



EZENTIS

Informe de Responsabilidad Corporativa 2016



Contenidos

1. Carta del Presidente	3
2. Sobre Ezentis	5
2.1 Misión, Visión, Valores.....	5
2.2 Nuestros grupos de interés	6
2.3 50 años de historia, con ambición de largo plazo.....	6
2.4 Presencia internacional.....	8
2.5 Principales magnitudes	9
3. Modelo de Gestión	11
3.1 Modelo de negocio	11
3.2 Visión estratégica de Ezentis.....	14
3.3 Gobierno de la Organización	17
3.4 Análisis de los asuntos materiales	23
3.5 Tendencias sociales y ambientales que potencialmente pueden afectar al negocio	25
3.6 Gestión de la Responsabilidad Corporativa.....	26
4. Nuestros Retos	29
4.1 Entornos de trabajo seguros y altamente profesionales.....	29
4.2 Basar nuestra fortaleza en nuestros profesionales.....	31
4.3 Crear relaciones de largo plazo con nuestros clientes y usuarios	39
4.4 Reducir el impacto ambiental de nuestra actividad y reducir el uso de recursos valiosos.....	42
4.5 Extender nuestra influencia de actuación responsable a toda la cadena de valor	45
5. Sobre este informe	48
5.1 Principios que rigen este informe	48
Anexos	49
Anexo I: Índice GRI	49

1. Carta del Presidente

Estimado accionista,

Este primer informe, elaborado de acuerdo al estándar de reporte de *Global Reporting Initiative* (GRI) refleja nuestros primeros pasos en la expansión de una cultura de compañía vivida y compartida no solo por nuestros colaboradores y nuestros clientes, sino también con aquellos con los que compartimos el valor que creamos.

Entre estos colectivos importantes que deseamos incluir adicionalmente en el proyecto, ocupan un lugar especial las familias de las personas que trabajan en Ezentis. Y es que nuestra actividad está muchas veces condicionada por necesidades excepcionales que nos lleva a tener que llegar a lugares no siempre sencillos de acceder, en un tiempo record, y a cualquier hora del día. La formación continuada y la observación de medidas de seguridad son una prioridad para Ezentis, en respuesta también a las exigencias y demandas de nuestros clientes y usuarios.

El impulso en conectividad entre las personas y el internet de las cosas o las redes inteligentes, suponen palancas de modernización y bienestar para la sociedad en la que queremos ser protagonista, cobrando un significado especialmente relevante en los países en los que operamos, en la medida que, en muchos casos, son países con necesidades importantes en materia de desarrollo de infraestructuras. Creemos firmemente en la función social de nuestra actividad. Hacemos posible que las personas tengan acceso a servicios básicos de telecomunicaciones y suministro eléctrico. Creamos las condiciones necesarias para que se pueda desarrollar la actividad económica y empresarial. Somos y queremos seguir siendo un motor de progreso y desarrollo, sintiendo y asumiendo la responsabilidad que ello conlleva.

Los cambios introducidos con el plan estratégico de 2014 comienzan a mostrar sus frutos en la cuenta de resultados. Un primer reflejo de esta nueva etapa, más enfocada, más estable y robusta. Un camino en el que hemos sorteado dificultades y que cada vez nos cuesta menos explicar, pero que de forma clara ha centrado nuestros pasos en aquello en lo que nuestro equipo humano está demostrando ser excepcional, la operación y mantenimiento de redes de telecomunicaciones y energía en una de las áreas de mayor expectativa de crecimiento del mundo, Latinoamérica, donde la formación continuada y la observación de medidas de seguridad son una prioridad para Ezentis.

Actualmente operamos en Brasil, Chile, Argentina, Perú, Colombia y Caribe, así como en España. Mercados que presentan una evolución en sus economías altamente positivas, con una expectativa de inversión en redes que deberá mantenerse en niveles superiores al 5,5% del PIB hasta 2030.

Con una cartera de negocio que, a la fecha de cierre de este informe, supera ya los 1.000 millones de euros, Ezentis ha logrado poner en valor hacia los principales operadores las ventajas de contar con un proveedor de servicios de referencia en la región, confiable y eficiente.

Estamos confiados en la evolución del negocio. Durante el año 2016 Ezentis registró un beneficio neto positivo de 0,9 millones de euros al cierre del ejercicio. Una cifra modesta en términos cuantitativos, pero altamente relevante para nosotros por su significado. El resultado bruto de explotación alcanzó los 32,42 millones de euros, un 33% más que durante el año previo. Los ingresos de la compañía ascendieron hasta 316,46 millones de euros, un 4% más, aunque si no se tiene en cuenta el efecto de los tipos de cambio, la facturación se incrementó un 19%.

En mercados estratégicos como Brasil, que absorbe aproximadamente el 50% de la inversión en redes de telecomunicaciones y energía de toda la región, disponemos ya de una posición competitiva sólida que nos permitirá aprovechar mejor las oportunidades que surjan. Uno de nuestros principales retos será desarrollar la presencia en México, otra de las grandes economías del continente.

El crecimiento orgánico de nuestras operaciones ha venido acompañado de adquisiciones que consideramos aportan significativamente al proyecto que estamos construyendo. Este es el caso de la reciente compra de Tecnet, que consolidan a Chile como nuestro segundo mercado por ingresos del grupo con un peso aproximado de 26%, detrás de Brasil con aproximadamente el 35%

Nuestra ambición es convertirnos en el proveedor de servicios de red de referencia para las empresas de comunicaciones y energía en los mercados en los que operamos. Un propósito que se fundamenta principalmente en la confianza en nuestros equipos. Considero que en un espacio breve de tiempo hemos transitado desde una amalgama de marcas que operaban de forma independiente, a un grupo que colabora, comparte y actúa juntos, ofreciendo soluciones.

” Con una cartera de negocio que supera ya los 1.000 millones de euros, Ezentis ha logrado poner en valor hacia los principales operadores las ventajas de contar con un proveedor de servicios de referencia en la región, confiable y eficiente. “

Las iniciativas corporativas transversales puestas en marcha han logrado importantes avances durante este ejercicio. Cabe hacer mención especial a nuestro plan de industrialización de los servicios, que deberá traducirse a corto plazo en una mejora significativa de la eficiencia y la productividad, que redunde, no solo en un aumento de la competitividad, sino también en un aumento de la calidad del servicio percibida por nuestros clientes y usuarios. Este plan de industrialización está fuertemente asentado en unos nuevos sistemas de información y control de las operaciones y en la estandarización global de los procesos, y debería conllevar beneficios en términos de costes, pero también en términos de eficiencia ambiental y mayor seguridad para los profesionales que trabajan con nosotros.

Seguramente por ello, estamos especialmente orgullosos de cómo el modelo de gestión está resultando un activo estratégico en la consecución de los resultados. Huyendo de los estereotipos y las diferencias, hemos puesto foco en lo que nos une, en la eficiencia que aportan los procesos industrializados y el dinamismo de equipos locales muy comprometidos con el proyecto global.

En este camino, seguimos esforzándonos en lograr la confianza de nuestros clientes para que nos sigan percibiendo como sus socios estratégicos de referencia, así como saber formar y motivar a nuestros profesionales. A todos ellos, clientes y profesionales quiero agradecerles su confianza, ilusión y compromiso, sin los cuales nuestra empresa no sería posible.

Un saludo cordial.

Guillermo Fernández Vidal

Presidente y Consejero Delegado



2. Sobre Ezentis

2.1 Misión, Visión, Valores

NUESTRA MISIÓN

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

NUESTRA VISIÓN

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

NUESTROS VALORES

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

- **Confianza en el equipo humano de Ezentis.**
Consideramos el capital humano como factor clave para el crecimiento del Grupo, invirtiendo en su formación, seguridad y bienestar, como medio de conseguir la excelencia.
- **Seguridad**
No hay nada más importante que la seguridad de nuestros empleados, clientes, subcontratistas y las comunidades donde desarrollamos nuestro trabajo, transmitiendo este principio de actuación a toda la organización.
- **Transparencia, Principios Éticos y Buen Gobierno Corporativo**
El trabajo diario se rige por el respeto máximo a nuestro código de Ética y de Conducta, sustentado en la máxima transparencia en la información y las mejores prácticas de gobierno corporativo.
- **Compromiso Social y Respeto al Medio Ambiente**
Creemos firmemente en la función social de nuestra actividad. Hacemos posible que las personas tengan acceso a servicios básicos de telecomunicaciones y suministro eléctrico. Creamos las condiciones necesarias para que se pueda desarrollar la actividad económica y empresarial, y al mismo tiempo, manteniendo el máximo respeto al medio ambiente.
- **Cercanía y responsabilidad con el cliente**
En Ezentis apoyamos de cerca a nuestros clientes y logramos su confianza, basado en competencia profesional, responsabilidad y experiencias pasadas de éxito.

2.2 Nuestros grupos de interés

El modelo de negocio de Ezentis no es propiedad exclusiva de la compañía, sino que está en manos del conjunto de grupos de interés con los que se relaciona y que son clave en el proceso de creación de valor a corto, medio y largo plazo.

La actividad de Ezentis no se podría entender sin el papel que juegan sus clientes y usuarios finales, sus profesionales, sus accionistas o sus proveedores.

Por este motivo, Ezentis mantiene un firme compromiso con todos ellos y que se traduce en:

- Con nuestros clientes y usuarios finales: asegurar la excelencia en el servicio y el acceso de los usuarios a servicios de telecomunicaciones y energía, de forma que permita a las comunidades desarrollarse en términos económicos y sociales.
- Con nuestros profesionales: proporcionarles los sistemas de gestión, los conocimientos técnicos y los medios de seguridad necesarios para que desempeñen su trabajo de forma excelente.
- Con nuestros accionistas: orientarnos a la creación de valor a largo plazo.
- Con nuestros proveedores: ayudarles a incorporar criterios responsables en su gestión y participar en su desarrollo.

Somos conscientes de que Ezentis no es un ente aislado de las comunidades en las que opera. La sostenibilidad de la organización depende de la sostenibilidad del entorno que sustenta sus actividades. Por eso, Ezentis es consciente de que más allá de las obligaciones que tiene con sus grupos de interés, también tiene una responsabilidad hacia su entorno y que se concreta en la necesidad de minimizar el consumo de recursos naturales o el impacto ambiental que puedan generar sus actividades. En este sentido resultan especialmente relevantes los impactos relacionados con los medios de transporte utilizados por los profesionales durante el desempeño de sus tareas y, por eso, la compañía ha comenzado a implantar iniciativas que le permitirán reducir su impacto, tales como la optimización de rutas o la incorporación de vehículos menos contaminantes a su flota.

