena de valor: inversión, desarrollo, construcción, gestión del activo y de la energía, operación y mantenimiento.

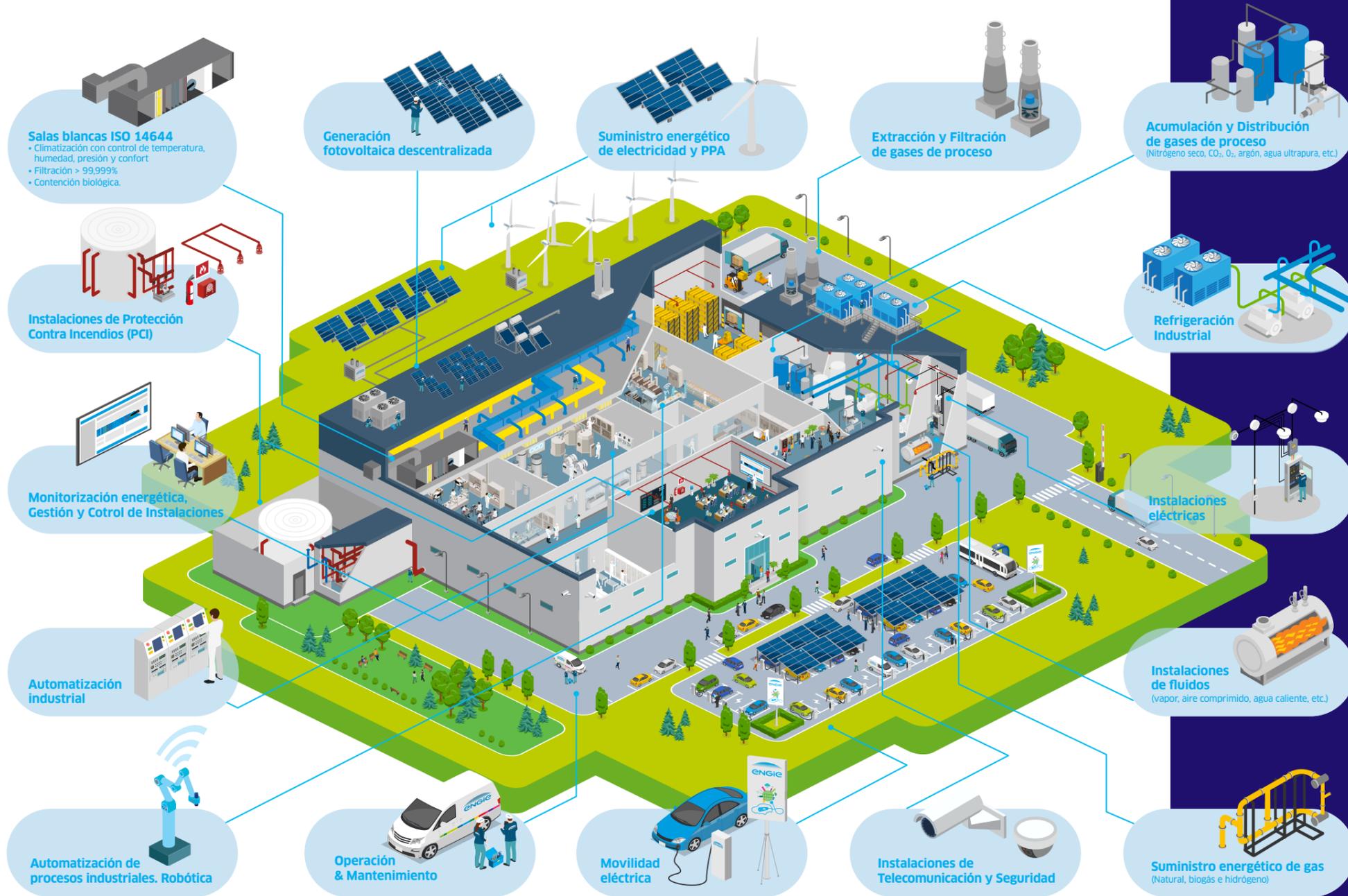
ENGIE X El desarrollo de la energía eólica en Aragón

PROYECTOS PHOENIX Y GOYA

El Proyecto **PHOENIX** consiste en la creación de 10 parques eólicos en Aragón que sumarán 342 MW. En este proyecto, **ENGIE** participa como accionista y gestor de la energía. Los parques del Proyecto Phoenix se ubican en cinco comarcas aragonesas de las provincias de Zaragoza y Teruel: Cinco Villas (6 parques), Jiloca (2 parques), y Campo de Belchite, Daroca y Cariñena, que comparten otros dos parques. La construcción de Phoenix supondrá la creación de 800 empleos durante la construcción y de aproximadamente 50 empleos con la puesta en marcha de los parques.

Estos nuevos parques eólicos dan continuidad a la apuesta por el desarrollo eólico en esta misma región que comenzó con el Proyecto **GOYA** ubicados en 3 comarcas (Aguilón, Azuara y Herrera de los Navarros) en Aragón con 192 MW.

Soluciones para clientes



ENGIE ofrece una solución energética integral para los mercados industrial, terciario e infraestructuras con el fin de acompañar a sus clientes a reducir sus emisiones de CO₂ y a cumplir con sus compromisos de sostenibilidad, considerando el impacto ambiental de la energía, los costes financieros y las cuestiones sociales.

Para alcanzar el rendimiento esperado de sus clientes en términos de reducción de la Huella de Carbono, **ENGIE** ha desarrollado un enfoque global que permite diseñar y desplegar las soluciones y servicios más sostenibles, considerando la reducción de emisiones de CO₂ en los tres alcances de la huella de carbono.

ENGIE X **Therus L'Oréal****NOS POSICIONAMOS DENTRO DE LAS GRANDES CIUDADES**

ENGIE realizará las instalaciones fotovoltaicas, de recarga de vehículos, de seguridad y electricidad en la nueva sede de **L'Oréal** en Madrid.

En un edificio que consta de una superficie de 30.000 m², **ENGIE** llevará a cabo la instalación Fotovoltaica de 220 KW en la cubierta, 32 puntos de recarga de vehículos, los sistemas de seguridad del edificio y una iluminación LED en la totalidad de este. También, se instalarán los sistemas de control alumbrado-persianas más avanzados.

Con este proyecto, el nuevo edificio de L'Oréal logrará la más alta certificación de sostenibilidad de U.S Green Building Council.

ENGIE X **Bridgestone Hispania****UN SERVICIO GLOBAL "AS A SERVICE"**

ENGIE firma un contrato con **Bridgestone Hispania** a partir del cual comenzará a prestar un servicio integral de venta de energía transformada para su planta situada en Burgos.

El aire comprimido es el producto final que **ENGIE** provee a **Bridgestone**, este fluido es utilizado, principalmente, como fuerza motriz en las máquinas y herramientas del cliente. El acuerdo alcanzado incluye la financiación de la instalación de aire comprimido, el servicio de mantenimiento y todo el suministro del consumo de aire comprimido de su fábrica con un rendimiento garantizado.

ENGIE X **Fortia Energía****ALIANZAS DE LARGO PLAZO CON GRANDES CONSUMIDORES INDUSTRIALES**

El acuerdo de compraventa de energía a largo plazo (PPA) permite que **ENGIE** suministre más de 400 GWh/año de electricidad a **FORTIA ENERGÍA**. A su vez, **FORTIA** gestiona el suministro de energía a grandes corporaciones industriales en sectores básicos como acero, cemento, metalurgia, química o papel.

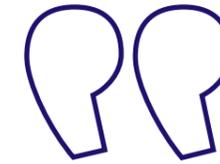
La energía se obtiene de la cartera de **ENGIE** en la Península Ibérica y de las diferentes operaciones que realiza, ya sean a través de sus activos de generación eléctrica renovable o de sus operaciones en el mercado.

ENGIE X **La industria alimentaria****PRIMER PLAN DE DESCARBONIZACIÓN EN ESPAÑA**

ENGIE ha firmado su primer plan de descarbonización en España con un cliente estratégico del sector alimentario. El objetivo de este proyecto, es lograr un escenario de descarbonización completo para los 40MW de capacidad del proceso de producción de vapor en una de sus fábricas.

Para ello, **ENGIE** empleará Prosumer, herramienta interna desarrollada por el Grupo para la optimización de escenarios de descarbonización, que permite obtener al cliente la solución óptima para su transición energética.

Asimismo, **ENGIE** ha resultado adjudicataria de la realización de tres auditorías energéticas y será la empresa encargada de definir e implantar los equipos necesarios para que una de sus plantas de producción obtenga el certificado de "Green Factory".



ENGIE está construyendo hoy los sistemas energéticos neutros en carbono del futuro, centrándonos en las energías renovables y en las infraestructuras que apoyan la descarbonización de nuestros clientes.

Eduardo Negueruela, Head of Sales | **Iván Vargas**, Head of Installations



Eduardo e Iván X **ENGIE**

ENGIE X NTT

AMPLIA EXPERIENCIA EN CENTROS DE DATOS

ENGIE ha firmado un contrato con la empresa tecnológica **NTT's Global Data Centers EMEA division**, líder europeo de centros de datos, para llevar a cabo las instalaciones eléctricas que incluyen el suministro de equipos de Alta Tensión, Grupos electrógenos, control y SAIs (Sistema de Alimentación Interrumpida) del nuevo Centro de procesamiento de Datos (CPD) en Las Rozas, Madrid.

El Proyecto contará con la **certificación TIER III+**, la más alta para construcciones de este ámbito.



ENGIE X Lactalis

SOCIO ESTRATÉGICO EN MATERIA ENERGÉTICA

ENGIE y el **Grupo Lactalis** Iberia llevaron a cabo un acuerdo de colaboración a través de la firma de un PPA a largo plazo por el que ENGIE suministrará energía de origen renovable a todas las fábricas e instalaciones del Grupo en España, lo que supondría una reducción del impacto medioambiental de su actividad y mejora sustancial de su huella de carbono.

Este acuerdo de compra de energía tiene una duración de 9 años y, en este periodo, ENGIE suministrará cerca de 70 GWh de electricidad al año a todas las fábricas, almacenes y oficinas del grupo lácteo, lo que cubrirá al menos el 50 % de su demanda de luz. Así, Lactalis podrá conseguir una reducción del 10% en sus emisiones, evitando la emisión a la atmósfera de 26.950 toneladas de CO₂/año.



Héctor Palacios
Key Account Manager
de ENGIE

“Mediante la firma de este PPA off-site de 70 GWh/año durante 9 años, ENGIE afianza la relación con clientes estratégicos como Lactalis, a la vez que hace posible la construcción de nuevos activos de generación de electricidad renovable en España”.



Leopoldo Cabrera
Coordinador de energía
y medio ambiente
de Grupo Lactalis

“Con la compra de energía renovable a largo plazo mejoramos nuestra huella de carbono reduciendo en un 10% nuestras emisiones de CO₂, ahorrando la emisión a la atmósfera de 27mil toneladas al año de CO₂ lo que equivale a retirar 11.000 coches de la circulación”.



Digitalización de nuestras soluciones

BIM

ENGIE apuesta por la digitalización en las soluciones que ofrece. En concreto, utiliza **Building Information Modeling (BIM)** cuyo objetivo es centralizar toda la información del proyecto en un modelo de información digital. Esta tecnología supone la evolución de los sistemas de diseño tradicionales basados en el plano, ya que incorpora información geométrica (3D), de tiempos (4D), de costes (5D), ambiental (6D) y de mantenimiento (7D).