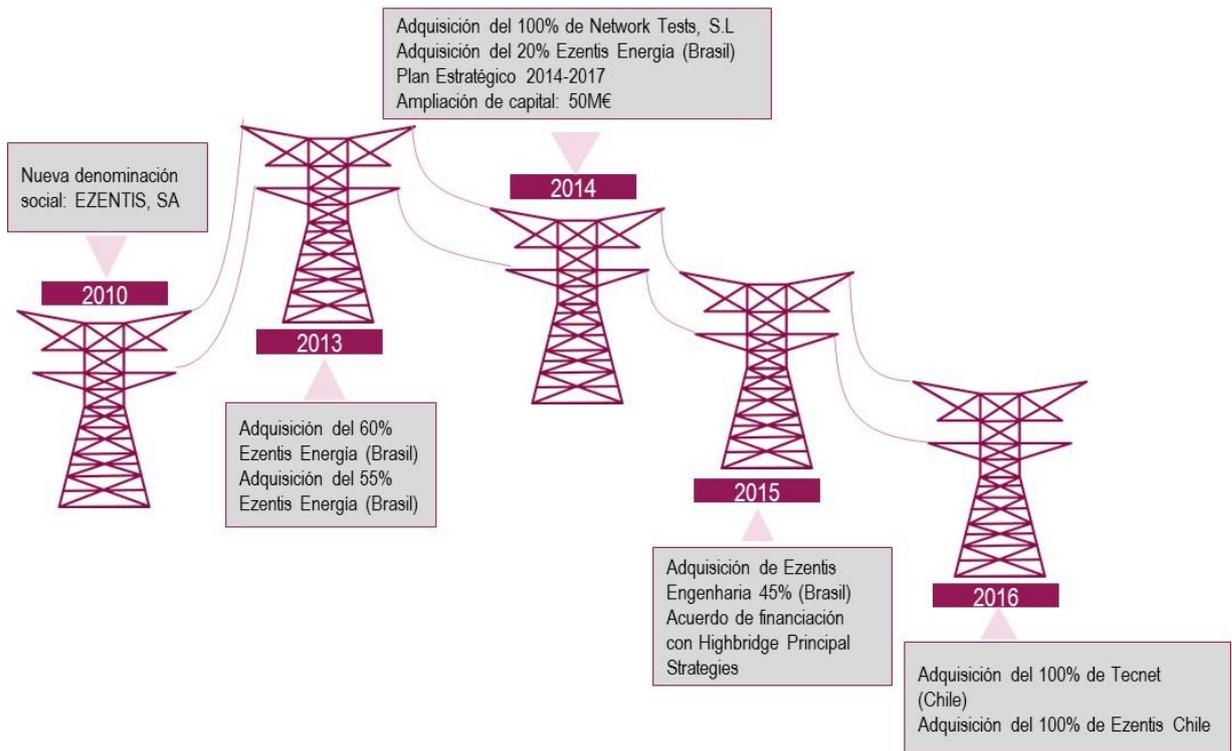
A lo largo del presente informe, y particularmente en el capítulo 4 “Nuestros Retos”, se ofrece información más detallada sobre la relación de Ezentis con sus grupos de interés.

2.3 50 años de historia, con ambición de largo plazo

El medio siglo de historia que atesora Ezentis, solo es para nosotros el comienzo de un proyecto con ambición de largo plazo y sostenibilidad. Nuestra mirada está puesta en el futuro, que presenta grandes oportunidades para nosotros y el conjunto de grupos de interés con los que nos relacionamos. Gracias al éxito en la ejecución de los planes estratégicos 2012-2015 y 2014-2017 ahora nos encontramos en posición de poder aprovechar estas oportunidades.

Desde los primeros pasos el camino recorrido por Ezentis ha estado en todo momento marcado por las grandes adquisiciones que han ido posicionando a la compañía en el mercado de Latinoamérica como una de las empresas referentes en el ámbito de las infraestructuras de redes de telecomunicaciones y eléctricas.

En el esquema pueden observarse los principales hitos de la nueva Ezentis durante los últimos 6 años.



El futuro es digital y es intensivo en energía. Las redes de telecomunicaciones y energía son fundamentales para el desarrollo socio-económico de las comunidades en las que operamos y están jugando un papel clave en la transformación de múltiples sectores con elevado significado social, tales como la sanidad, la educación o los servicios financieros. Esta transformación nos está permitiendo evolucionar hacia un mundo más inclusivo en el que cualquier persona tiene en la palma de su mano una ventana que le permite tener acceso a recursos financieros, formativos o sanitarios. **Y Ezentis, de la mano de sus clientes, lo hace posible.**

Por eso, nuestra relación con los clientes está marcada por el sentido de responsabilidad que tenemos por la trascendencia de nuestros servicios. Entendemos que nuestros servicios deben ser excelentes, no solo porque así nos lo exigen nuestros clientes, sino porque sirven para garantizar el acceso a servicios básicos para las personas.

Todos los que formamos Ezentis somos conscientes de esta responsabilidad. Nuestros profesionales ponen la cara humana de las redes. Son ellos con los que se relacionan los clientes y son ellos los que asisten como testigos a la transformación de comunidades enteras ante la llegada del suministro eléctrico o de telecomunicaciones. Esta es nuestra realidad diaria en zonas rurales y remotas de Latinoamérica, que están llamadas a protagonizar un elevado desarrollo económico y humano gracias al acceso a estos servicios.

Por eso, siempre hemos dado la máxima importancia a que nuestros profesionales contaran con el conocimiento técnico y las medidas de seguridad necesarias para realizar su trabajo. En nuestra actividad, creemos que el conocimiento y la seguridad son los atributos que aseguran la excelencia en la prestación de los servicios.

Esto es lo que nos ha diferenciado de nuestros competidores en los últimos años y seguirá siendo la piedra angular de nuestra compañía en el futuro: el compromiso de unos profesionales con un elevado conocimiento técnico para el desarrollo económico y social de las comunidades en las que operamos.

2.4 Presencia internacional

Aunque el origen y la sede social de la compañía se encuentran en España, actualmente el 90% de los ingresos proceden de Latinoamérica, donde destacan países como Brasil, Chile o Argentina. Esto ha sido consecuencia de un fuerte crecimiento, tanto orgánico como inorgánico (a través de la adquisición de empresas locales) especialmente desde 1990, que ha servido para posicionar a Ezentis como empresa de referencia en el sector para la región.

Latinoamérica constituye uno de los principales ejes de crecimiento de la compañía debido a las oportunidades que presenta en desarrollo socio-económico de la región. Así, en 2016, mostró un crecimiento en ingresos del 21% (en tipo de cambio constante), liderado por países como Colombia, Chile o Brasil.

DISTRIBUCIÓN DE INGRESOS POR ÁREAS GEOGRÁFICAS

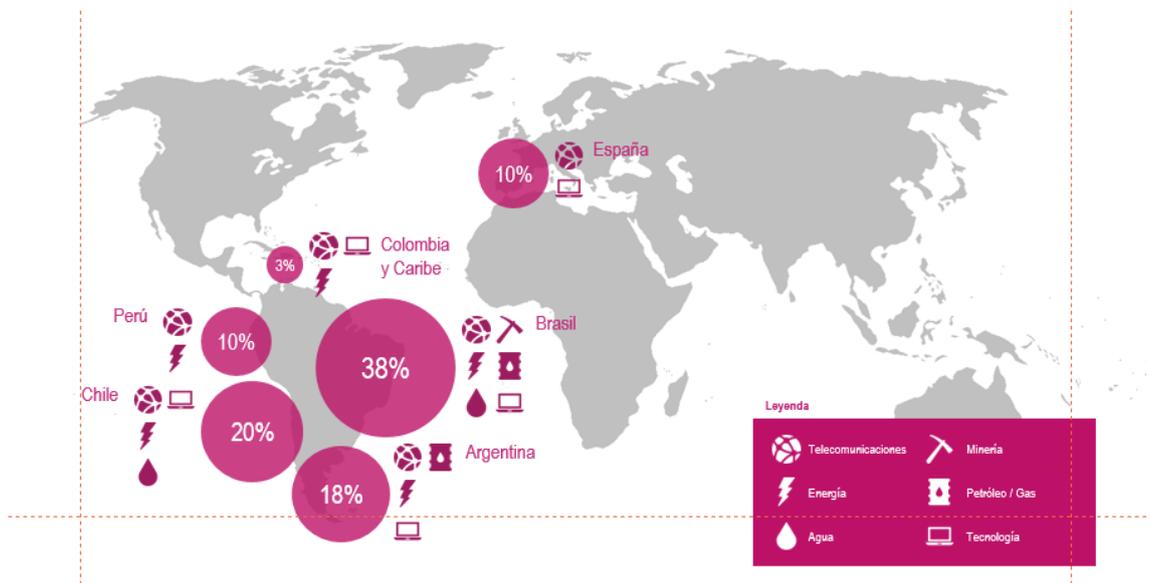


Gráfico 2.1: Distribución de los ingresos de la compañía por geografías donde opera (%). Fuente: Documentos internos Ezentis.

La presencia de Ezentis en estos países es relevante, no sólo por su aportación a la cuenta de resultados del grupo, sino porque el modelo de negocio de la compañía contribuye a resolver algunas de las necesidades más urgentes de las distintas comunidades.

Al hilo de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles de Naciones Unidas, el *SDG Index and Dashboard*, identifica los mayores retos en materia de desarrollo sostenible en cada uno de los países miembros de Naciones Unidas y, tal y como se muestra en la tabla inferior, la mayor parte de los países en los que opera Ezentis presentan un importante reto en cuanto al desarrollo de las infraestructuras de telecomunicaciones y energía y, de forma más general, en cuanto a desempleo.

Estas infraestructuras facilitan el acceso de las personas a servicios básicos y constituyen la base de la actividad económica y empresarial. De esta forma, Ezentis desempeña un papel clave en las comunidades en las que opera, asegurando el suministro de servicios básicos a personas y organizaciones. Al mismo tiempo, Ezentis, como actividad intensiva en profesionales, puede realizar una contribución significativa a la mitigación de problemas de desempleo, también relevante en algunos de los países en los que opera.

	Argentina	Brasil	Chile	Colombia	Perú	España
 Acceso a la electricidad (%)	● 99,8	● 99,5	● 99,6	● 97	● 91,2	● 100
 Tasa de desempleo (%)	● 6,7	● 7,2	● 6,4	● 10	● 3,5	● 22,4
 Calidad de las infraestructuras (1-7)	● 3	● 2,9	● 4,6	● 3,2	● 3,2	● 5,7
 Suscripciones de banda ancha de móvil (%)	● 32,1	● 51,5	● 35,6	● 25	● 2,9	● 66,8
 Uso de internet (%)	● 64,7	● 57,6	● 72,4	● 52,6	● 40,2	● 76,2

Gráfico 2.2: Indicadores clave de desarrollo de los países en los que Ezentis tiene presencia significativa. Fuente: SDG Dashboard. Naciones Unidas.

Ezentis es plenamente consciente del impacto que tienen sus operaciones y está firmemente comprometida con maximizar su contribución al desarrollo sostenible en todas las comunidades en las que opera. El objetivo de la compañía es asegurar la extensión y correcto funcionamiento de las infraestructuras de telecomunicaciones y energía para el mayor número de usuarios posible.

2.5 Principales magnitudes

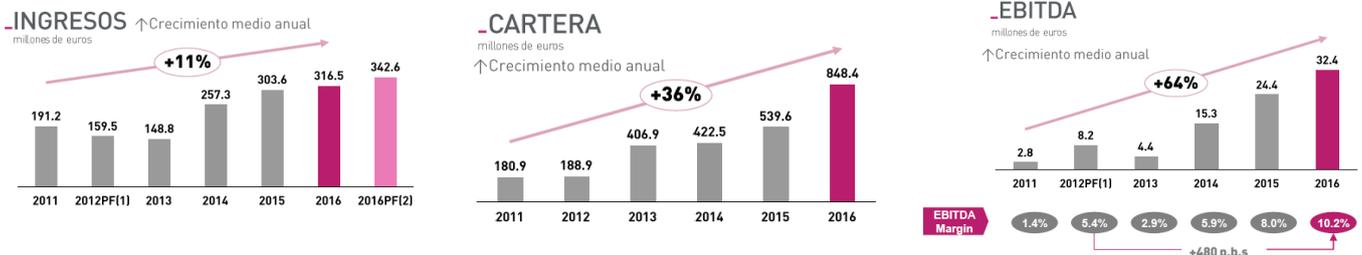
El año 2016 ha sido un ejercicio en el que Ezentis se ha consolidado como una de las principales multinacionales de operación y mantenimiento de las infraestructuras de telecomunicaciones y energía. El reflejo del continuo crecimiento del negocio, se muestra de manera evidente en las principales cifras por cada una de las dimensiones que componen el desarrollo sostenible:

	2015	2016	Crecimiento	
DIMENSIÓN ECONÓMICA	Ventas (Mill. de euros)	303,6	316,5	+4,2%
	Cartera (Mill. de euros)	539,6	848,4	+57,2%
	EBITDA (Mill. de euros)	24,4	32,4	+32,8%
	Margen EBITDA	8,0%	10,2%	-
	Beneficio neto (Mill. de euros)	-10,9	0,9	+108,3%
DIMENSIÓN SOCIAL	Número de profesionales a 31 diciembre	8.798	10.773	+22,4%
	Número de incorporaciones	3.056	2.733	-11%
	Rotación voluntaria	15%	18%	-
	Horas de formación por empleado	13,6	16,5	21%
DIMENSIÓN AMBIENTAL	Número de accidentes mortales	0	0	0%
	Emisiones de CO ₂ (TnCO _{2e})	ND	39.329	-

Tabla 2.1: Principales magnitudes de Ezentis.

Los principales indicadores financieros de Ezentis muestran un claro crecimiento del negocio en los últimos años. Existe un consenso entre los analistas financieros sobre los buenos resultados obtenidos y las buenas perspectivas para los años venideros.

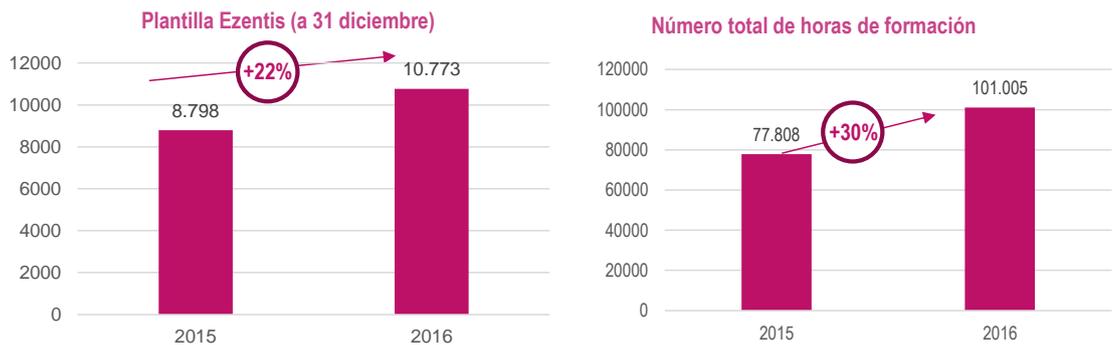
Puede encontrar más información a este respecto en la sección para accionistas e inversores de nuestra página web <https://www.ezentis.com/accionistas-e-inversores/>



Gráfica 2.3: Ingresos de los últimos ejercicios de Ezentis. Elaboración Ezentis.

Gráfica 2.4: Cartera de los últimos ejercicios de Ezentis. Elaboración Ezentis.

Gráfica 2.5: EBITDA de los últimos ejercicios de Ezentis. Elaboración Ezentis.



Gráfica 2.6: Evolución de la plantilla de Ezentis. Elaboración Ezentis.

Gráfica 2.7: Evolución de las horas de formación impartidas. Elaboración Ezentis

Durante 2016, Ezentis ha registrado un crecimiento muy significativo en su plantilla, por encima al de las ventas, y que responde al arranque de un volumen significativo de proyectos. El modelo de negocio del sector conlleva que los proveedores de servicios de mantenimiento y operación de redes, como Ezentis, deban incorporar un volumen significativo de personas a su plantilla en el arranque de los proyectos, de forma que aseguren la correcta ejecución de los contratos, mientras que el ingreso por esos proyectos se realiza meses después. Dada la buena evolución de la contratación y la cartera de pedidos de la compañía, es posible que esta tendencia se mantenga en los próximos ejercicios.

3. Modelo de Gestión

3.1 Modelo de negocio

OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE REDES DE TELECOMUNICACIONES Y ELECTRICIDAD

Cadena de valor de la gestión de infraestructuras

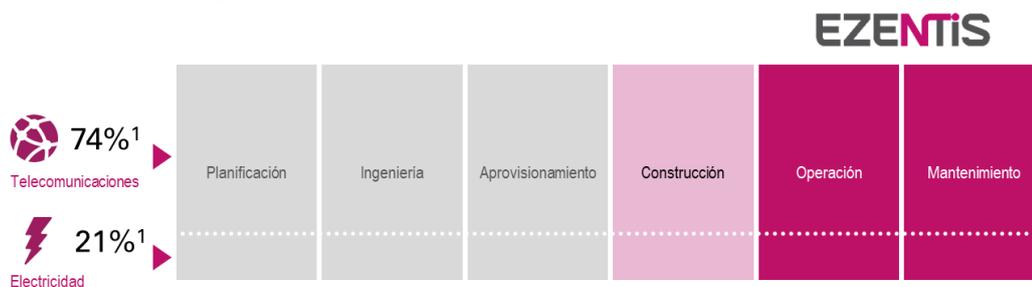


Gráfico 3.1: Actividades de Ezentis sobre la cadena de valor de la gestión de las infraestructuras.

Nota¹: El 95% del negocio¹ de Ezentis está dirigido a la gestión y mantenimiento de redes de telecomunicaciones y electricidad

El núcleo de negocio de Ezentis, se centra en la operación y mantenimiento (O&M) de infraestructuras de telecomunicaciones y electricidad en España y Latinoamérica, fundamentalmente, representando aproximadamente el 95% de los ingresos de la compañía.

De forma complementaria, la compañía afronta proyectos de construcción e ingeniería (C&E). Asimismo, otros negocios, como el desarrollo de soluciones de IT para la gestión de redes; la operación y mantenimiento de redes de agua o de *oil&gas*; o la operación de redes para el sector minero, configuran el resto de cartera de proyectos de Ezentis.

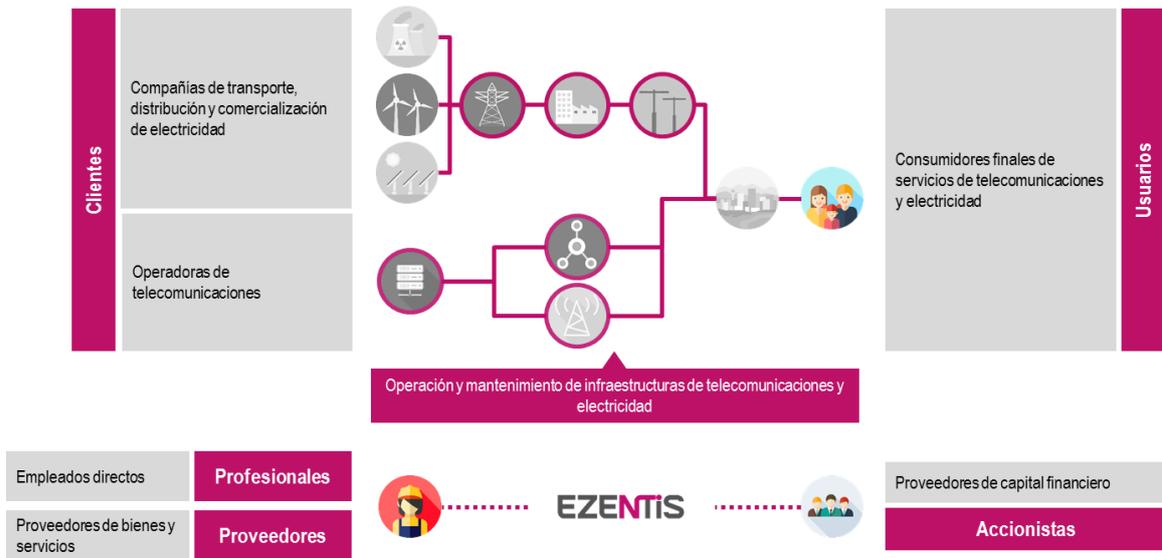
Dentro de sus actividades de O&M de infraestructuras de telecomunicaciones y electricidad, su oferta está compuesta por los siguientes servicios:

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

- Red externa fija
- Torres móviles
- Planta interna fija y móvil
- Servicios de atención al cliente
- Operación de Redes para Empresas
- Sistemas de Soporte en la Operación (OSS)

Electricidad: servicios para las redes de transporte, distribución y comercialización de electricidad

- Redes de distribución y transmisión
- Subestaciones y plataformas de transformación
- Servicios comerciales
- Redes inteligentes



El modelo de negocio y las actividades que realiza Ezentis, determina sus relaciones con un amplio conjunto de grupos de interés. De acuerdo al análisis de materialidad realizado, ampliamente descrito en el capítulo 3.4 del presente Informe, consideramos que los grupos de interés más relevantes para la compañía son:

- **Accionistas e inversores:** como se describe en el capítulo 3.3, Ezentis cotiza en el mercado de valores, lo que convierte a accionistas e inversores en sus proveedores de capital.
- **Clientes y usuarios:** Ezentis ofrece sus servicios a grandes empresas de telecomunicaciones y electricidad lo que hace que sus ingresos estén concentrados en relativamente pocos clientes (en comparación con negocios B2C o de gran consumo). En particular, durante 2016, Ezentis contó con una base aproximada de 75 clientes. Cada cliente tiene un impacto relevante en la cuenta de resultados, no solo por el importe anual de los ingresos, sino por la duración de los contratos que se establecen con ellos. Además, el servicio que Ezentis presta a sus clientes cubre también el contacto con el usuario final. Por otro lado, dada la naturaleza de las infraestructuras operadas y mantenidas por Ezentis, el impacto en la calidad de vida de los usuarios finales es muy elevado.
- **Empleados:** la actividad de Ezentis es intensiva en capital humano, como demuestran sus más de 10.000 profesionales. Dentro de la gestión de los profesionales, destaca especialmente los aspectos relacionados con la captación y formación de profesionales, y con la prevención de riesgos laborales (trabajo en altura y actividades con riesgo eléctrico).
- **Proveedores:** destacan los proveedores de servicios de alquileres de vehículos y subcontratación en la medida en la que una parte de las actividades de Ezentis es subcontratada para que sean desarrolladas por terceros.

Dada la importancia de estos grupos de interés para Ezentis, se han incluido todos ellos en las consultas realizadas para el análisis de materialidad que ha determinado los contenidos del presente Informe. Para más información sobre los asuntos materiales identificados en base a las consultas a estos públicos, consultar el capítulo 3.4.

LOS PROCESOS CLAVE Y LAS VENTAJAS COMPETITIVAS

Dentro de su modelo de negocio, destacan procesos clave que determinan las fortalezas de Ezentis para generar valor en el corto, medio y largo plazo para el conjunto de grupos de interés con los que se relaciona.