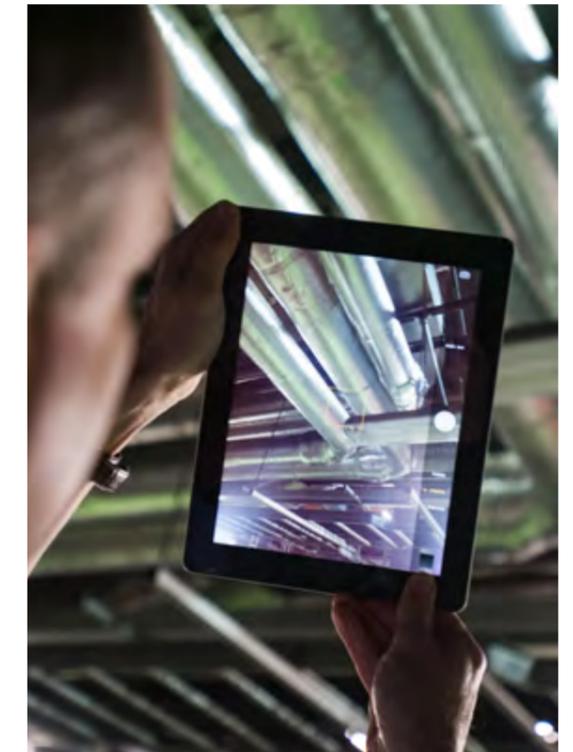
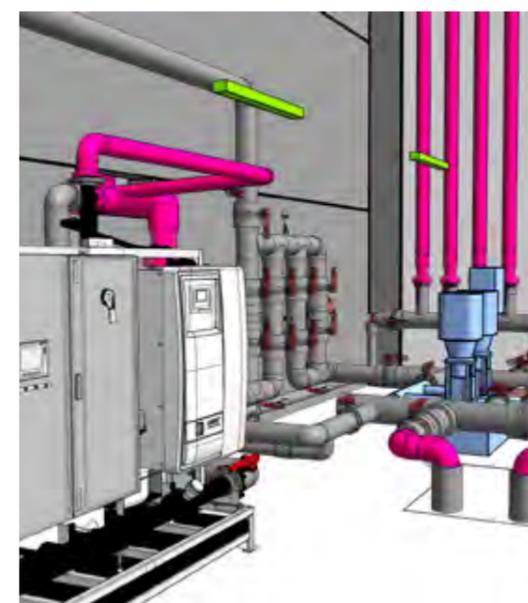
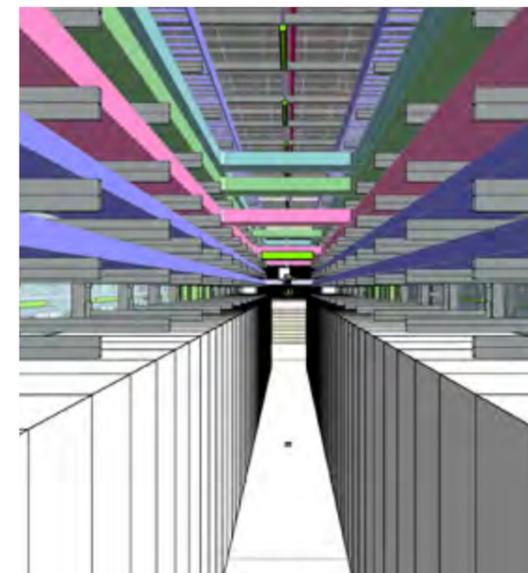
Con la utilización de BIM, **ENGIE** aporta a sus clientes los siguientes beneficios:

- Previsión y anticipación: la preconstrucción virtual del proyecto mejora su comprensión a través de su visualización en 3D, a la vez que facilita la detección y resolución de interferencias, colisiones e incoherencias antes de que se produzcan.
- Reducción de costes y tiempo de ejecución de hasta un 30%.
- Integración y relación total entre los planos, el modelo tridimensional y toda la serie de información escrita y cuantitativa que se desprende de sus dimensiones.

ENMO

Se trata de un software modular de monitorización y control que permite supervisar instalaciones y procesos industriales e instalaciones en edificios. Desarrollado por **ENGIE** en España a partir del software Ignition, es una evolución de las soluciones tradicionales SCADA y BMS.

Gracias a **ENMO** el cliente puede obtener ahorros energéticos y operativos, generar informes automáticos, gestionar eventos y alarmas, tener el control sobre las instalaciones, entre otros.



ARTEMISA by ENGIE

En cuanto a la digitalización de soluciones de negocio, **ENGIE** ha desarrollado la herramienta **ARTEMISA** aplicable a distintos niveles de gestión energética, como contratos de rendimiento energético, monitorización, propuestas de medidas de ahorro energético, entre otros. Esta aplicación integra las señales de telemedida para hacer una efectiva revisión energética y el seguimiento de consumos y su comparación entre períodos o con línea base. **ARTEMISA** está disponible en dos versiones, la básica y la versión ISO 50001. Esta última proporciona el marco para establecer, seguir y presentar todos los elementos de un Sistema de Gestión de la Energía basado en la norma ISO.

05

PERSONAS



Nuestro compromiso con las personas

El año 2020, marcado por la crisis sanitaria global con motivo de la pandemia del COVID-19, ha planteado muchos retos a todas las organizaciones. En nuestro caso, la gestión del negocio, la actividad diaria y los recursos tuvieron que adaptarse a las circunstancias sobrevenidas y a las nuevas formas de trabajo poniendo siempre el foco en garantizar la salud, seguridad y el bienestar de las personas, así como la continuidad del negocio.

Ante las nuevas circunstancias se fueron implementando las medidas más adecuadas para minimizar los efectos de la pandemia, a la vez que se continuó avanzando en aspectos tan importantes para la organización como la retención y atracción de talento, el desarrollo de habilidades y competencias y la digitalización de los procesos, entre otros.





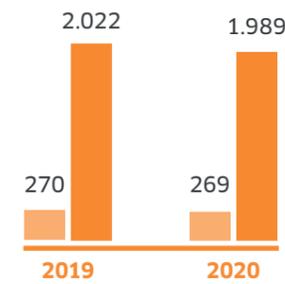
Perfil ENGIE en España

Al cierre del ejercicio 2020, **ENGIE** en España contaba con una plantilla de 2.258 empleados (88% correspondían a hombres y el 12% restante a mujeres). El promedio de plantilla al cierre del ejercicio se situó en 2.312 empleados.

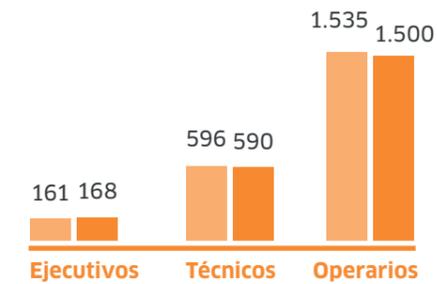


Evolución de la plantilla

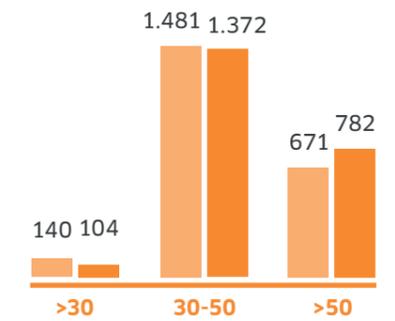
SEXO



CATEGORÍA PROFESIONAL¹



EDAD

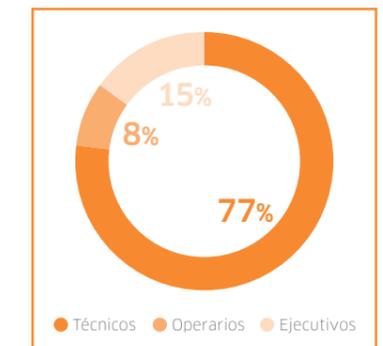


Promedio de plantilla

| TIPO DE CONTRATO POR SEXO | Sexo | 2019 | | 2020 | |
|---------------------------|------|------------|----------|------------|----------|
| | | Indefinido | Temporal | Indefinido | Temporal |
| MUJERES | | 231,58 | 39,84 | 238,25 | 33,08 |
| HOMBRES | | 1.325,83 | 646,10 | 1.376,92 | 663,42 |

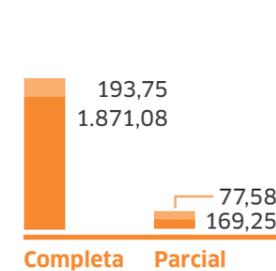
| TIPO DE JORNADA POR SEXO | Sexo | 2019 | | 2020 | |
|--------------------------|------|----------|---------|----------|---------|
| | | Completa | Parcial | Completa | Parcial |
| MUJERES | | 1.848,67 | 123,26 | 1.871,08 | 169,25 |
| HOMBRES | | 218,08 | 53,34 | 193,75 | 77,58 |

Mujeres por categoría profesional

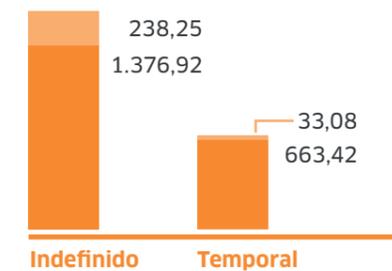


Promedio de empleados

JORNADA LABORAL



TIPO DE CONTRATO



PERSONAS CON DISCAPACIDAD

21

BECARIOS

46

1. Se considera como ejecutivo a toda persona que forma parte de la Dirección de la empresa, así como a toda persona responsable de un departamento, un centro de explotación o responsable de un equipo de ejecutivos y/o no ejecutivos. También se considera como ejecutivo a toda persona que posee unos conocimientos especializados en un área técnica o de gestión.

Se considera como Técnicos a técnicos superiores y mandos medios / personal cualificado.

Se considera como operarios a empleados y técnicos no cualificados.



Potenciando nuestro talento

Formación para la transformación

ENGIE en España 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.

En este sentido, 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

ESTRUCTURA DEL PLAN DE FORMACIÓN

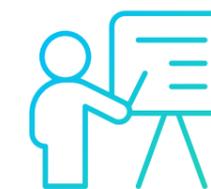
| TRANSVERSAL | CORE BUSINESS | TÉCNICA | ESPECÍFICA DE ÁREA |
|--|--|--|--|
|  Aplica a cualquier perfil con independencia departamento/área |  Mejora del conocimiento de nuestro negocio y de nuestra cultura |  Mejora las competencias del personal de estructura y de campo |  Dirigida a áreas específicas de la empresa en función de su actividad |

ETAPAS DE FORMACIÓN

- FASE 1** Evalúa lo logrado el ejercicio anterior con una visión global y se realiza la memoria anual.
- FASE 2** Detecta las necesidades, individuales y colectivas, de cada área.
- FASE 3** Ordena y prioriza las necesidades formativas y se define el plan.
- FASE 4** Diseña las acciones formativas con criterios de calidad, eficacia y rentabilidad especificado: objetivos generales y específicos de cada módulo, los bloques de contenido, la metodología de aprendizaje, actividades, criterios de evaluación, etc.
- FASE 5** Ejecución de Plan Formación y valoración de su eficiencia y mejora continua.

HORAS DE FORMACIÓN POR EMPLEADO

16 



HORAS DE FORMACIÓN

32.404 

HORAS DE FORMACIÓN A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA ONLINE DEL GRUPO

2.575 

La formación se imparte en distintas modalidades: presencial, mixto, e-learning. La diferencia con respecto a 2019 se debe 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, a la adaptación del formato presencial a online, resultando en sesiones más cortas.