Estos procesos clave incluyen:

- **Gestión de personas y planificación de tareas:** la mayor parte de la actividad de Ezentis consiste en el desarrollo de tareas técnicas “sobre el terreno” por parte de técnicos especializados. La clave consiste en dotar de la formación adecuada a los profesionales que forman parte de la compañía para el desempeño de los servicios, así como en una correcta planificación diaria de las tareas, atendiendo a las necesidades de los clientes, para optimizar el servicio, manteniendo el nivel de calidad para el usuario final.
- **Gestión de flotas y planificación de rutas:** al hilo del proceso anterior, otro de los procesos clave de Ezentis consiste en la gestión de flotas y la planificación de rutas. A menudo, los técnicos de Ezentis tienen que realizar desplazamientos entre distintas ubicaciones en las que realizar sus tareas de operación y mantenimiento. De aquí que Ezentis cuente con un parque de vehículos significativo (en propiedad o en régimen de leasing operativo o financiero) cuya correcta gestión tiene un impacto claro sobre la cuenta de resultados de la compañía mientras que, por otro lado, la planificación de rutas dirigida a la minimización de los trayectos y las distancias presenta unas enormes ventajas en términos de productividad y eficiencia (tanto de costes como de consumo de recursos y generación de emisiones).
- **Minimización de los riesgos para las personas:** algunas de las actividades de Ezentis conllevan riesgos derivados del trabajo en altura, de trabajo con equipos eléctricos o la conducción de vehículos. Por este motivo, la prevención de riesgos laborales constituye un aspecto clave para la compañía.

El nexo común entre todos estos procesos es la importancia en el foco en la eficiencia y la optimización. La larga duración de los contratos que Ezentis mantiene con sus clientes, le brinda a la compañía una excelente oportunidad para trabajar en la eficiencia y optimización de los diferentes procesos.

Así, tal y como se describe más ampliamente en el capítulo 3.2, la estrategia de la compañía va dirigida precisamente a la intensificación de la eficiencia y la productividad, concretado en una iniciativa clave para la organización como es el proyecto de industrialización de los servicios.

3.2 Visión estratégica de Ezentis

El proceso de concentración en el núcleo de negocio que ha marcado el Plan Estratégico 2014-2017 de Ezentis, ha supuesto un punto de inflexión que ha llevado a mejorar, no solo sus resultados financieros sino, en general, el modelo de gestión de la compañía.

Este Plan además ha servido para marcar los principales ejes estratégicos que se mantendrán y potenciarán en los próximos años, y que se pueden resumir en:

1. **Consolidación de la presencia en Latinoamérica:** a pesar de la evolución desfavorable del tipo de cambio de las divisas de la región durante los últimos años y de un ritmo de crecimiento económico por debajo de lo previsto inicialmente, Latinoamérica ha sido uno de los principales ejes de crecimiento para Ezentis, tanto orgánico como inorgánico. En particular, la compañía ha experimentado un ritmo de crecimiento particularmente relevante en Brasil y Chile, donde ahora cuenta con un posicionamiento muy relevante. Para los próximos años, el crecimiento económico y la necesidad de inversión en infraestructuras prevista para Latinoamérica sigue representando para Ezentis una importante oportunidad de crecimiento.

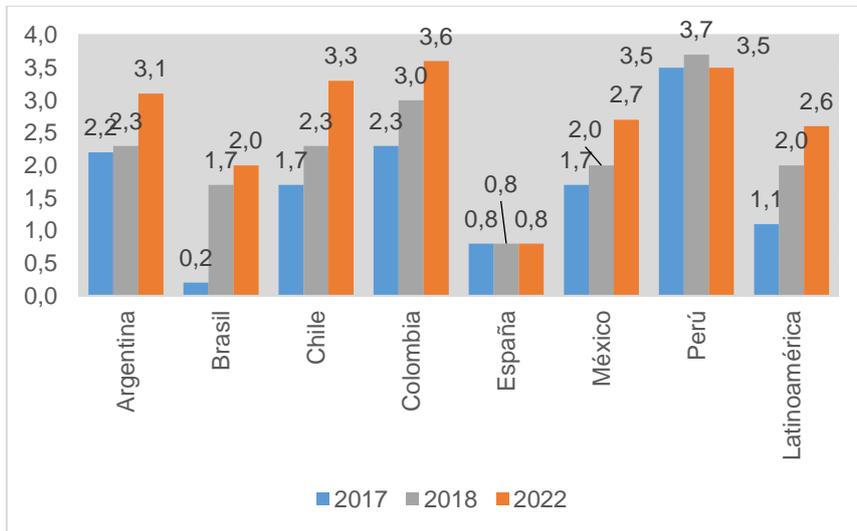


Gráfico 3.2: Tasa de crecimiento del PIB 2017, 2018 y 2022 en los principales países en los que opera Ezentis. Fuente: World Economic Outlook, Abril 2017. Fondo Monetario Internacional (FMI)

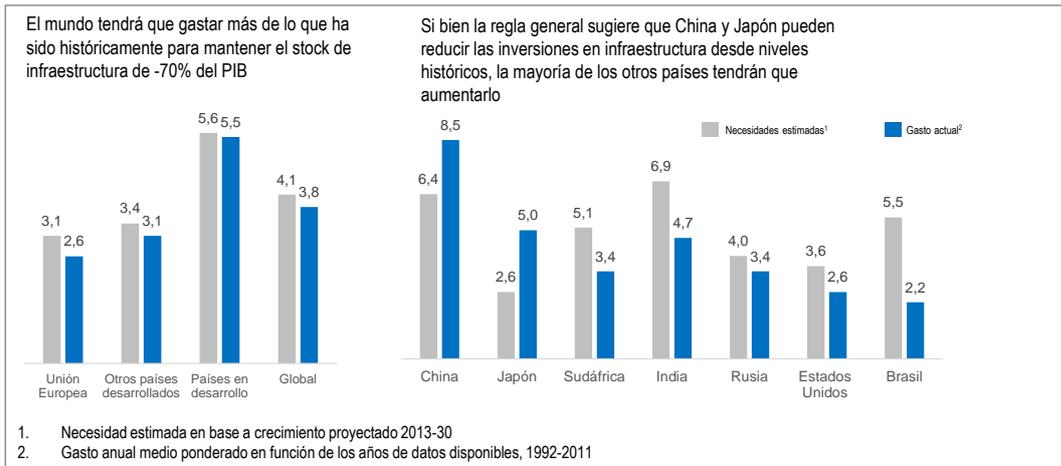


Gráfico 3.3: Gasto en infraestructuras. Fuente: Infrastructure productivity: How to save \$1 trillion a year. Enero de 2013. McKinsey Global Institute Analysis

Ezentis pretende iniciar la entrada en el mercado de México, la principal economía Latinoamericana en la que todavía no está presente.

Desde un punto de vista de la gestión de la Responsabilidad Corporativa del grupo, esta presencia y crecimiento multinacional presentan el reto de desarrollar, armonizar e implantar políticas y sistemas de gestión globales pero que respondan a las particularidades y necesidades locales. Esto es especialmente relevante para aquellos asuntos más materiales para la compañía, tales como la prevención de riesgos laborales; la atracción, retención y desarrollo de talento; la relación con clientes y usuarios; el cambio climático y la eficiencia energética; o la gestión de la cadena de suministro.

- Aprovechamiento de las oportunidades derivadas de la transformación de los sectores de telecomunicaciones y energía:** los sectores de telecomunicaciones y energía están afrontando procesos de transformación (en algunos casos fuertemente condicionados por aspectos relacionados con la sostenibilidad) ilustrados por tecnologías o modelos como la generación distribuida, las redes inteligentes (Smart Grids) o las redes de fibra óptica. El nexo común de todas estas tecnologías y modelos es la creciente necesidad de “conectividad”, que llevará a un mayor desarrollo de las redes de telecomunicaciones y energía. Esto representa una gran oportunidad para Ezentis que debe asegurar que cuenta con el modelo de negocio y capacidades necesarias para aprovecharla. (ver capítulo 3.5 sobre tendencias del presente informe)

Ezentis tiene plena convicción en que la clave para poder aprovechar estas oportunidades radica en la competitividad de sus servicios para sus clientes y saber garantizar la calidad ofertada. El entorno competitivo en el sector de operación y mantenimiento de infraestructuras está muy marcado por una gran atomización, con compañías locales de pequeño tamaño con sistemas de gestión poco maduros. En este contexto, Ezentis considera que constituye una oferta diferencial en el mercado. La compañía se configura como un jugador a escala regional, con una dimensión que le permite aprovechar las economías de escala intrínsecas a su actividad y poder ofrecer un servicio de calidad altamente competitivo a sus clientes. Ezentis

creo que puede seguir jugando un papel muy relevante como integrador de la industria en Latinoamérica.

- 3. Industrialización, competitividad y calidad del servicio:** en el sector del mantenimiento y operación de infraestructuras, la velocidad en la ejecución del servicio es sinónimo de calidad. Ante una avería o problema con el suministro, lo que necesita el usuario final es que se solucione lo antes posible. Para Ezentis, la perseverancia en el incremento de la productividad no solo se explica por su capacidad para influir en la rentabilidad de la compañía, sino también por su influencia en la calidad del servicio y la satisfacción de sus clientes.

La compañía está ejecutando un plan para la industrialización de sus servicios que persigue aumentar la productividad de la organización. Este plan continuará durante los próximos años y se concreta, especialmente, en la implantación de sistemas de información y control de las operaciones y en la mejora continua de los procesos.

Este proceso de industrialización y maximización de la calidad también tienen impacto claro sobre los aspectos relacionados con la gestión de la responsabilidad corporativa. Así, por ejemplo, la introducción de sistemas de información para mejorar la planificación de rutas (minimización de número y longitud de los desplazamientos) permitirá a Ezentis hacer sus procesos logísticos más eficientes energéticamente y reducir las emisiones de CO₂ de sus vehículos. Por otra parte, los asuntos de riesgos laborales son percibidos por los clientes como parte del concepto de calidad del servicio. Los grandes operadores de telecomunicaciones y energía extienden en su cadena de valor sus criterios de prevención de riesgos y valoran positivamente a aquellos proveedores de servicios que son capaces de mantener su exigencia en esta materia.

- 4. Gobierno de la organización:** otra de las claves de la transformación de la compañía y de su capacidad para enfrentarse a los retos ha sido el modelo de gobierno de la organización, liderado por un nuevo equipo directivo y de gobierno. En un entorno altamente competitivo como en el que opera Ezentis, se requiere un modelo de toma de decisiones ágil y dinámica que permita adaptarse a las necesidades cambiantes de clientes y usuarios. Por eso, la compañía ha desarrollado un modelo de gestión en el que la gerencia de cada país cobra un peso muy relevante, lo que le permite a Ezentis estar muy cerca de los clientes y atender a las particularidades locales de cada país. Para fomentar el intercambio de conocimiento y experiencias a escala global, la compañía fomenta el desarrollo de talleres periódicos (semestrales o anuales) con todos los responsables de los distintos países, en materia de proyectos globales, desarrollo comercial, financiero, recursos u operaciones. Con todo esto, Ezentis ha conseguido un modelo de gobierno homogéneo internacionalmente pero adaptado localmente.

3.3 Gobierno de la Organización

EZENTIS EN BOLSA

	2015	2016
Número de acciones	235.655.488	235.655.488
Cotización a 31/12 (en euros)	0,5010	0,5200
Máximo del año	0,9140	0,6440
Mínimo del año	0,4100	0,2820
Capitalización a 31/12 (miles de euros)	118.063	122.541
Volumen medio de negociación (miles de acciones)	152.086	125.633

Tabla 3.1. Información bursátil de Ezentis. Fuente: Página web Bolsa de Madrid

Tras la ampliación de capital realizada en 2014, el capital social de Ezentis asciende a 70,7 millones de euros repartidos en 235.655.488 acciones ordinarias de 0,3 € de valor nominal cada una de ellas. Todas las acciones cotizan en las Bolsas españolas de Madrid y Bilbao.

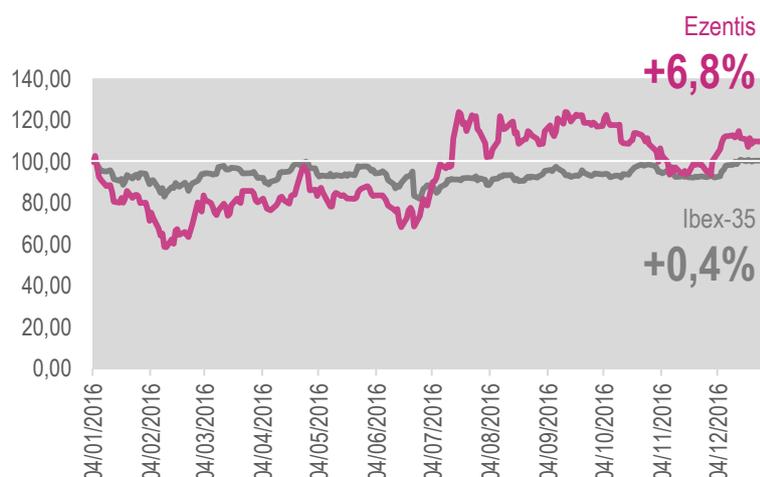
AMPLIA MAYORÍA DEL CAPITAL FLOTANTE

La amplia mayoría del capital de la compañía se encuentra en libre circulación, con tan solo un 5,218% de la propiedad concentrada en inversores institucionales (Eralan Inversiones, S.L.).

REVALORIZACIÓN DE LA ACCIÓN POR ENCIMA DEL IBEX-35 EN 2016

Cambio de tendencia en 2016

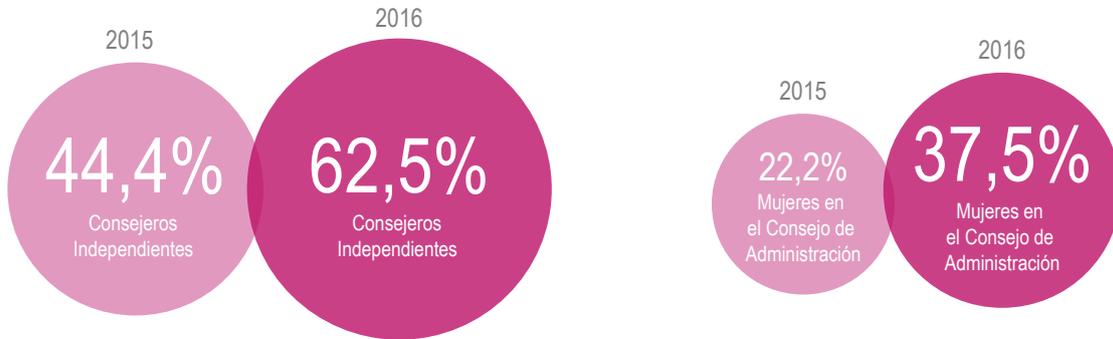
Los buenos resultados financieros de 2016 y las perspectivas favorables para los próximos años, asociadas al buen ritmo de contratación y a la sólida cartera de pedidos, ha tenido un impacto positivo en el valor de la acción, que se ha revalorizado un 6,8% durante el ejercicio. Esto se compara favorablemente con el Ibex-35.



Gráfica 3.4: Evolución del valor de la acción de Ezentis.
Fuente: Página web Bolsa de Madrid

RENOVACION DEL ORGANO DE GOBIERNO

Durante 2016, Ezentis ha realizado una relevante renovación de su Consejo de Administración, en el que ha prestado especial atención en aumentar la proporción de consejeros independientes y la proporción de consejeras mujeres, atendiendo a las recomendaciones del Código de Bueno Gobierno de las Sociedades Cotizadas de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV).



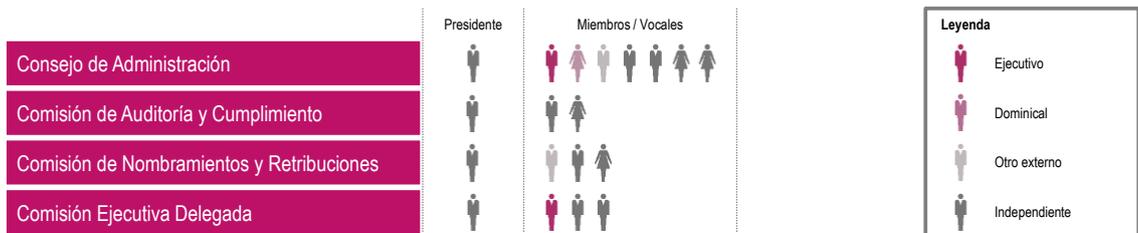
Gráfica 3.5: Fuente: Informe Anual de Gobierno Corporativo 2016 de Ezentis

Composición del Consejo de Administración¹

Tras los cambios realizados durante el ejercicio, el Consejo de Administración de Grupo Ezentis a cierre de 2016 estaba constituido por:

Consejo de Administración	Categoría del Consejero	Cargo	Comisión de Auditoría y Cumplimiento	Comisión de Nombramientos y Retribuciones	Comisión Ejecutiva Delegada
D. Luis Solana Madariaga	Independiente	Presidente			Presidente
Dña. Ana María Sánchez Tejeda	Dominical	Consejero			
D. Javier Cremades García	Otro Externo	Consejero		Vocal	
D. Guillermo José Fernández Vidal	Ejecutivo	Consejero Delegado			Vocal
D. Enrique Sánchez de León García	Independiente	Consejero Coordinador	Vocal	Presidente	Vocal
Dña. Emma Fernández Alonso	Independiente	Consejero	Vocal		
Dña. Laura González Molero	Independiente	Consejero		Vocal	
D. Pedro María Azcárate Palacios	Independiente	Consejero	Presidente	Vocal	Vocal
D. Jorge de Casso Pérez	No Aplica	Secretario del Consejo			

Los principales órganos de Gobierno de Ezentis son el Consejo de Administración y tres Comisiones específicas. En todas ellas, la Presidencia la ostenta un Consejero independiente:



¹ Más información en el Informe anual de Gobierno Corporativo del ejercicio 2016. Puede hacer seguimiento de los cambios en los órganos de gobierno a través de las comunicaciones de la compañía a la CNMV o en <https://www.ezentis.com/consejo-y-comisiones/>

	Actividad 2016	Función de las Comisiones
Comisión de Auditoría y Cumplimiento	9 reuniones	<ul style="list-style-type: none"> - Informar favorablemente al Consejo de Administración la modificación del Reglamento del Consejo. - Evaluar la calidad y eficiencia del funcionamiento de la propia Comisión. - Revisión, trimestral y semestralmente, de la información financiera que se difunde a los mercados de valores antes de ser comunicada. - Aprobar la propuesta de formulación de las cuentas anuales. - Supervisión y remisión para su aprobación por el Consejo del informe anual sobre gobierno corporativo. - Revisión del plan de auditoría interna. - Actualización de sistemas de control interno de la información financiera (SCIIF). - Implantación y puesta en marcha del modelo de prevención de delitos-responsabilidad penal de la persona jurídica.
Comisión de Nombramientos y Retribuciones	8 reuniones	<ul style="list-style-type: none"> - Nombramiento de los miembros del consejo. - Aprobación de concentración de objetivos para la retribución variable en acciones. - Aprobación de la política de retribución. - Información sobre el cese de cargos y aprobación de las condiciones de extinción de contrato. - Informar al consejo sobre la constitución de otras comisiones y el estado de plan de retribución variable en acciones.
Comisión Ejecutiva Delegada	11 reuniones	<ul style="list-style-type: none"> - Esta Comisión tiene todas las facultades que corresponden al Consejo de Administración, excepto aquellas que legal o estatutariamente sean indelegables.

En el marco del modelo de gobierno corporativo aprobado en la reunión de 30 de octubre de 2014 del Consejo de Administración de Grupo Ezentis, S.A. se acordó que las principales filiales operativas deberían trasladar, en la medida de lo posible, las mejores prácticas de la matriz cotizada a la hora de la formación y toma de sus decisiones en cuanto a su gestión y organización, a través de la necesaria constitución de sus respectivos Consejos de Administración, que deberían reservarse el conocimiento y decisión sobre los asuntos más relevantes de cada una de esas filiales y, en cuya composición, se debería contar con (a) consejeros dominicales (recayendo en alguno de ellos la presidencia del Consejo); (b) consejeros independientes de reconocido prestigio y que, necesariamente, tuvieran conocimientos financieros avanzados (preferiblemente ex auditores de las principales firmas de auditoría); así como (c) consejeros ejecutivos, entre los que se encontraría, en todo caso, el gerente general de cada una de esas filiales.

Actualmente, están constituidos Los Consejos de Administración de las filiales en Argentina, Brasil, Perú, Chile, Panamá, Jamaica, Colombia y España, y el número de consejeros, en cada caso, se sitúa en el rango de 3 a 6.

REFUERZO DE LA NORMATIVA INTERNA

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

- Estatutos sociales
- Reglamento del Consejo
- Reglamento de la Junta
- Reglamento interno de conducta
- Código Ético
- Política de Selección de Candidatos de Consejeros
- Política de comunicación e involucración con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto
- Política fiscal corporativa
- Protocolo de Prevención de Delitos
- Política de Remuneraciones

Estas políticas están disponibles públicamente a través de la página web de la compañía: <https://www.ezentis.com/reglas-del-consejo/>

De todas estas políticas, durante 2016 y el primer trimestre de 2017, se han aprobado tres: la Política de Selección de Candidatos de Consejeros, la Política de comunicación e involucración con accionistas, y el Protocolo de Prevención de Delitos.

La aprobación de estas políticas supone un refuerzo a los procesos de selección y remuneración de los consejeros (incluyendo un Plan de sucesión del Consejo de Administración) y a que la información ofrecida a accionistas cumpla unos criterios de transparencia, veracidad y exhaustividad

GESTIÓN DEL RIESGO

Clasificación de los riesgos

Ezentis dispone de un Sistema Integral de Gestión de Riesgos a través del cual identifica, evalúa, prioriza y gestiona los riesgos relevantes del Grupo. Este Sistema ha sido actualizado durante 2016, funciona de forma integral y continua, y es el resultado de la consolidación a nivel corporativo de las gestiones realizadas por cada una de las unidades de negocio, país, o sociedad, que forman o han formado parte de la compañía a lo largo del ejercicio 2016.