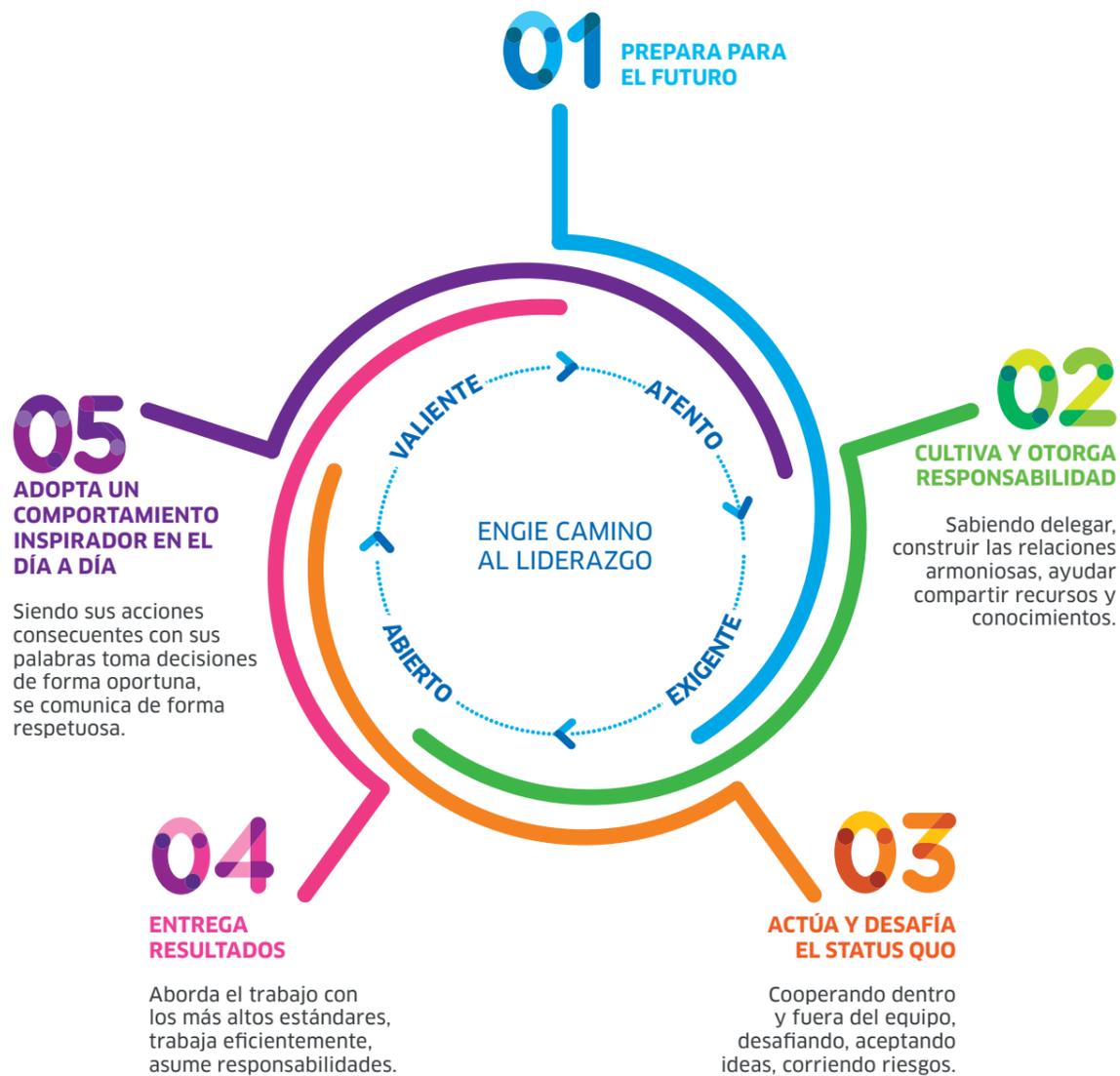
ASÍ SON NUESTROS LÍDERES

El modelo de competencias de liderazgo de **ENGIE** en España se desarrolla a través del itinerario formativo **People Leadership Program**. Este programa aporta a los líderes las actitudes y comportamientos necesarios en la relación que deben de tener con sus equipos.

Este modelo tiene un recorrido formativo a tres años dividido en seis módulos para acompañar aproximadamente a 300 managers en su rol de manager y de líder, proporcionando las herramientas necesarias para la gestión diaria.



Explica la visión y estrategia, es flexible, inspirador, motivado.



AVANZANDO JUNTOS

Evaluación del desempeño

La compañía dispone de un proceso de evaluación del desempeño en el que además de facilitar el despliegue del potencial de cada uno de los empleados se evalúa el nivel de compromiso e implicación en la consecución de los objetivos empresariales, de forma que:

- Se aliente el buen desempeño y reconozcan los méritos y resultados obtenidos.
- Se ayude a fijar objetivos para el próximo año, pactar un plan de desarrollo entre evaluado y evaluador, dirigido a mejorar el rendimiento y desarrollar nuevas habilidades.
- Se corrijan posibles desviaciones con respecto a los objetivos previamente establecidos.
- Sirvan como base para la detección del potencial y la definición de planes de sucesión.

En 2020 se han realizado 786 evaluaciones, lo que equivale al 55% de la plantilla.

Evaluación del potencial

Además, **ENGIE** en España dispone una herramienta **People & Position Review** (PPR), que analiza el potencial de los empleados y su desempeño cuyo resultado es la matriz de talento. Aquellos colaboradores identificados como "alto potencial", se incluyen en los planes de sucesión y se les propone acceder al programa BOOST.

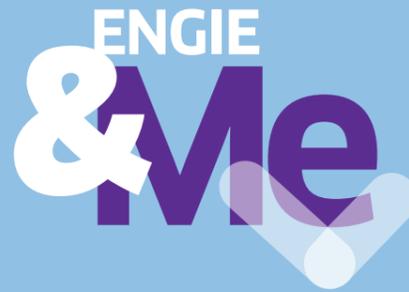
EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO



25 Convenios con Universidades



35 Convenios con escuelas de formación profesional



“ENGIE & Me” es la encuesta anual de compromiso del Grupo ENGIE.

ENGIE en España es la responsable de analizar los resultados y definir los planes de mejora correspondientes.

Principales resultados

| PARTICIPACIÓN RELEVANTE | TENDENCIA DE MEJORA MUY POSITIVA | IMPULSO DE COMPROMISO SOSTENIBLE | GRUPO DE EMPLEADOS + POSITIVOS |
|-------------------------|--|----------------------------------|--------------------------------------|
| 60% DE LA PLANTILLA | 21 de 21 HAN MEJORADO TODAS LAS CATEGORÍAS | +5 PUNTOS | MANAGERS DE EMPLEADOS ENTRE 1-5 AÑOS |

Preguntas que han mejorado



| | | |
|----------|--|--|
| +16 Ptos | | COMPROMISO SOSTENIBLE Creo firmemente en las metas y objetivos de Engie |
| +10 Ptos | | COMPROMISO SOSTENIBLE Tengo el equipo/herramientas/recursos que necesito para hacer mi trabajo eficazmente |
| +10 Ptos | | MI GESTIÓN Mi manager es bueno en la construcción de proyectos multifuncionales eficaces |
| +9 Ptos | | COMPROMISO SOSTENIBLE Esoy orgulloso de formar parte de Engie |
| +7 Ptos | | MI TRABAJO Nuestra remuneración es tan buena o mejor que la de otras empresas similares |

A partir de los resultados de la encuesta 2020 se diseñará un plan global para el ejercicio 2021 que se comunicará a los empleados.

En función de los resultados de años anteriores ENGIE en España ha puesto en marcha diversas acciones en los últimos tres años orientadas a mejorar el desarrollo del liderazgo de los managers, impulsar la cultura de desarrollo interno y mejorar la capacidad de liderar el cambio, adaptarse a las tendencias de mercado y orientarse al cliente.

Bloque temático

Acciones implementadas 2018-2020

Liderazgo de nuestros managers

- Implementación del People Leadership Program (PLP) con impacto en 300 managers. Co.Leaders + Módulo 4 y 5.
- Despliegue de la evaluación del desempeño a toda la compañía: Inclusión del colectivo de operarios en 2019.
- Reuniones de comunicación de los resultados de ENGIE&Me entre manager-equipos para diseñar acciones a medida.
- Implementación de Talent Builder para managers de altos potenciales.
- Proceso de selección interna con la incorporación de Business Case para candidatos finales a partir de área manager

Impulsar nuestra cultura de desarrollo interno

- Formación: De la Semana del Desarrollo al Mes del Desarrollo.
- Formación: Nuevo proceso con 2 cuestionarios al año dirigidos directamente a empleados.
- Desarrollo: Identificación de planes de desarrollo individuales de perfiles clave.
- Desarrollo: Publicación interna de las vacantes por OneHR + Plan de comunicación a empleados.
- Desarrollo: Programa BOOST para altos potenciales: Career Focus + Evaluación 360º + Desayuno CEO y COMEX.
- Desarrollo: Proceso de selección interna con la incorporación de Business Case para candidatos finales a partir de área manager.

Mejorar nuestra capacidad de liderar el cambio, adaptarnos a las tendencias del mercado y orientarnos al cliente

- Posicionamiento en el desarrollo de energía renovable: Proyectos Autoconsumo y movilidad, primera edición del evento ENGIE España (con clientes, proveedores, clientes potenciales...), seminarios internos de ventas.
- Proyectos de digitalización y mejora de recursos tecnológicos: Salesforce/ Unisap/ Levelcal / CATS / VIM / Power BI.
- Potenciar la comunicación interna: Nueva intranet y APP empleado: YES.
- Impulso en formación en Core Business: Nueva píldora de comunicación de la estrategia Zero-Carbon Transition, Nuevo itinerario de Jefes de Proyecto, Nuevo itinerario formación de producto.
- Desarrollo de infografías técnicas comerciales.
- Aumentar la involucración de operaciones en las encuestas de satisfacción de clientes (NPS).
- Incorporación a Asociaciones y Eventos clave de sectores estratégicos.
- Valoración de nuevas formas de movilidad (hidrógeno, GNL).
- Nuevas funcionalidades intranet, APP de empleados y web engie.es.

Comunicación interna

En 2020, ENGIE mantuvo activos los canales habituales de comunicación interna con sus empleados, intensificando durante los meses de confinamiento la comunicación con la plantilla para mantenerla informada sobre las medidas de salud y seguridad que se iban implementando, así como para que se sintiera más acompañada en unas circunstancias tan excepcionales.

Canales de comunicación

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

Nueva versión de la intranet YES!

Un equipo multidisciplinar trabajó durante meses en una nueva versión de Intranet con el fin de implementar nuevas funcionalidades e introducir mejoras que hiciesen la herramienta mucho más práctica y eficiente tanto en formato web como app.

Esta versión incluye como novedades:

- **Solicitudes eFlex**
Automatización de las solicitudes de los productos de retribución flexible
- **Calculadora de huella de carbono**
A través del espacio *Juntos reducimos el CO₂*, los empleados pueden calcular y posteriormente compensar su huella de carbono.
- **Espacio COVID-19**
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.

Revistas internas digitales

Actualmente en ENGIE cuentan con dos revistas internas digitales, Somos **ENGIE** y **CONECTADOS** con periodicidad trimestral y mensual respectivamente.

- **Revista Digital Somos ENGIE**
Puesta en marcha en 2017, es una Revista digital trimestral interna que, sigue el modelo de revista tradicional, pero con un diseño dinámico, informa, entretiene y comparte contenidos de interés para la compañía y para sus colaboradores.
- **Conectados**
Nace en mayo de 2020, es una *newsletter* digital mensual que surge durante los meses de confinamiento para dar a conocer de una manera rápida, eficaz y sencilla, artículos de interés y novedades acerca de la compañía y de sus colaboradores.

Todos los empleados tienen acceso al repositorio de todas las revistas digitales a través de la intranet YES!.