La compañía realiza de manera periódica, la clasificación y priorización de los riesgos a los que se enfrenta y que pueden afectar a la sostenibilidad de la compañía. Del análisis realizado, se clasifican los riesgos en cuatro posibles categorías:

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

Detalle de los riesgos identificados - 2016	
Estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> - Algunas sociedades de la organización tienen, por razón de actividad, una dependencia importante de determinados clientes o sectores de actividad. - Al ser una empresa cotizada, siempre existe el riesgo de descenso del valor de capitalización y vulnerabilidad de la acción.
De Cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Ezentis cumple sus compromisos y normativas vigentes, aunque dada la geografía extensa de sus mercados, está presente el riesgo de potenciales incumplimientos de garantías financieras y no financieras o del incumplimiento de las normativas existentes en los países en los que opera el grupo, especialmente de las mercantiles, fiscales y laborales - Debido a la heterogeneidad y variedad de los diferentes sistemas de información, podría existir un cierto riesgo de ausencia de homogeneidad en el reporting de la información financiera consolidada. -
Financieros	<ul style="list-style-type: none"> - Por la circunstancia implícita de operar en distintos mercados, el Grupo está expuesto a las variaciones de tipo de cambio en las sociedades de Ezentis ubicadas fuera de España, y especialmente en Latinoamérica. - Asimismo, está expuesto a los riesgos de fluctuación de tipos de interés y tasas de inflación. - En función del ciclo de negocio del Grupo, está expuesto también al riesgo de desfases temporales entre los recursos generados por la actividad y las necesidades de fondos requeridos.
Operacionales	<ul style="list-style-type: none"> - El proceso de obra ejecutada, facturada y cobrada en el menor tiempo posible, es uno de los más importantes para el Grupo. - Conseguir la máxima efectividad con la estructura societaria y fiscal del grupo para el aprovechamiento de las sinergias existentes es un objetivo permanente - Las reducciones presupuestarias en los clientes siempre pueden suponer un reto para nuestros negocios.

GOBIERNO ÉTICO Y RESPONSABLE

En octubre de 2014, el Consejo de Administración de la organización aprobó el Código de Ética y de Conducta² con el objetivo de asegurar un comportamiento profesional, ético y responsable de todos los empleados y del órgano de dirección, en el desarrollo de las actividades de la compañía y en el cumplimiento de sus funciones.

Desde la elaboración del Código, la organización ha fomentado la comunicación de estos valores a todos sus integrantes mediante charlas y reuniones periódicas con los diferentes responsables de las áreas, y a través del envío del documento a todos sus empleados. En línea con lo anterior, Ezentis está realizando sesiones de formación obligatorias sobre el Código Ético y de Conducta y en materia de anti-corrupción que se están extendiendo de forma gradual a todas las sociedades de la compañía.

Además del fomento de código ético, la compañía ha puesto a disposición de todos los empleados un Canal de denuncias. La compañía tiene un Comité de ética y un procedimiento de actuación para asegurar la seguridad de la información personal, así como, para mantener la independencia de los procesos, éstos han sido investigados de forma externa.

Hasta diciembre 2016 se han recibido un total de 31 denuncias, de las cuales en 19 de ellas se ha constatado que eran totalmente o parcialmente justificadas, por lo que se han tomado medidas al respecto. Las acciones llevadas a cabo, una vez investigados los hechos, han sido: despidos disciplinarios, comunicación a las fuerzas de seguridad, apercibimientos verbales y escritos, entre otros. Asimismo, con el fin de evitar futuras infracciones, Ezentis ha establecido mejoras en los procedimientos internos y planes de acción en mejora de comunicación interna y corrección de posibles errores.

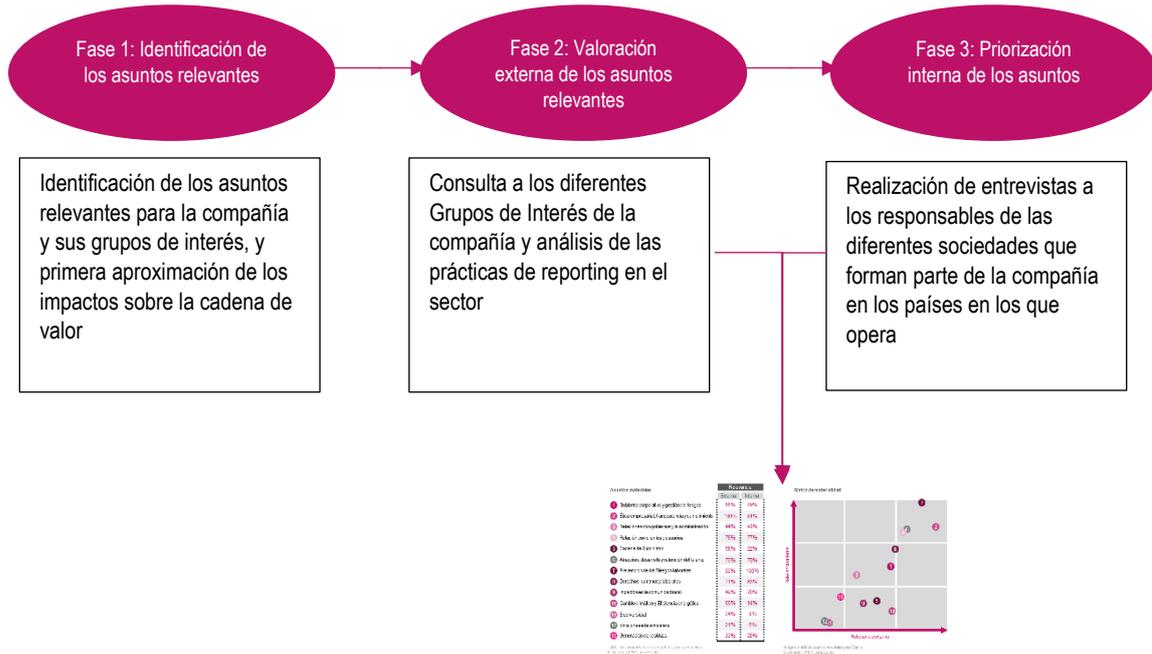
De forma complementaria, la organización dispone de un Protocolo de Prevención de Delitos, de acuerdo a la modificación del código penal español, en el que se describen las medidas para la prevención y control de aquellas operaciones y/o actuaciones susceptibles de ser considerados como delito de la persona jurídica.

² https://ezentis.com/pdf/20150213_115946_Codigo_de_Etica_y_de_Conducta.pdf

3.4 Análisis de los asuntos materiales

Como parte del proceso de elaboración del primer Informe de Responsabilidad Corporativa, y con el objetivo de identificar los contenidos que debían ser incluidos en el mismo, Ezentis ha realizado un análisis de aquellos asuntos más relevantes de la compañía de acuerdo a la opinión de sus principales grupos de interés. Este proceso da respuesta a las recomendaciones de *Global Reporting Initiative (GRI)* según los *GRI Standards* para la elaboración de Informes de Responsabilidad Corporativa.

Las principales fases del análisis han sido:



Fase 1

Identificación de asuntos relevantes

Para la identificación de los asuntos Ezentis se han realizado reuniones internas con los responsables de las diferentes áreas clave de la organización. A partir de los primeros asuntos identificados se ha realizado un estudio de los asuntos relevantes en el sector en base a los requerimientos de los referentes en sostenibilidad:



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



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

Una vez caracterizado los asuntos, se han asignado los impactos que se generan en la cadena de valor según los 13 asuntos principales que se han desprendido del análisis de materialidad.

Fase 2

Valoración externa de los asuntos relevantes

En esta fase se ha realizado una evaluación de diferentes fuentes: las ponderaciones otorgadas por la evaluación de RobecoSAM / Dow Jones Sustainability Index (DJSI); entrevistas a accionistas, sindicatos, proveedores e inversores, y una encuesta específica a empleados; y un benchmarking de compañías comparables en las distintas geografías en las que opera Ezentis



Encuestas a grupos de Interés



Evaluación de RobecoSAM/DJSI – Sector “Engineering & Construction”



Encuestas a empleados



Análisis del estado de reporting de las empresas del sector

Fase 3

Priorización interna de los asuntos relevantes

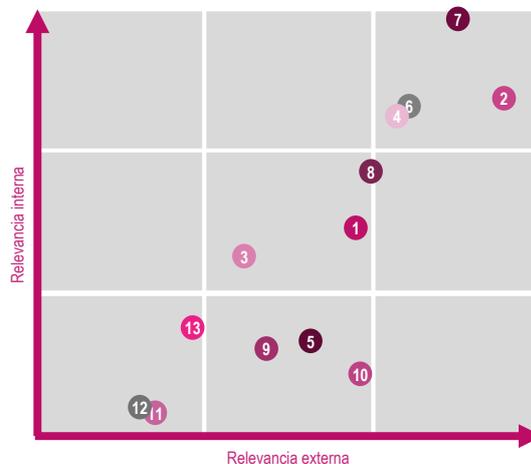
Se han realizado entrevistas a la Alta Dirección y a los responsables de los países en los que opera Ezentis para priorizar los asuntos identificados en base al impacto de estos sobre las actividades que desarrolla la compañía.

Asuntos materiales

- 1 Gobierno corporativo y gestión de riesgos
- 2 Ética empresarial, transparencia y cumplimiento
- 3 Relaciones con gobiernos y la administración
- 4 Relación con clientes y usuarios
- 5 Cadena de Suministro
- 6 Atracción, desarrollo y retención del talento
- 7 Prevención de los Riesgos laborales
- 8 Derechos humanos y laborales
- 9 Impactos en la comunidad local
- 10 Cambio climático y Eficiencia energética
- 11 Biodiversidad
- 12 Emisiones a la atmósfera
- 13 Generación de residuos

	Relevancia	
	Externa	Interna
1	68%	49%
2	100%	81%
3	44%	43%
4	78%	77%
5	58%	22%
6	79%	79%
7	90%	100%
8	71%	63%
9	49%	20%
10	69%	14%
11	24%	5%
12	21%	6%
13	33%	26%

Matriz de materialidad



3.5 Tendencias sociales y ambientales que potencialmente pueden afectar al negocio

EVOLUCIÓN DE LOS MERCADOS

La actividad de Ezentis se concentra principalmente en lo que el Fondo Monetario Internacional (FMI) considera economías emergentes y en desarrollo (90% en Latam). En estos países se tiene previsto un desarrollo socio-económico en los próximos años que afectará positivamente a la construcción de nuevas infraestructuras para dar respuesta a la creciente demanda. Dentro del sector de energía, se prevé un aumento de la construcción de infraestructuras en Colombia y Perú donde el 3% y el 8,8% de la población aun no tienen acceso a la electricidad³. En el sector de las telecomunicaciones también tiene un crecimiento de amplio recorrido en esta zona, dónde se están comenzando a implantar redes de fibra óptica y mejorando las estaciones de telecomunicación inalámbrica.

INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

Unido al creciente desarrollo económico de los mercados emergentes, existe otro factor palanca en el sector unido principalmente a la creciente evolución tecnológica de los sistemas de telecomunicación que les obliga a renovarse permanentemente. La irrupción de tecnologías de “big data” está favoreciendo al desarrollo de “Smart grids” y la generación distribuida. La aparición de estas redes inteligentes, asociadas tanto al desarrollo de nuevas redes de transmisión de energía como a la necesidad de desarrollo e instalación de contadores inteligentes permanentemente conectados a internet, supone una gran oportunidad para la compañía. Si bien es preciso mencionar que este tipo de tecnología se encuentra en sus primeras etapas, se prevé que las distribuidoras y los usuarios vayan apostando por este tipo de redes, mucho más eficientes y seguras.

EFICIENCIA ENERGÉTICA Y ENERGÍAS RENOVABLES

Dentro del marco de la Unión Europea se está desarrollando normativa en materia de eficiencia energética. Actualmente, los reguladores centran sus esfuerzos en la eficiencia de los edificios, pero a futuro se prevé que se amplíe el control sobre otros procesos del negocio, como la logística y la gestión de la flota de vehículos.

Por otro lado, a raíz de la COP 21, se espera un amplio impulso de las energías renovables en sustitución del mix energético basado en fuentes tradicionales, lo cual implicará al desarrollo de nuevas redes de transmisión. Asimismo, el desarrollo de los vehículos eléctricos en las ciudades puede suponer la instalación de nuevas redes de baja tensión eléctrica y lugares de carga.

SEGURIDAD DE LOS SERVICIOS

Con la evolución de la tecnología se han desarrollado nuevas amenazas de seguridad en el mundo digital y los sistemas lógicos. Por ello, cada vez más, cobra especial importancia implantar medidas para proteger la información contenida en estos sistemas.

Otro asunto a destacar está relacionado con el aumento de la seguridad de las redes y el robo de energía en los países en desarrollo. Para su minimización, una de las medidas con mayor calado puede ser la aplicación de los sistemas de red inteligentes, los cuales son capaces de realizar la medición a tiempo real y establecen sistemas de control y gestión del consumo.

³ Fuente: Indicadores ODS: “SDG Index & Dashboards”

DESARROLLO DE UNA CADENA DE SUMINISTRO ÉTICA Y RESPONSABLE

En la actualidad, existe una creciente atención por parte de, no solo los reguladores, sino también de los inversores ESG y el conjunto de grupos de interés en general, en cómo las compañías establecen medidas y sistemas de control en materia de derechos humanos.

3.6 Gestión de la Responsabilidad Corporativa

Ezentis es una compañía multinacional que se relaciona con una amplia variedad de Grupos de Interés (ver capítulo 2) durante el desempeño de su actividad. La dificultad en la gestión de estos Grupos radica en que cada uno de ellos presenta expectativas y necesidades diferentes, que deben ser atendidas de forma específica.

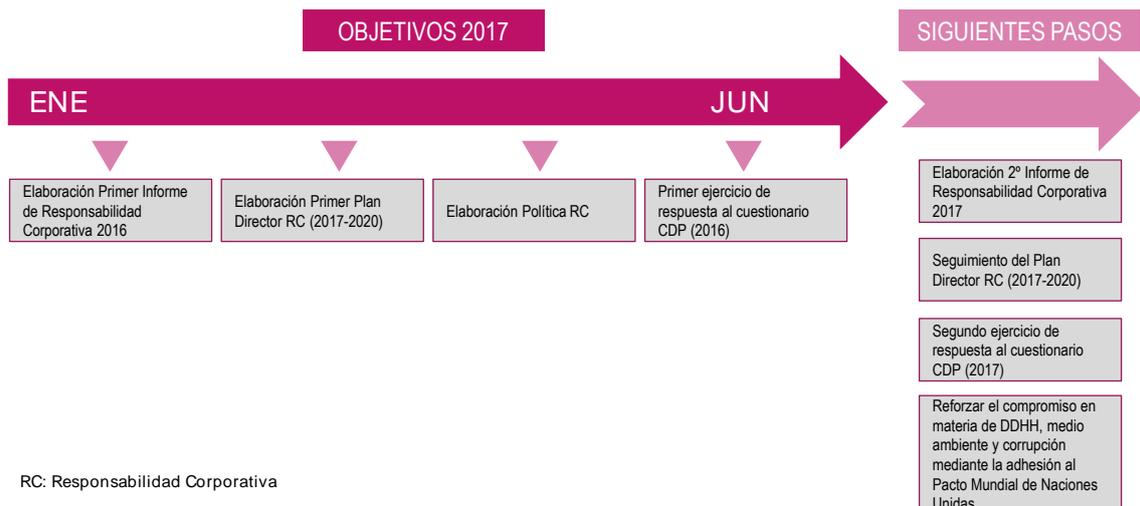
La Responsabilidad Corporativa (RC) constituye la base que rige las relaciones con los Grupos de Interés y pretende ser un elemento transversal y cultural en la organización a nivel interno, así como una herramienta de comunicación y transparencia hacia el exterior.

Un aspecto de especial relevancia es que el compromiso adquirido por Ezentis para una correcta gestión de la Responsabilidad Corporativa, está impulsado desde la Alta Dirección y el propio Consejo de Administración, no sólo bajo el prisma del cumplimiento de marcos regulatorios aplicables, sino también con una visión más estratégica y de respuesta a las expectativas de todos los Grupos de Interés.

UN CAMINO POR RECORRER, PASO A PASO

Consciente de la importancia que tiene para la compañía, durante 2017 Ezentis ha iniciado un camino cuyo objetivo es establecer los pilares básicos de Responsabilidad Corporativa sobre los cuales la compañía ha de trabajar e interiorizar la cultura de reporte y gestión de la RC en todos los niveles de responsabilidad.

El siguiente esquema resume los objetivos a corto plazo que se ha marcado la compañía, así como los siguientes pasos con los que Ezentis pretende construir su proyecto de Responsabilidad Corporativa:



Elaboración del primer Informe de Responsabilidad Corporativa 2016

Declarar ser una empresa responsable y sostenible no es suficiente, en la cultura de nuestra compañía es importante demostrarlo.

Ezentis desarrolla desde sus comienzos, iniciativas con empleados, comunidad local, de prevención de los riesgos laborales y protección del entorno natural en todas las regiones donde opera. Sin embargo, hasta el momento no existía una herramienta de comunicación de toda la gestión y desempeño en cada uno de estos aspectos, más allá de la información que se aportaba de forma reactiva a peticiones expresas que realizaban determinados grupos de interés, como por ejemplo aquella solicitada en los procesos de contratación a requerimiento de los clientes.

El Informe de Responsabilidad Corporativa tiene, por tanto, el objetivo de mostrar a todos los públicos de interés cómo la compañía lleva a cabo la gestión y el seguimiento de sus aspectos ambientales, sociales y de gobierno (ESG) más relevantes.

El Informe ha contado con la involucración de la Alta Dirección, ha sido aprobado por el Consejo de Administración y será presentado a la Junta General de Accionistas.

Política de Responsabilidad Corporativa

La diversificación geográfica ha promovido que cada región defina su propio concepto de Responsabilidad Corporativa, traducido en las diferentes actividades y acciones a nivel local.

Por ello, otro de los objetivos a corto plazo consiste en elaborar una Política de RC común para todo el Grupo, en la cual se detalle exponga entienda y trabaja hacia la mejor gestión responsable y sostenible.

La política de RC será aprobada por el Consejo de Administración de la compañía, en línea con las recomendaciones de buen gobierno de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) de España.

Primer Plan Director de Responsabilidad Corporativa (2017-2020)

Como otras áreas de gestión de la compañía, la Responsabilidad Corporativa requiere del establecimiento de políticas y acciones específicas dirigidas a la consecución de objetivos distribuidos en diferentes escenarios temporales.

En este sentido, Ezentis está en proceso de elaboración de su primer Plan Director de Responsabilidad Corporativa que abarca los ámbitos y acciones específicas, en un horizonte temporal de tres ejercicios. La compañía espera que el Plan sirva como directriz e impulso en el camino de la gestión de la RC y esté en línea con la Visión definida por la compañía.

Ezentis prevé ofrecer más información sobre este Plan a través de sus canales de comunicación públicos, una vez sea aprobado internamente.

Primer ejercicio de respuesta a *Carbon Disclosure Project (CDP) 2016*

Para Ezentis, la percepción y opinión de los inversores es clave en su estrategia de crecimiento y expansión internacional. *Carbon Disclosure Project* ha invitado a Ezentis a participar en su cuestionario sobre Cambio Climático (*Climate Change*) debido al interés de inversores.

Como resultado del reporte, CDP asigna una calificación a cada compañía y genera un índice con las compañías líderes.

En el cuestionario se solicita información acerca de cómo la compañía incorpora en el marco de su gestión de riesgos y oportunidades, aquellos aspectos relacionados con el cambio climático, los cuales son cada vez más relevantes para los proveedores de capital.

Siguientes pasos en 2018

Los esfuerzos y recursos dedicados en 2017 para comenzar la andadura, no tendrían sentido sin otorgarle continuidad al proyecto.

2018, por tanto, deberá ser el año en el que se implemente el Plan Director, se reporte el segundo Informe de Responsabilidad Corporativa y se continúe con la participación del cuestionario de CDP para conseguir ,cada vez, una mejor calificación.

Adicionalmente, la compañía ha considerado la iniciativa de adherirse próximamente a organizaciones referente en el ámbito de los Derechos Humanos, como es, por ejemplo, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

4. Nuestros Retos

4.1 Entornos de trabajo seguros y altamente profesionales

Dentro de sus actividades relacionadas con el sector de electricidad, los profesionales de Ezentis están especialmente expuestos a riesgos derivados del trabajo en altura (mantenimiento de torres) y del trabajo con equipos de alta tensión, altamente peligrosos. Asimismo, con carácter más general (asociado al conjunto de actividades de Ezentis), en la medida en la que los profesionales de Ezentis realizan un elevado número de desplazamientos en carretera para llegar a las distintas instalaciones y efectuar los trabajos de mantenimiento y operación, también están sometidos a riesgos de accidente *in-mission*.

Más allá del evidente coste humano que puedan tener este tipo de riesgos, para Ezentis conseguir minimizar los riesgos laborales significa una medida de eficiencia que le permite reducir costes y optimizar las operaciones.

Ezentis cree que la clave para prestar sus servicios con calidad y asegurar la satisfacción de sus clientes, radica en la mejora del rendimiento y una mayor seguridad del ambiente en el que trabajan sus empleados. Consecuentemente, la compañía ha implementado una serie de políticas en los países en los que opera, en los que se compromete a:

- Fomentar el respeto a las personas, el trabajo seguro y en equipo
- Promover la cultura de servicio al cliente en la empresa
- Velar por un adecuado Clima Laboral de los empleados que forman parte de Ezentis.

Ezentis está comprometida con ofrecer a sus profesionales todos los medios formativos y materiales para asegurar la máxima seguridad en el desempeño de sus funciones, más allá de los requisitos legales imperantes en cada uno de los países en los que opera.

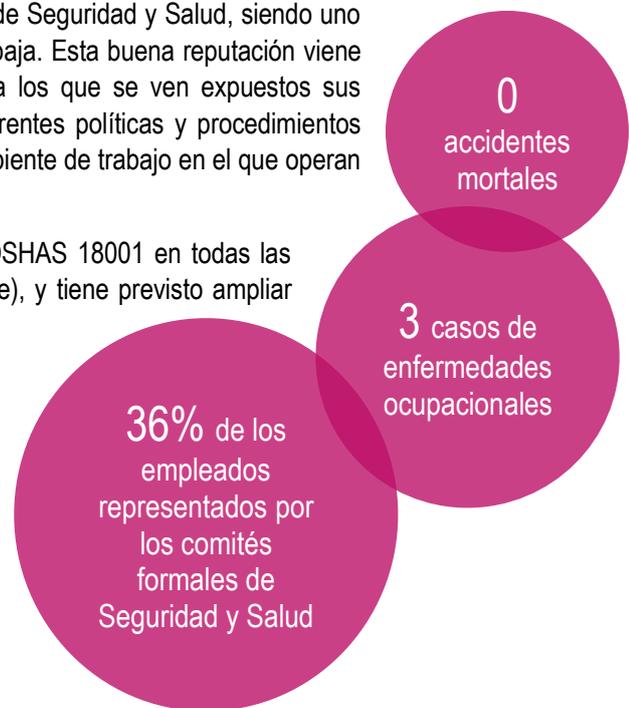
BUENOS RESULTADOS DE EZENTIS EN SEGURIDAD Y SALUD

Una de las enseñanzas de Ezentis es su buena gestión en materia de Seguridad y Salud, siendo uno de los aspectos mejor valorados por los clientes con los que trabaja. Esta buena reputación viene sostenida por la conciencia de la compañía ante los riesgos a los que se ven expuestos sus profesionales. Para combatir estos riesgos ha desarrollado diferentes políticas y procedimientos adaptados a cada región y tipo de actividad, que aseguran el ambiente de trabajo en el que operan sus empleados.