Únete al Reto VIVIR con ENGIE #RetoVIVIRENGIE

En el mes de julio, durante los meses de pandemia, el área de Comunicación lanzó una iniciativa en la que se invitaba a grabar un vídeo de equipo, cantando y bailando una canción en formato playback. Esta divertida iniciativa tuvo una gran acogida entre los empleados ya que fomentaba estar en contacto y compartir mensajes de ánimo entre ellos.

Banda sonora ENGIE durante el confinamiento

Durante los meses de pandemia, cada viernes se compartió un comunicado con un mensaje de ánimo enlazado a una canción con un mensaje positivo para fomentar la conexión entre los empleados que trabajaban en remoto ante una situación sin precedentes.





Seguridad y salud laboral

Gestión de la prevención de riesgos laborales en ENGIE

ENGIE trabaja para garantizar entornos de trabajos seguros y saludables que avancen hacia el objetivo de cero accidentes.

ENGIE en España cuenta 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 auditoría de seguimiento realizada en el 2020.

La organización preventiva se mantiene como Servicio de Prevención Mancomunado que da cobertura a todas las empresas de ENGIE en España.

Si bien la gestión de la pandemia ha sido el principal reto de la compañía, se han continuado implementando las actuaciones en el marco del Plan de Prevención 2018-2020:

- 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.
- Inclusión 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 el ejercicio 2020 se produjeron un total de 11 accidentes con baja laboral (los 11 accidentes correspondieron a hombres). No se registró ninguna enfermedad profesional.

Ejes de actuación del Plan de Prevención

- REDUCCIÓN DE LOS ÍNDICES DE ACCIDENTABILIDAD
- MEJORAR LA CONCIENCIACIÓN DE OPERARIOS
- RESPONSABILIDAD Y COMPROMISO DE MANDOS
- CONTROL DEL RIESGO
- CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO

INDICADORES DE SALUD Y SEGURIDAD

| | 2019 | 2020 | EVOLUCIÓN |
|----------------------|------|------|-----------|
| ÍNDICE DE FRECUENCIA | 2,07 | 3,22 | 56% |
| ÍNDICE DE GRAVEDAD | 0,31 | 0,27 | -13% |

Desglose por sexo

| | ÍNDICE DE FRECUENCIA | ÍNDICE DE GRAVEDAD |
|---------|----------------------|--------------------|
| HOMBRES | 3,44 | 0,27 |
| MUJERES | - | - |





Gestión de la seguridad y salud durante la pandemia

El grupo de trabajo de Salud y Seguridad, Comunicación y RSC, creado en el seno del Comité de Crisis, fue el responsable de liderar los planes de actuación para garantizar la protección de todos los que conforman ENGIE en España.

En ese marco se adoptaron una serie de medidas de prevención como las que se detallan a continuación:

- Seguimiento continuo de las disposiciones legales determinadas por el Gobierno y el Ministerio de Sanidad.
- Definición de las medidas para la reincorporación a la actividad en las condiciones de seguridad y salud más adecuadas.
- Elaboración de documentación a modo de Plan de Contingencia: Plan Actuación COVID-19, la Guías Actuación Obras 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 y Guía retorno a oficinas.
- Seguimiento en coordinación con Vigilancia de la salud del personal vulnerable al COVID-19.
- Acceso a un espacio en la intranet con las principales medidas de prevención y protocolos de actuación de la compañía frente al COVID-19.
- Comunicación continua con los empleados.
- Estudio de adecuación de oficinas (material sanitario, limpieza y desinfección, distancias, señalización...).
- Curso de formación online de COVID a través de la plataforma U-Learn.

Igualdad, diversidad y conciliación

ENGIE en España manifiesta su compromiso con la diversidad y la igualdad en la Política de RSC, la Carta Ética, la Guía Práctica de Ética o el Plan de Igualdad.

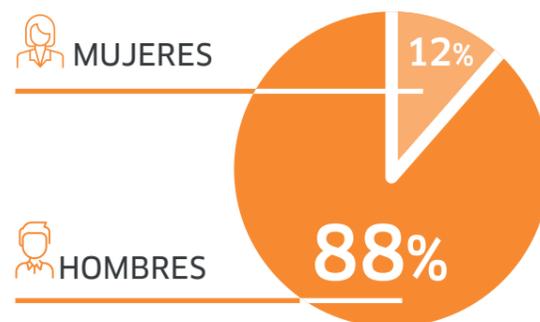
En la actualidad, COFELY dispone de un Plan de Igualdad integrado dentro de su Convenio Colectivo, en el que se define un plan de acción en materia de selección, formación, retribución, etc. acorde con el diagnóstico previo en igualdad que la empresa tuvo que realizar. Asimismo, existe un Foro para la Igualdad, responsable del seguimiento del Plan de Igualdad.

Por otro lado, la compañía dispone de un protocolo de acoso 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.

El resto de las sociedades de **ENGIE** en España está trabajando para dotarse de un Plan de Igualdad.

En **ENGIE** en España los hombres tienen una mayor representación en la categoría de Operario, donde las mujeres solo representan el 4%, si bien en las categorías de Técnico y Ejecutivo existe una menor brecha dado que la mujer representa un 37% y un 24%, respectivamente.

Estos datos continúan reflejando la realidad social de la escasa presencia femenina en las carreras STEM.



36%  **mujeres en el Comité Ejecutivo (COMEX)**



Carolina y Cristina X **ENGIE**

Hay que fomentar entre las nuevas generaciones de mujeres la ambición de ser ingenieras, científicas o cualquier otra profesión incluidas en las denominadas STEM. Tienen que ver que son profesiones con enorme potencial para cambiar la vida de las personas, de los territorios y de favorecer la sostenibilidad y la transformación de nuestro entorno.

Carolina Ubis, Head of Communication, Miembro del Foro de Igualdad de ENGIE en España.
Cristina Fernández, Labor Relations Manager, Miembro del Foro de Igualdad de ENGIE en España.

Plan Fifty-Fifty. Fomentando el liderazgo femenino.

En febrero de 2020, el Consejo de Administración del Grupo estableció un nuevo objetivo como prioritario: lograr que en 2030 el **50% de los puestos directivos estén ocupados por mujeres**. Con este paso **ENGIE** se posiciona como un actor clave en la industria energética en materia de diversidad.

Con esta finalidad, **ENGIE** ha lanzado el Plan Fifty-Fifty (50/50) que creará las condiciones adecuadas dentro de todas las Business UNits para lograr este ambicioso objetivo.



Algunas actuaciones

➤ CARRERA DE OBSTÁCULOS SOLIDARIA #PORUNMUNDO5050

El día 8 de marzo, Día Internacional de la Mujer, **ENGIE** se sumó a la celebración de esta jornada reafirmando su compromiso con los valores de la igualdad y la diversidad de género. Para ello, puso a disposición de todos sus colaboradores 50 inscripciones gratuitas para la Carrera de Obstáculos Solidaria que tuvo lugar en Madrid. En ella se invitaba a participar a los hijos de los empleados.

➤ Algunas mujeres en puestos de responsabilidad de **ENGIE** han visibilizado en distintos foros y medios de comunicación la apuesta del Grupo por fomentar una mayor presencia de mujeres en las carreras STEM.

➤ Loreto Ordóñez, CEO de **ENGIE**, participa en el Consejo estratégico de "Mujer e Ingeniería", con el objetivo de fomentar la participación de las mujeres en el ámbito de la Ingeniería.

➤ CONCILIACIÓN

En **ENGIE** en España existen algunas 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).

➤ DISCAPACIDAD

Durante el año 2020 el promedio de personas con alguna discapacidad en **ENGIE** en España ha sido de 19 personas (21 al cierre del ejercicio). Adicionalmente y en 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.

Como muestra del compromiso con la integración y la diversidad, la Delegación de Valencia de **ENGIE** ha incorporado personas con discapacidad al equipo de AENA.

ENGIE es la empresa encargada del mantenimiento y operación integral del Sistema Automático de Tratamiento de Equipajes (SATE) del aeropuerto de Alicante, gestionado por AENA. Este servicio funciona con la lectura automática de las etiquetas en las cintas transportadoras, aunque también requiere lectura manual para cubrir los momentos en los que no funciona el sistema automático.

Para realizar el trabajo manual, **ENGIE** ha iniciado la colaboración con el centro especial de empleo AMIAB que promueve la inclusión socio laboral de personas con diversidad funcional mediante la prestación de servicios de calidad.

La incorporación contó con el apoyo del departamento de PRL de **ENGIE** que evaluó la adaptación en términos de seguridad y movilidad en las instalaciones.

Gracias a empresas socialmente comprometidas como ENGIE y AMIAB, las personas con especiales dificultades podemos acceder al mercado laboral. Cuando acabe la crisis sanitaria y se reactive el tráfico aéreo, volveremos.

Jorge, trabajador del Centro Especial de Empleo AMIAB ubicado en el contrato de mantenimiento del Sistema Automático de Tratamiento de Equipajes (SATE) en el Aeropuerto de Alicante.



06

PLANETA

La gestión ambiental de ENGIE en España

El compromiso ambiental de **ENGIE** en España se materializa tanto en su estrategia de neutralidad en carbono como en el desarrollo de un sistema de gestión ambiental conforme a las normas ISO 14001:2015 (Sistema de Gestión de Medio Ambiente) e ISO 50001:2018 (Sistema de Gestión Energética).

Las Políticas de Medio Ambiente y de Gestión Energética recogen los compromisos ambientales de **ENGIE**: preservar el medio ambiente y hacer un uso sostenible de los recursos, minimizando el consumo e impacto energético de las actividades.

En 2020 se superaron las auditorías externas para la certificación de nuestros procesos y actividades según las normas ISO 14001 e ISO 50001 de acuerdo a la siguiente tabla:

Certificaciones ambientales

| Sociedad | ISO 14001:2015 | ISO 50001:2018 |
|---|----------------|----------------|
| COFELY ESPAÑA S.A. | ✓ | ✓ |
| ENGIE SERVICIOS ENERGÉTICOS S.A. | ✓ | ✓ |
| ENGIE ESPAÑA S.L.U | | |
| DISTRICLIMA S.A. Fórum | ✓ | |
| DISTRICLIMA S.A. Tánger | ✓ | |
| DISTRICLIMA ZARAGOZA S.L. | ✓ | |
| COFELY ENERGÍA MARTORELL S.L. Cogeneración Inovyn | ✓ | |
| COFELY ENERGÍA SANT JOAN A.I.E. (Cogeneración Fibrán) | ✓ | |
| KOSORKUNTZA A.I.E. Cogeneración Hospital Cruces | ✓ | |
| KOSORKUNTZA A.I.E. Cogeneración Hospital Donostia | ✓ | |
| COGENERACIÓN HOSPITAL BIDASOA | | |
| COGENERACIÓN HOSPITAL TXAGORRITXU | | |
| ELECTRO METALÚRGICA DEL EBRO S.L. | ✓ | |
| ENGIE CASTELNOU S.L.U. | ✓ | |
| ENGIE CARTAGENA ENERGÍA S.L. | ✓ | |



Mirian X ENGIE

En **ENGIE**, el medio ambiente y el desarrollo sostenible están en el centro de nuestras prioridades y de nuestra razón de ser. Cada acción que ponemos en marcha tiene como objetivo promover otra forma de consumo más sostenible en el camino hacia un mundo más armonioso y responsable.

Mirian Cordero, Experta en Medio Ambiente y Sostenibilidad



Objetivos ambientales 2020

| Objetivos | Ámbito | Plan de acción | Cumplimiento |
|--|-----------------------|---|--------------|
| Integración del proceso de control operacional ambiental en todos los procesos de la compañía. | Medio Ambiente | Proceso de medio ambiente con enfoque a riesgos, aspectos ambientales y ciclo de vida. | 100% |
| Conocer la contribución de ENGIE al cambio climático a partir del cálculo de sus emisiones de CO₂. | Medio Ambiente | Plan de acción ENGIE Neutral Carbon Transformation, WoW (Ways of Working). | 100% |
| Favorecer el despliegue de proyectos de Eficiencia Energética en nuestros clientes. | Eficiencia Energética | Crear un equipo de eficiencia energética, que permita identificar oportunidades dentro del personal asignado, dotarlo de recursos y el enfoque adecuado para canalizar el volumen de oportunidades. | 100% |
| Formación de equipos técnicos y comerciales en materia de Eficiencia Energética con el fin de favorecer la identificación de oportunidades y la eficiente ejecución de los proyectos. | Eficiencia Energética | Formación a técnicos de campo, al menos en Madrid y Barcelona, con una participación de 40 personas. Además, de tener una presencia recurrente en CODEL y CODIR, y en las presentaciones de seminarios de ventas. | 50% |
| Desarrollo del producto monitorización energética incluyendo Smarkia como herramienta de monitorización y seguimiento de la ISO 50001 tanto en interno como en externo. | Eficiencia Energética | Despliegue de Smarkia en las oficinas de Madrid y Barcelona. Despliegue de propuestas del producto Smarkia en clientes. | 75% |
| Aumento de la concienciación sobre Eficiencia Energética entre los usuarios de edificios propios y externos. | Eficiencia Energética | Implantar acciones que aumenten la concienciación en los usuarios de edificios. Incluir en campañas propuestas de contratos de rendimiento energético. | 75% |
| Mejoras en la contratación eléctrica, tendentes a conseguir ahorros económicos. | Eficiencia Energética | Revisiones en la facturación en caso de producirse errores y si procede ajuste en las potencias contratadas. | 100% |
| Mejoras en el desempeño energético en oficina Barcelona y en Contratos de Rendimiento Energético. | Eficiencia Energética | Acciones conducentes a mejorar el desempeño energético en la oficina de Barcelona y en los Contratos de Rendimiento Energético | 100% |



Principales indicadores ambientales

El Grupo **ENGIE** utiliza la plataforma EARTH para el proceso de reporting de la información ambiental. El alcance de los indicadores incluye las sociedades de mayor relevancia ambiental para **ENGIE** en España.

| Indicador | Unidad | 2019 | 2020 |
|--|-------------|--------------|--------------|
| GENERACIÓN DE ENERGÍA Energías renovables | GWh eq | 210,64 | 310,98 |
| GENERACIÓN DE ENERGÍA Energías no renovables | GWh eq | 3.420,13 | 2.904,89 |
| GENERACIÓN NETA DE ENERGÍA | GWh eq | 3.630,77 | 3.215,87 |
| CONSUMO DE GAS NATURAL | Gwh lhv | 6.278,79 | 5.367,72 |
| CONSUMO DE GASÓLEO | Gwh lhv | 0,03 | 0,07 |
| CONSUMO DE ELECTRICIDAD SUMINISTRADA POR LA RED | GWh | 105,22 | 48,05 |
| TRANSPORTE Consumo de diésel | litros | 854.893 | 688.312 |
| TRANSPORTE Consumo de gasolina | litros | 16.257 | 9.090 |
| EMISIONES DIRECTAS DE GEI Alcance 1 | t CO2 eq | 1.272.367,64 | 1.087.294,79 |
| EMISIONES DIRECTAS DE CH4 Alcance 1 | toneladas | 22,60 | 19,32 |
| EMISIONES DIRECTAS DE N2O Alcance 1 | toneladas | 2,26 | 1,93 |
| EMISIONES DIRECTAS DE GEI Generación de energía | t CO2 eq | 1.270.011,22 | 1.085.406,78 |
| GEI EN RELACIÓN CON LA ACTIVIDAD DE GENERACIÓN DE ENERGÍA | g CO2eq/kWh | 1.124,06 | 593,99 |
| EMISIONES DE GEI Alcance 2 | t CO2 eq | 43.844,96 | 25.284 |
| CONSUMO TOTAL DE AGUA | m3 | 75.844,96 | 73.434,38 |
| EXTRACCIÓN DE AGUA DULCE POR MWH PRODUCIDO | m3/MWh eq | 4,26 | 2,12 |
| CANTIDAD DE RESIDUOS Y SUBPRODUCTOS NO PELIGROSOS | toneladas | 919,88 | 881,76 |
| CANTIDAD DE RESIDUOS Y SUBPRODUCTOS PELIGROSOS | toneladas | 44,51 | 71,09 |

Alcance. Cogeneración, redes, solares y centrales del ciclo combinado, servicio y mantenimiento e hidráulica. Quedan fuera del alcance los proyectos Goya, Séneca y Phoenix ya que ENGIE no ostenta una participación mayoritaria en las sociedades correspondientes.

Acelerando la transición hacia una economía neutra en carbono

Reducción de las emisiones de ENGIE en España

ENGIE dispone de su propia hoja de ruta para lograr ser una compañía neutra en carbono que se materializa en los siguientes ejes de actuación:

- Incrementar la generación y venta de energía renovable como palanca para descarbonizar la producción de energía.
- Evaluar el contenido de carbono de los productos adquiridos.
- Empoderar a los empleados para que adopten hábitos de trabajo más sostenibles.

ENERGÍAS RENOVABLES

Uno de los grandes desafíos estratégicos de ENGIE es incrementar su posicionamiento en una de sus actividades clave: las energías renovables.

En estos últimos años ENGIE en España ha promovido, construido y puesto en marcha más de 1.000 MW de energía eólica y fotovoltaica. La meta es continuar afianzando la posición en el mercado de las energías renovables en España cubriendo los distintos eslabones de la cadena de valor: inversor, desarrollador, constructor, gestor del activo y de la energía, operación y mantenimiento.

| Capacidad renovable instalada | Unidad | 2020 |
|-------------------------------|--------|------|
| Eólica | MW | 536 |
| Mini-hidros | MW | 84 |
| Solar | MW | 51 |
| Biomasa | MW | 29 |



DESCARBONIZACIÓN DE LAS COMPRAS

En 2020 se ha trabajado en un Plan de Acción de Compras Sostenibles, cuyo objetivo es integrar la sostenibilidad en las políticas y prácticas de compras, y trasladar los compromisos en materia de reducción de CO₂ a proveedores y subcontratas. Un hito del año ha sido la certificación en la norma ISO 20400, tal y como se cuenta en el apartado Impacto positivo.

HÁBITOS DE TRABAJO MÁS SOSTENIBLES

Una de las líneas de actuación del proyecto "Carbon Neutral Transformation" ha consistido en medir la Huella de Carbono del Grupo derivada de las formas de trabajar en cinco áreas: los desplazamientos de los empleados, los viajes de trabajo, la flota, los edificios y el impacto digital, con el objetivo de identificar oportunidades de reducción.

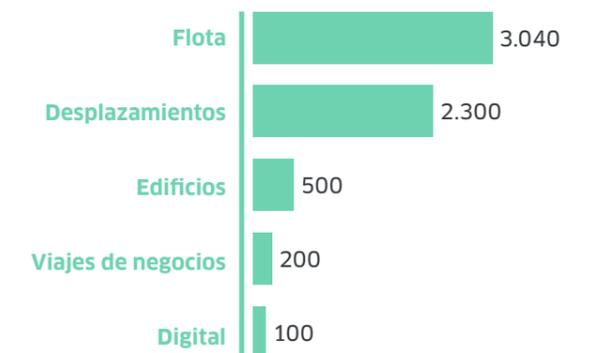
El Grupo ENGIE ha establecido un objetivo global de lograr la neutralidad en carbono de las distintas formas de trabajar en 2030.

En ese marco, ENGIE en España ha definido una hoja de ruta para reducir sus emisiones. Las iniciativas irán orientadas a mantener el suministro de electricidad de origen renovable, mejorar la eficiencia energética de los edificios, reducir las emisiones derivadas de los desplazamientos, o invertir en una flota sostenible.

El total de las emisiones de ENGIE en España alcanzaron las 6.140 t CO_{2eq}.



EMISIONES DESGLOSADAS POR CATEGORÍA



Descarbonización de los clientes

ENGIE en España acompaña a los clientes en su hoja de ruta hacia la neutralidad en carbono y cumplimiento de sus compromisos ambientales, ofreciéndoles soluciones innovadoras de descarbonización y energías renovables, poniendo un enfoque especial en la eficiencia energética.

EFICIENCIA ENERGÉTICA

En este área de actividad, **ENGIE** ofrece servicios y soluciones a clientes como: consultoría y auditorías energéticas, monitorización y telegestión energéticas con plataformas como Artemisa, implantación de medidas de ahorro y contratos de rendimiento energético (CRE) de cuota fija, compromiso de ahorros, o de energía transformada.

ENGIE en España 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 CO₂ 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 CO₂ equivalente.**

Un proyecto relevante ha sido el Contrato de Rendimiento Energético con una residencia de ancianos 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.

En el 2020 **ENGIE** en España se hizo socio de **A3E**, siendo esta una excelente plataforma para mantener contacto con diversos agentes y tomar el pulso al sector sobre la eficiencia energética, así como para estar al tanto de las novedades y actualizaciones normativas.



ENGIE X El sector distribución

GESTIÓN EFICIENTE DE LA ENERGÍA

ENGIE ha firmado un acuerdo de multiservicios para una importante cadena de supermercados situada en el norte de España.

Gracias a este contrato, **ENGIE** instalará una solución técnica de telegestión y monitorización energética, así como la implantación de la norma de Sistemas de Gestión Energética ISO 50001:2018 en la cadena de supermercados y en los centros logísticos del cliente.

Esta solución se basa en la monitorización de los consumos eléctricos, de agua y de las centrales de frío, así como la telegestión -encendido y apagado- de los sistemas de climatización, equipos de frío e iluminación de sus establecimientos.



GENERACIÓN FOTOVOLTAICA DESCENTRALIZADA (AUTOCONSUMO)

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

ENGIE X Torre Rioja

FAVORECIENDO EL AUTOCONSUMO DE LOS CLIENTES

ENGIE ha llegado a un acuerdo con la compañía inmobiliaria Torre Rioja Madrid para la ejecución de una instalación de autoconsumo descentralizado con paneles fotovoltaicos en siete edificios de su propiedad.

Con esta solución **ENGIE** ofrece a los propietarios de los inmuebles tener un papel activo y protagonista en su consumo eléctrico al permitirles producir la electricidad para consumo propio a partir de energía solar; lo que se traduce en una reducción tanto de la factura eléctrica como del consumo de la red.

Gracias al proyecto de instalación de placas fotovoltaicas en los edificios se va a conseguir un ahorro energético de 607 MWh/año, equivalente a la disminución de un 24% del consumo en sus inmuebles y, adicionalmente, una reducción de emisiones de CO₂ de 130 t/año.

REDES DE FRÍO Y CALOR

ENGIE en España, a través de sus sociedades Districlima, Districlima Zaragoza y Districlor, desarrolla en Barcelona, Zaragoza y Pamplona redes urbanas de frío y calor brindando la oportunidad a las ciudades de descarbonizar los usos de calefacción, refrigeración y agua caliente sanitaria, integrando energías renovables y residuales.

● **Redes de frío**

Es un sistema centralizado que proporciona agua refrigerada para el sistema de aire acondicionado en los edificios. Consume un 35% menos de electricidad que los sistemas de aires acondicionados tradicionales.

● **Redes de calor**

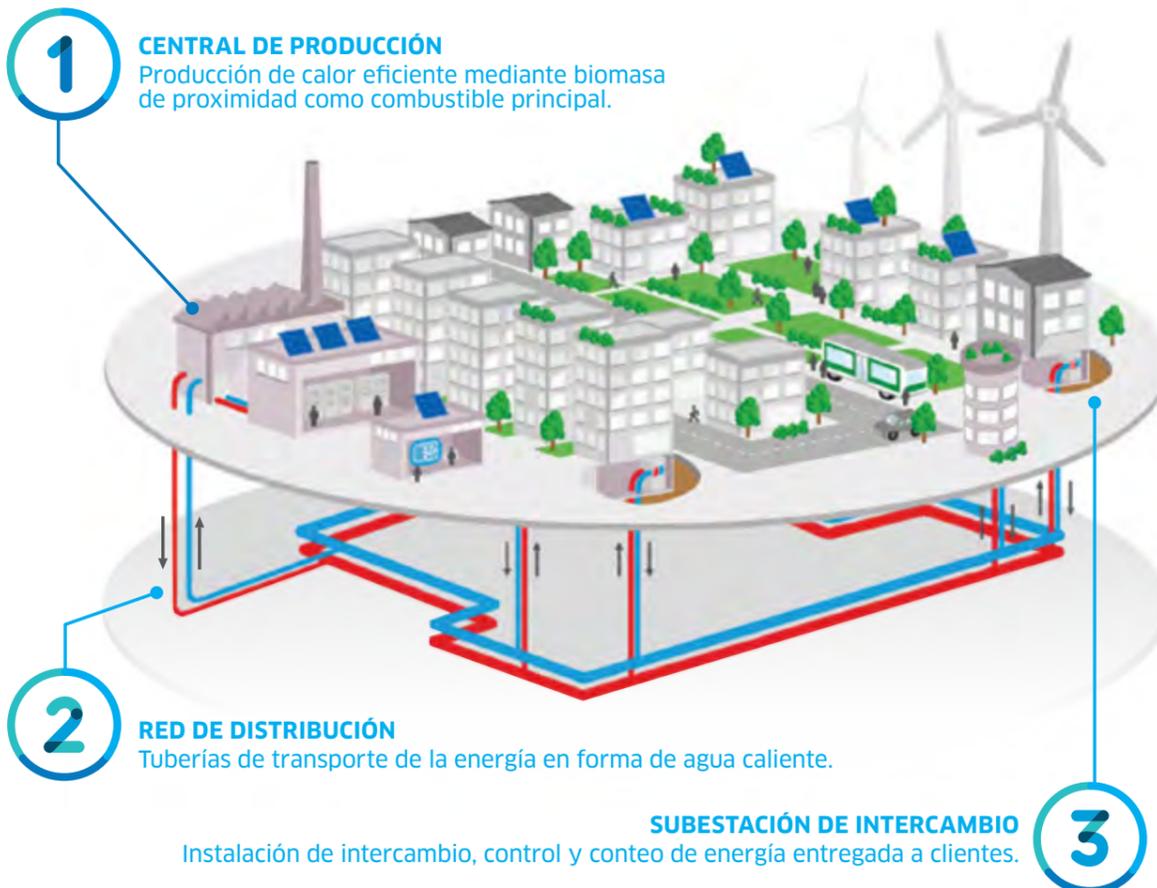
La red de calor permite abastecer de energía térmica a múltiples edificios a la vez. El agua caliente llega al edificio desde una central de producción de origen renovable.

ENGIE X Txantrea: red de calor de biomasa

RED DE CALOR DE BIOMASA

Desarrollo de una red urbana de calor en el barrio de la Txantrea (Pamplona). La red se alimenta de biomasa de proximidad con certificación de gestión forestal sostenible, mediante el suministro de calor a 4.500 viviendas y varios edificios públicos de la capital de Navarra.

El proyecto tiene una capacidad de 14,5 MW de producción térmica y en una segunda fase se duplicará a 29 MW. El proyecto utilizará un 90% de biomasa forestal como fuente de energía renovable. Gracias a esta fuente orgánica local se disminuye la dependencia de energía externa y es neutra en emisiones de CO₂.



REFRIGERACIÓN INDUSTRIAL

ENGIE en España 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, adaptadas a la normativa vigente y al cumplimiento de los objetivos ambientales.

ENGIE X La industria láctea

LA NUEVA ERA DE LA REFRIGERACIÓN SOSTENIBLE

ENGIE será la responsable de instalar todo el sistema de refrigeración en el nuevo centro logístico de una gran compañía de la industria láctea ubicada en Guadalajara.

El nuevo acuerdo supone la instalación de un sistema basado en amoníaco, con 3x644kW de potencia de refrigeración equivalente, que incluye una solución de tratamiento y ventilación de aire necesaria en la elaboración del queso. Una propuesta tecnológica donde el grado de especialización de ENGIE, nos posiciona como un socio líder y de referencia en la industria láctea.



MOVILIDAD SOSTENIBLE: SERVICIO INTEGRAL DE GESTIÓN DE RECARGA DE VEHÍCULOS

La oferta en materia de movilidad sostenible de ENGIE 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, PSA, a quien se han instalado 1.142 estaciones de recarga en 264 concesionarios.

En la nueva oficina de ENGIE de Madrid se han instalado 10 estaciones de recarga con gestión dinámica entre el edificio y la infraestructura de recarga gracias a la solución SMATCH de Laborelec, una de las empresas del Grupo, lo que permite optimizar el consumo energético.



Eficiencia en los recursos

Huella Hídrica

El consumo de agua de **ENGIE** en España se realiza principalmente para refrigeración/ calefacción, así como para las actividades industriales de la empresa. El consumo de agua ha sido de 73.434,38 m³, 3% menos con respecto al año 2019 (75.844 m³).

| Consumo de agua (m ³) | 2020 |
|--|------------------|
| Consumo de agua de refrigeración/calefacción | 35.965,20 |
| Consumo de agua industrial | 37.469,18 |
| Consumo total | 73.434,38 |
| m ³ de agua dulce/ MWh | 2,12 |

Alcance. Cogeneración, redes, solares y centrales de ciclo combinado, servicios y mantenimiento e hidráulicas.

Gestión de residuos y economía circular

Los residuos generados por la actividad industrial de **ENGIE** en España son tratados conforme a la legislación vigente aplicable. En la siguiente tabla se reportan los residuos no peligrosos y peligrosos, así como aquellos residuos que han sido valorizados:

| Tipología | 2020 | | |
|---------------|---------------|---------------|------------|
| | Total (t) | Valorización | % |
| No peligrosos | 881,76 | 839,09 | 95% |
| Peligrosos | 71,09 | 66,05 | 93% |
| Total | 952,85 | 905,14 | 95% |

Alcance. Cogeneración, redes, solares y centrales de ciclo combinado, servicios y mantenimiento e hidráulicas.



Los principales residuos peligrosos generados por la actividad del grupo son: aceites usados, absorbentes, envases contaminados, refrigerantes, baterías, filtros de aceite, aerosoles, residuos electrónicos y eléctricos, entre otros. Los principales residuos no peligrosos son residuos de construcción y demolición, tóner de impresoras, papel y cartón, tanto valorizables como no valorizables.



Protección de la biodiversidad

ENGIE interactúa con la biodiversidad en un doble sentido; por un lado, las actividades de ENGIE son dependientes de los servicios proporcionados por los ecosistemas (biomasa, regulación del agua y del clima) y por otro, las propias actividades tienen un impacto sobre la biodiversidad.

Por este motivo, la protección de la biodiversidad constituye uno de los compromisos prioritarios para **ENGIE**.

Por otro lado, una adecuada gestión de la biodiversidad representa también una oportunidad para crear valor en ENGIE en la medida en que mejora la relación con los grupos de interés, atendiendo a las demandas de consumidores e

inversores que tienen en cuenta la biodiversidad en la toma de sus decisiones y anticipándose a cambios regulatorios.

Partiendo de estas premisas, **ENGIE** se marca el objetivo de disponer de un plan de Gestión Ambiental Integrada y Concertada con los grupos de interés (EICM, por sus siglas en inglés), en todos sus sitios industriales que hayan sido identificados como prioritarios en función de su impacto en la biodiversidad.

Bajo este marco, se identifican y evalúan los impactos, se implantan planes de acción para controlar o mitigarlos y se siguen y reportan los resultados al Grupo **ENGIE**.

Por medio de la metodología EICM, que ha sido validada por la Unión Internacional de Conservación de la Naturaleza, valoramos los impactos con riesgo sobre la biodiversidad en función del tipo de actividad: planta solar, eólica, hidráulica, de cogeneración, red urbana, etc.

A continuación, se presentan algunos ejemplos de acciones encaminadas a la protección de la biodiversidad, bajo este marco.

| | |
|--|---|
|  <h3>Biomasa</h3> <p>POSIBLES REPERCUSIONES EN LA FRAGMENTACIÓN DEL HÁBITAT DEBIDO A LA HUELLA TERRESTRE.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Proyecto de la Red de Calor del Barrio de la Txantrea (Pamplona). |  <h3>Fotovoltaica</h3> <p>POSIBLES REPERCUSIONES EN LA FRAGMENTACIÓN DEL HÁBITAT DEBIDO A LA HUELLA TERRESTRE. IMPACTO SOBRE LA AVIFAUNA.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Proyecto Séneca. Proyecto del Aguilucho Cenizo. ● Buenas prácticas para evitar o minimizar el uso de herbicidas. |
|  <h3>Hidráulica</h3> <p>IMPACTOS EN EL CURSO DEL AGUA DEBIDO A LA INTERRUPCIÓN DEL MOVIMIENTO DE LAS ESPECIES ACUÁTICAS Y SEDIMENTOS, ASÍ COMO RIESGOS DE EROSIÓN Y EUTROFIZACIÓN DE LAS RIBERAS.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Rescate de truchas en la central de Sosis. ● Proyecto de conservación de la Margaritifera auricularia (almeja de río) y la remodelación de las escaleras de peces en el Duero. ● Protección de Quirópteros en las Centrales Hidroeléctricas. |  <h3>Eólica</h3> <p>POSIBLES REPERCUSIONES SOBRE LOS MURCIÉLAGOS Y LAS AVES: LAS TURBINAS PERTURBAN SU HÁBITAT Y PUEDEN PROVOCAR COLISIONES.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Proyecto Phoenix. |

PROYECTOS DE ENGIE EN ESPAÑA CON IMPACTO POSITIVO EN LA BIODIVERSIDAD

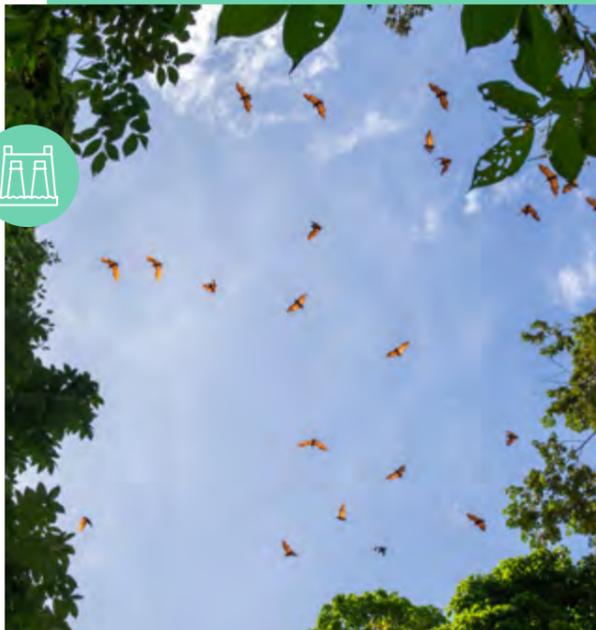
Protección del arbolado en las redes de calor y frío en el Proyecto Txantrea.

ENGIE en la proyección de las redes DHC (District Heating & Cooling) tiene en cuenta normativas en lo que respecta a afecciones a arbolado en vía pública, tanto las propias de los departamentos de Conservación Urbana de las administraciones de cada municipio como las prescritas en la "Norma Granada". Un caso de aplicación de **ENGIE** es el Proyecto de la Red de Calor del Barrio de la Txantrea en Pamplona, donde las redes se han encajado en la vía pública respetando siempre una distancia de paso de las tuberías de 5 diámetros de la base del tronco del árbol a la generatriz del tubo, de esta forma se asegura el no dañar las raíces en la ejecución de la zanja y un crecimiento sano del árbol en el futuro. Además, el trazado de un tramo de la red fue modificado considerablemente, a fin de conservar la presencia íntegra de varios ejemplares de picea, los cuales, en caso de conservarse el trazado original habrían sido eliminadas.



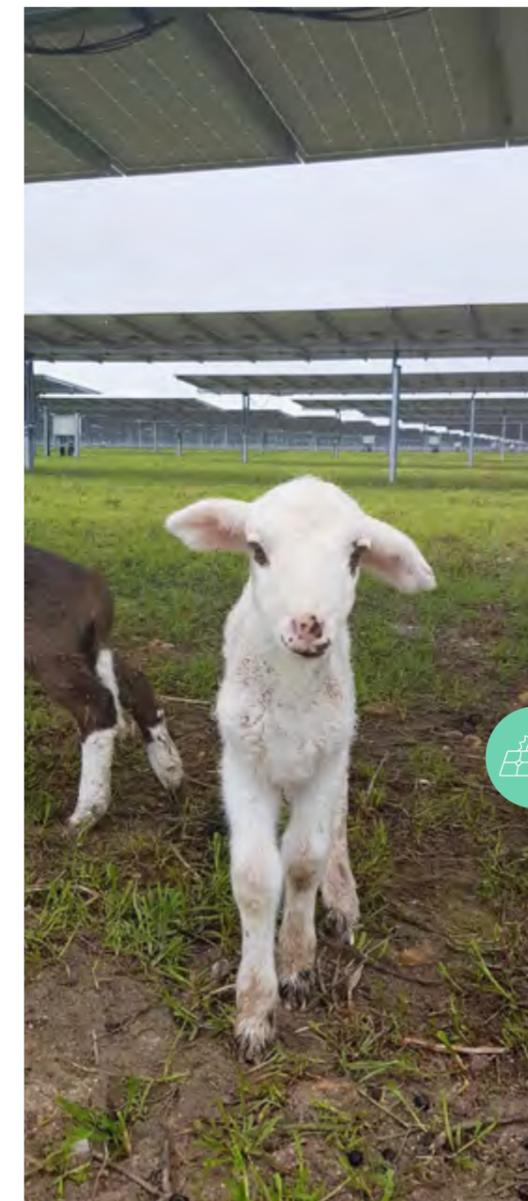
Protección de Quirópteros en las Centrales Hidroeléctricas

La Dirección General Ambiental de Aragón junto con la empresa pública SARGA están desarrollando un proyecto que consiste en el inventario y censo de poblaciones de murciélagos en la depresión del Ebro. Este seguimiento consiste en la revisión de cuevas, minas, túneles de regadío y centrales hidroeléctricas. Para el caso de los canales de agua se utilizan grabadoras de ultrasonido que son colocadas en los túneles con el fin de realizar vídeos al anochecer a través de cámaras térmicas. En uno de los seguimientos realizados durante el año 2020 en el túnel de la central hidroeléctrica de Sástago I de **ENGIE** se detectaron 3 especies de quirópteros (*Myotis myotis*, *Myotis dauventonii* y *Eptesucus serotinus*).



Protección de las ginetas en las centrales minihidráulicas.

En las centrales minihidráulicas, existe el riesgo de electrocución de las ginetas (*Genetta genetta*) que entran en el recinto de la subestación eléctrica. Para reducir el riesgo, se está modificando la forma de las vallas del recinto en las centrales afectadas de modo que se impedirá la trepa, entrada y contacto de partes activas de la instalación por parte de estos animales.



Pastoreo solar en la planta fotovoltaica de Séneca.

El concepto de pastoreo solar permite un "doble uso de la tierra" que hace posible que las plantas solares se ubiquen en tierras verdes en lugar de colocarlas en terrenos estériles, arenas u hormigón, como solía ser tradicional. Además, **ENGIE** tiene por objetivo evitar o minimizar el uso de herbicidas para mantener controlada la vegetación que crece en el interior de la planta. Por ello, en la planta solar Séneca, se están empleando ovejas para que pasten esta vegetación, obteniendo un triple beneficio: el control de la vegetación para asegurar la producción y buen funcionamiento de los paneles, el fomento de una actividad sostenible y tradicional en la zona, como es el pastoreo y el mantenimiento de la biodiversidad vegetal natural presente en el suelo.

07

IMPACTO POSITIVO



Nuestra prioridad: la satisfacción del cliente

La ambición de **ENGIE** es acompañar a sus clientes en el camino hacia la neutralidad en carbono mediante soluciones innovadoras y a medida que les ayuden a cumplir sus compromisos en materia de reducción de CO2. En este sentido es clave para **ENGIE** conocer

de manera sistemática el grado de satisfacción de sus clientes y detectar puntos de mejora, en una lógica de mejora continua. Con este fin, **ENGIE** realiza trimestralmente encuestas de satisfacción a sus clientes activos.

En el año 2020 se ha implementado la Guía de Satisfacción del Cliente cuyo objetivo es describir la metodología utilizada para la realización de las encuestas y el análisis de sus resultados, tal y como se describe a continuación:

ENCUESTA

- De 1 a 5, ¿cómo de satisfecho está con el servicio prestado por ENGIE?
- ¿Podría explicar brevemente el motivo de su valoración?
- Siendo 0 la peor valoración y 10 la mejor valoración, ¿en qué nivel recomendaría los servicios de ENGIE?
- ¿Puede explicar brevemente el motivo de esta valoración?

KPIs

CSI **Customer Satisfaction Index:** KPI cuyo objetivo es medir el grado de satisfacción de un cliente con el fin de realizar variaciones en la estrategia de fidelización. Se calcula a través del promedio de las respuestas recibidas por cada cliente.

NPS **Net Promoter Score:** Herramienta de medición de satisfacción y lealtad de clientes basada en la **recomendación** a sus familiares o amigos.

DETRACTORES

PASIVOS

PROMOTORES

0
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

NPS = % Promotores - % Detractores

PROCESO

- 1. Lanzamiento mail**
Herramienta del Grupo (Qualtrics)
(Cada 3 meses)
- 2. Llamada automática (IVR)**
 - No respuesta por mail
 - Interactive Voice Response
 - Empresa externa (ENVERA)
 - 3 intentos cada 48 horas
- 3. Llamada personalizada (CATI)**
 - A detractores
 - Computer Assisted Telephone Interview
 - Empresa externa (ENVERA)
 - 3 intentos cada 48 horas
- 4. Análisis de resultados**
 - Cálculo de indicadores CSI y NPS
- 5. Plan de acción**
 - Con los detractores

En el año 2020, se lanzaron encuestas en los meses de septiembre y diciembre. Debido al impacto del Covid-19 la encuesta no pudo realizarse en los meses de marzo y junio. Los resultados obtenidos se reflejan en la siguiente tabla:

| | Septiembre | Diciembre |
|--------------------------|------------|-----------|
| Nº de respuestas | 223 | 46 |
| Nº de encuestados | 1.768 | 448 |
| % participación | 12,6% | 10,5% |
| CSI | 3,7 | 4,1 |
| NPS | -3,6 | +32,6 |

A nivel de resultados, 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 en 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, entre otros.

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 contacto a los clientes, así como de los planes de acción propuestos.



Compras con impacto positivo

La misión de la función de Compras es asegurar que se negocian las mejores condiciones económicas y operativa con los proveedores, se controlan los riesgos contractuales (incluidos los relacionados con la salud, la seguridad, la ética y medio ambiente), y se detectan oportunidades para la creación de valor.

Además, ENGIE ha integrado la sostenibilidad en el centro de su estrategia. En ese sentido, la función de compras se convierte en una de las claves para impulsar la responsabilidad social y contribuir al logro de los objetivos y metas de sostenibilidad de la organización. Ya que sólo a través de la gestión sostenible de toda la cadena de suministro podemos asegurar el control de nuestros impactos.

Con dicha finalidad el **Modelo de Compras del Grupo ENGIE** se articula en torno a:

- La **Política de Compras**
- La **Gobernanza de Compras** que incluye criterios de sostenibilidad en las adjudicaciones de compras
- El **Código de Conducta en las relaciones con proveedores y en los acuerdos con los proveedores**. Este Código incluye una cláusula ética en la que se requiere la adhesión del proveedor a los principios éticos de **ENGIE** y se le exige garantía del cumplimiento de las leyes nacionales e internacionales aplicables al contrato, incluidos los principios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

ENGIE en España ha entendido que avanzar en la integración de los criterios de sostenibilidad en las políticas y prácticas de compras es una necesidad fundamental del negocio, alineada con la estrategia y con su propósito. Por este motivo, en el 2020 ha dado un paso más, siendo una de las primeras empresas en certificarse de acuerdo con la norma ISO 20400:2017 de compras sostenibles.

La norma ISO 20400 es la primera norma internacional para compras sostenibles y proporciona las directrices para integrar la sostenibilidad en la estrategia de la empresa, definiendo los principios de la compra sostenible, así como los de la rendición de cuentas, la transparencia, el respeto por los derechos humanos y el comportamiento ético y se basa en las 7 materias fundamentales de las ISO 26000 de responsabilidad social.

MATERIAS FUNDAMENTALES EN LAS COMPRAS SOSTENIBLES:



Mediante la integración de la sostenibilidad en las políticas y prácticas de compras **ENGIE** puede identificar los riesgos sociales, éticos, de seguridad y salud y ambientales relacionados con la cadena de valor y trabajar para mitigarlos a través de las acciones pertinentes.

A raíz de este proceso se ha trazado la hoja de ruta para el periodo 2020-2025 considerando la inclusión de criterios adicionales en materia de responsabilidad social corporativa y sostenibilidad en las decisiones de compra de la compañía.



Nieves X ENGIE

Desde compras y desde la dirección de proyectos podemos contribuir al propósito de ENGIE de liderar una sociedad neutra en carbono si añadimos a los criterios técnico-económicos, criterios de compra sostenible y seleccionamos proveedores comprometidos con la reducción de su huella de carbono.

Nieves Rodríguez, Head of Purchases

PROCESO DE HOMOLOGACIÓN Y EVALUACIÓN DE ENGIE EN ESPAÑA:



ENGIE dispone de una herramienta digital integrada en la web corporativa para la homologación y evaluación de sus proveedores, y de un procedimiento que regula la metodología y las reglas que deben ser respetadas en el proceso de registro, homologación y evaluación de proveedores. Los principales proveedores de ENGIE en España lo son de materiales y servicios, recurriendo también de manera habitual a subcontratas.



PROVEEDORES HOMOLOGADOS

1.202

PROVEEDORES HOMOLOGADOS (RESPECTO AL AÑO 2019)

+793

PROVEEDORES EVALUADOS

83

PUNTUACIÓN PROMEDIO DE LAS EVALUACIONES

71,29

Transcurrido un año desde la homologación, se realiza el proceso de evaluación, donde los departamentos solicitantes podrán valorar el desempeño del proveedor en materia de calidad, medio ambiente, prevención de riesgos laborales o gestión ética, entre otros conceptos. En función de la puntuación obtenida en la evaluación, se decide si es necesario desarrollar planes de mejora para futuros pedidos.

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.

Los informes ECOVADIS permiten a ENGIE analizar el compromiso de los proveedores en aspectos ambientales, sociales, éticos y compra sostenible.

ENGIE prioriza la contratación con proveedores situados en España. En 2020 el 94% de los proveedores eran locales.

Generando valor social

Valor compartido

En el desarrollo de su actividad, **ENGIE** en España 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 | 1.972.778.751 |
| VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO | 1.906.263.956 |
| Gastos de personal | 127.377.307 |
| Aprovisionamientos | 1.693.028.760 |
| Donaciones | 33.776 |

100% empleo local

94%* proveedores locales

*Este porcentaje se ha calculado teniendo en cuenta las compras realizadas por todas las sociedades de ENGIE en España excepto ENGIE España S.L.U.

Patrocinios

ENGIE en España cuenta con una Política de Patrocinios y Mecenazgo, que define los parámetros esenciales para este tipo de actuaciones como 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.

Los patrocinios llevados a cabo durante el 2020 fueron los siguientes:

- > **FUNDACIÓN PRINCESA DE ASTURIAS**
 Ceremonia de entrega de Premios Princesa de Asturias.
- > **ASOCIACIÓN DIÁLOGO**
 - Desayuno -Debate con S.E. Jean-Michel Casa, Embajador de Francia en España.
 - Seminario sobre transportes y movilidad en sociedades sostenibles.
 - 17 Prix Diálogo 2020.
- > **GENERA**
 Foro Genera Solar.
- > **EL ECONOMISTA**
 V Foro de energía.
- > **CONGRESO APPA (ASOCIACIÓN DE EMPRESAS DE ENERGÍAS RENOVABLES)**
 IV Congreso Renovables



Participación en asociaciones

ENGIE en España participa activamente en asociaciones de sus sectores de actividad. Estas asociaciones representan y defienden los intereses de las empresas del sector, además de ser foros donde se comparten experiencias, mejores prácticas y últimas tendencias, entre otros.

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

ACIE, Asociación de Comerciantes Independientes de Energía

AECIM, Asociación de Empresarios del Metal de Madrid

AEIH, Asociación Ingeniería Hospitalaria

AEDIPE, Asociación Española de Dirección y Desarrollo de Personas

APPA, Asociación de empresas de energías renovables

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

ARMIE, Asociación de Representantes en el Mercado ibérico de la Electricidad

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

CÁMARA DE COMERCIO DE BÉLGICA Y LUXEMBURGO EN ESPAÑA

CÁMARA DE COMERCIO FRANCESA EN MADRID

CÍRCULO DE EMPRESARIOS

CLUB FINANCIERO DE GÉNOVA

CLÚSTER DE ENERGÍA DE BILBAO

CLÚSTER DE EMPRESAS DE AUTOMOCIÓN

CLÚSTER DE ENERGÍA DE BILBAO

CLÚSTER ANDALUZ DE ENERGÍAS RENOVABLES

COGEN ESPAÑA, Asociación para la Promoción de la Cogeneración

DIRCOM, Asociación Directores de Comunicación

DIÁLOGO

ENERTIC

ENERCLUB

FORÉTICA

FUNDACIÓN PRINCESA DE ASTURIAS

IFMA, Sociedad Española de Facility Management

INTERNATIONAL WOMEN'S FORUM SPAIN

NUEVA ECONOMÍA FORUM

RED ESPAÑOLA DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

TECNIFUEGO-AESPI, Asociación Española de Sociedades de Protección contra Incendios

SEDIGAS, Asociación Española del Gas

UNEF, Unión Española fotovoltaica



Apoyando el empleo joven

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).
- Contratación de 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.



Solidaridad frente a la Covid-19

La pandemia ha agravado e incrementado las circunstancias de especial vulnerabilidad en la que ya se encontraban numerosas familias y otros colectivos. Conscientes de esta situación, desde **ENGIE** en España se han llevado a cabo diferentes acciones para minimizar los efectos de la crisis:

➤ APOYO A LA INICIATIVA SOLIDARIA DEL GRUPO HOTELERO BONANOVA

Este Grupo Hotelero puso a disposición de los servicios sanitarios dos de sus hoteles para atender enfermos del Covid-19. **ENGIE** en España asumió las facturas de electricidad de los meses de marzo y abril de ambos establecimientos.

➤ CONDONACIÓN DE LA FACTURA ENERGÉTICA DEL CENTRO DE CONVENCIONES INTERNACIONAL DE BARCELONA

Este Centro convirtió sus instalaciones en comedores sociales para colectivos vulnerables en colaboración con la ONG World Central Kitchen que distribuyó 175.000 menús durante dos meses.

➤ 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.

➤ CONTRIBUCIÓN A CRUZ ROJA

ENGIE realizó una donación para apoyar proyectos liderados por esta entidad a favor de personas afectadas por la pandemia.

➤ PLATAFORMA HELP UP

Se habilitó como un canal para fomentar la participación de los empleados de **ENGIE** en distintos proyectos solidarios. Se trata plataforma digital que pone en contacto de forma rápida y sencilla a los empleados con ONG para hacer donaciones, voluntariado corporativo o acciones sostenibles.

➤ PROYECTO "FUTURO DE LA SOSTENIBILIDAD"

ENGIE ha trabajado, en alianza con más de 50 empresas, en este proyecto liderado por Forética en el que se estudian cambios y tendencias en la forma de vida, así como los nuevos escenarios a los que nos enfrentamos tras la pandemia.

➤ ENGIE COLABORA CON LA FUNDACIÓN INFANTIL RONALD MCDONALD

A través de las Casas Ronald McDonald, la Fundación ofrece un "hogar fuera del hogar" a familias con niños que sufren enfermedades de larga duración en España.



Jose Antonio García
Director de la Fundación Infantil Ronald McDonald

"Muchas gracias a **ENGIE** y a todas las personas que forman parte de esta empresa, trabajadores, clientes y proveedores por colaborar con la Fundación Infantil Ronald McDonald. Con vuestra aportación habéis ayudado a mantener a las familias cerca cuando más lo necesitan".



Beatriz (13 años)
Casa Ronald McDonald Málaga

"Ahora estoy en casa, sigo recuperándome y todo va bien, pero un trocito de mí se ha quedado en la Casa Ronald McDonald, en los trabajadores, en los voluntarios y en las familias que han compartido conmigo esta vivencia, pues todos ellos han hecho que cuando sea mayor y mire atrás, me sienta, sobre todo, orgullosa por lo feliz que he sido a pesar de lo que esta operación traía, por aprender a ser fuerte y por recordarme lo afortunada que soy".



A nivel interno, **ENGIE** ha tratado de estar lo más cerca posible de aquellos que más lo necesitaban:

- **FONDO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA**
Orientado a paliar las situaciones de vulnerabilidad sobrevenidas por la pandemia entre los empleados. 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 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.
- **INICIATIVAS IMPULSADAS DESDE EL ÁREA DE COMUNICACIÓN**
Retos de baile, mensajes de ánimo, canciones y felicitaciones que ayudaron al bienestar y mantuvieron el ánimo de los empleados durante los meses de confinamiento.

08



SOBRE LA MEMORIA

Esta es la tercera memoria de sostenibilidad publicada por **ENGIE** en España que incluye información sobre sus actividades y sus principales impactos económicos, sociales y ambientales, así como los aspectos considerados relevantes para los principales grupos de interés de la compañía en el ejercicio 2020.

El proceso de elaboración de la memoria ha seguido como marco de referencia el estándar Internacional Global Reporting Initiative (GRI).

El alcance de la información reportada en este informe es ENGIE en España, haciéndose referencia al Grupo **ENGIE** cuando se ha considerado relevante. En aquellos casos en los que se abarca una cobertura diferente se han realizado las oportunas especificaciones.

La información recogida en la memoria corresponde al ejercicio 2020, si bien se han mencionado otros periodos cuando se ha considerado de interés conocer la evolución de determinados indicadores.

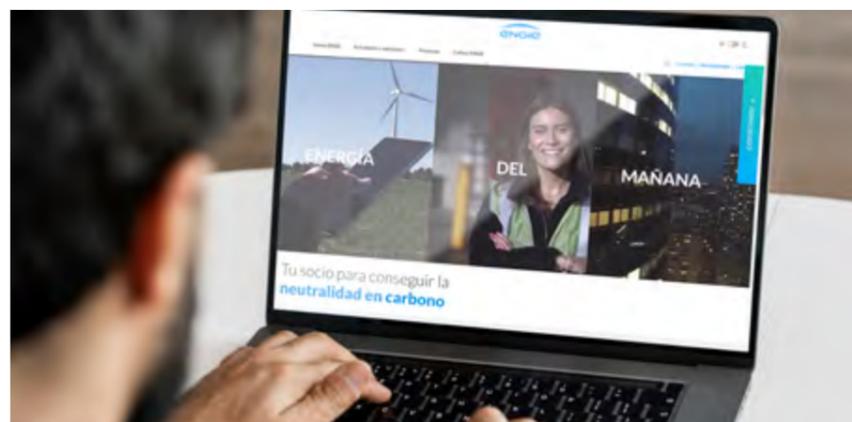
La información económica se ha obtenido de agregar los datos de las cuentas anuales presentadas en el Registro Mercantil del ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2020 de cada una de las sociedades de **ENGIE** en España.

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.

Así, los asuntos materiales definidos por la compañía en 2019 siguen siendo relevantes para **ENGIE** en España, 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.



| RELACIÓN DE ASUNTOS MATERIALES | Capítulo | Pág. |
|--|---|------|
| 1 Desarrollo de energías renovables | Negocio Responsable | 60 |
| 2 Ética y compliance | Gestión ética y compliance | 38 |
| 3 Transición energética | Estrategia de Transición a la neutralidad en carbono | 20 |
| | Acelerando la transición hacia una economía neutra en carbono | 104 |
| 4 Reputación. Gestión de Intangibles | Gestión ética y compliance | 38 |
| 5 Atracción, retención de talento y desarrollo capital humano | Potenciando nuestro talento | 82 |
| 6 Seguridad de las instalaciones y calidad servicio | Seguridad y salud laboral | 90 |
| 7 Relación con los grupos de interés | Gestión de los Grupos de Interés | 56 |
| 8 Desempeño económico | ENGIE en España | 16 |
| 9 Salud y seguridad en el trabajo de empleados/contratistas | Seguridad y salud laboral | 90 |
| 10 Derechos Humanos (ODS) | ENGIE en España y los Objetivos de Desarrollo Sostenible | 52 |
| 11 Clientes. Calidad del servicio. Satisfacción del cliente | Nuestra prioridad: la satisfacción del cliente | 120 |
| 12 Buen Gobierno y transparencia | Modelo de Gobierno | 32 |
| 13 Transformación digital (Digitalización/Big data) | Digitalización de nuestras soluciones | 74 |
| 14 Estrategias e impactos del cambio climático | La gestión ambiental de ENGIE en España | 100 |
| 15 Gestión de riesgos | Gestión de riesgos | 36 |
| 16 Gestión de la igualdad y la diversidad | Igualdad, diversidad y conciliación | 94 |
| 17 Gestión responsable de la cadena de suministro | Compras con impacto positivo | 122 |
| 18 Gestión de residuos y economía circular | Planeta | 98 |
| 19 Tecnología e innovación | Digitalización de nuestras soluciones | 74 |
| 20 Biodiversidad | Protección de la biodiversidad | 112 |
| 21 Ciberseguridad | Gestión de riesgos | 36 |

Calle Ribera del Loira, 28
28042 Madrid
España
comunicacion.espana@engie.com
responsabilidad.social@engie.com
www.engie.es