Como muestra de ello, Ezentis se ha certificado en la norma OSHAS 18001 en todas las actividades realizadas en Colombia, en Perú y en Tecnet⁴ (Chile), y tiene previsto ampliar estas certificaciones al resto de organizaciones de la compañía.

Durante 2016, fruto de estos esfuerzos puestos por la organización, se ha reducido la gravedad de los accidentes laborales, ya que el número de días perdidos ha descendido un 8%, y se ha incrementado la representación de los empleados en los comités de Seguridad y salud. Es importante remarcar que, aunque ha aumentado la frecuencia, se ha producido una menor gravedad en los accidentes registrados.

La compañía está trabajando en la definición de un sistema de gestión y de control que le permita reportar la información de accidentabilidad de forma rigurosa y de acuerdo a las exigencias que le trasladan sus clientes. La compañía ya aporta su información en materia de Prevención de Riesgos



⁴ Certificado OSHAS 18001 referido a las actividades: Líneas Energizadas y Servicio de Atención de Emergencias.

Laborales en los procesos de homologación como proveedor o en las licitaciones, como respuesta a las demandas de sus clientes.

El modelo de negocio de Ezentis conlleva cierta complejidad en el tratamiento de la información sobre accidentabilidad ya que combina dos actividades con un perfil de riesgo relativamente diferente. La actividad de telecomunicaciones tiene un riesgo de frecuencia alto con una gravedad baja, mientras que la actividad de energía tiene un riesgo de frecuencia bajo con una gravedad alta. Por este motivo, ofrecer datos agregados resulta poco representativo.



Caso de éxito: Trabajando en conseguir un ambiente de trabajo seguro (Perú)

Ezentis aplica las mejores prácticas en formación y prevención de seguridad laboral, y su actividad en Perú es claro ejemplo de ello. Sólo en el año 2016, se realizaron más de 20.000 horas de formación en clientes del sector eléctrico y cerca de 13.000 horas en clientes de telecomunicaciones, en más de 80 cursos impartidos.

Adicionalmente, y como consecuencia del compromiso y el desempeño en materia de formación, la compañía ha sido seleccionada por el Ministerio de Trabajo, como Centro de Certificación del Técnico de Telecomunicaciones, es decir, le atribuye la competencia de capacitar y certificar al personal como técnicos en telecomunicaciones.

4.2 Basar nuestra fortaleza en nuestros profesionales

Como compañía de servicios, el modelo de negocio de Ezentis está fuertemente basado en su capital humano.

La gestión del talento de Ezentis va dirigida a asegurar que todos sus profesionales cuentan con la formación que necesitan para desempeñar su trabajo y dotarles de recursos para poder desarrollarlo de la forma más eficaz y eficiente posible. La compañía entiende que este enfoque es en beneficio mutuo tanto de la propia empresa como de los profesionales que trabajan en ella.

Ezentis dispone de políticas en cada una de sus sociedades que sirven como marco de la gestión de las personas. A continuación se incluyen algunos ejemplos:

- Política de Administración de personal y empleados y gestión del capital humano (Ezentis Argentina): La política de Administración de Personal está focalizada en generar valor para los Clientes, comprometer y dar mayor *empowerment* a nuestros empleados, generar las mejores prácticas bajo el ámbito de la responsabilidad social corporativa y generar utilidades sustentables a través de una cultura de trabajo socialmente responsable.
- Política de reclutamiento (Ezentis Colombia y Ezentis Perú): Con el propósito de establecer los criterios, directrices y de mantener la transparencia en todos sus procesos de selección internos y externos está comprometida con siete aspectos clave de la gestión de las personas, entre los que se encuentran por ejemplo, la utilización de técnicas y medios de reclutamiento legalmente aceptados, seguimiento del Procedimiento de Selección y Contratación establecido y el respeto a la igualdad de oportunidades sin hacer distinción de raza, color, nacionalidad, origen étnico, religión género, edad u orientación sexual.
- Política de Igualdad (España): La compañía declara su compromiso en el establecimiento y desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres como un principio estratégico de la Política Corporativa y de Recursos Humanos.

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

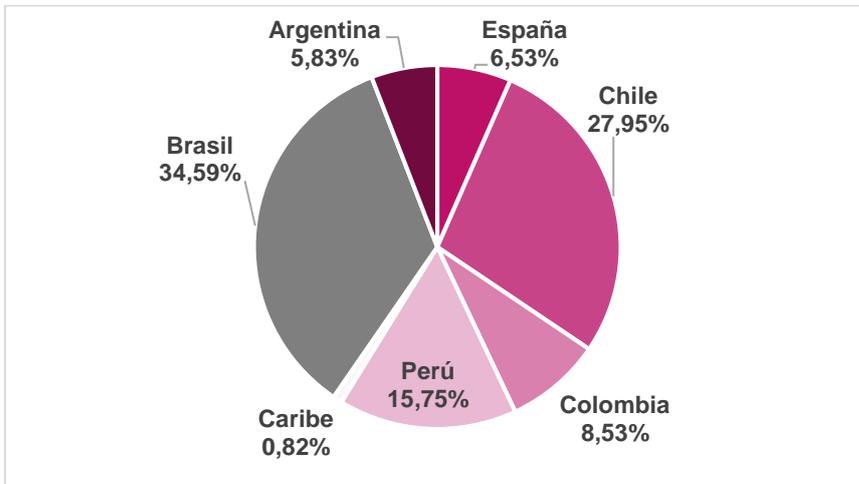
Esta política está implantada en España, si bien está previsto que dado su carácter universal, se extienda al resto del Grupo.

- Política de Calidad de Vida y Bienestar (Chile): Esta política constituye la declaración de principios y pautas para dar forma al cumplimiento de la estrategia y objetivos de la empresa, en armonía con la Calidad de Vida de sus Colaboradores. Se trata de una política que pretende aportar valor a todos los actores vinculados:
 - Busca generar condiciones propicias para el desarrollo y mantención de las capacidades de los **trabajadores**.
 - Contribuye a satisfacer exigencias éticas de los **clientes** relacionados con la calidad del servicio prestado.
 - Ayuda a dar proyección en el tiempo a la relación con **proveedores** y colaboradores, mediante un marco compartido sobre las condiciones de trabajo de los respectivos empleados.

- Aporta a una beneficiosa convivencia con la **comunidad**, a través de una adecuada integración social de los trabajadores y de la Empresa y de una relación de beneficio recíproco.
- Contribuye al prestigio de la **Empresa**, al equilibrar la satisfacción de las necesidades de los diferentes actores con las de sus empleados, estableciendo relaciones recíprocas de valor con todos ellos y siendo un referente en la industria.

EZENTIS CREADOR DE EMPLEO LOCAL

Ezentis es una compañía que se ha consolidado como una multinacional generadora de empleo y estabilidad laboral en todos los países en los que opera, especialmente en Latinoamérica, donde concentra el 93,4% de sus 10.773 empleados.



Gráfica 4.1: Distribución de la plantilla de Ezentis por país. Elaboración Ezentis

Durante 2016 se ha observado un aumento de la plantilla, fruto del aumento de la actividad en Latinoamérica, y la adquisición de nuevos clientes, especialmente en Colombia y Chile. En estos países, la compañía está comprometida con la contratación y capacitación de población local. Estas acciones consisten en la realización de cursos y la oferta de becas a jóvenes que suelen terminar convirtiéndose en contratos fijos.

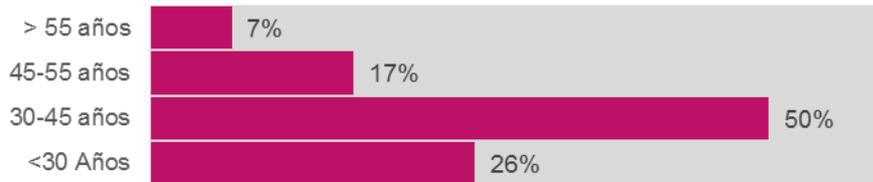
En la actualidad el 78,5% de los contratos son indefinidos. En los casos en los que se establecen contratos de carácter temporal, estos responden a la naturaleza temporal de determinados proyectos, así como a causas legales específicas de la zona geográfica en la que se opere. En cualquier caso, la compañía procura recontratar para la realización de nuevos proyectos a antiguos empleados que tuvieron contratos temporales.



APUESTA POR EL EMPLEO JOVEN

En 2016, el 26% de los profesionales de la compañía tiene menos de 30 años, y el 76% menos de 45 años.

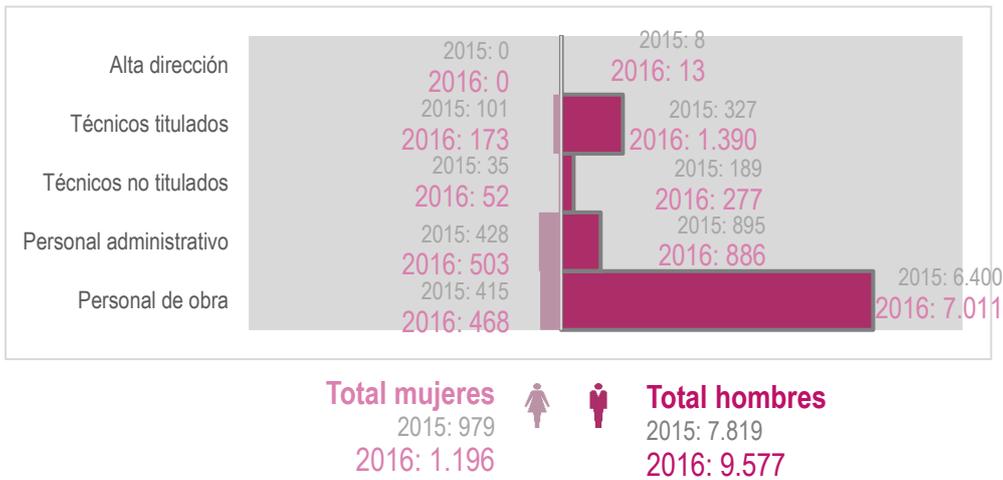
Adicionalmente, el fomento de empleo joven cobra un significado muy relevante en el contexto socioeconómico de países como España, donde la tasa de desempleo joven es muy elevada.



Gráfica 4.2: Distribución de la plantilla de Ezentis por edad. Elaboración Ezentis

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PLANA Y EFICIENTE

La compañía tiene una estructura fuertemente plana, dinámica y eficiente, totalmente adaptada a las actividades que realiza. Más del 69% de los profesionales dentro de la categoría “Personal de obra”.



Gráfica 4.3: Distribución de la plantilla de Ezentis por categoría y género. Elaboración Ezentis

El gran reto: la diversidad de género

Ezentis es consciente del reto que le plantea la diversidad de género: solo el 11% de su plantilla son mujeres

Por eso, ha aumentado el foco en la captación de talento femenino, como muestran sus tasas de crecimiento de plantilla, especialmente entre personal de obra, administrativo y técnicos no titulados.

Crecimiento de la plantilla por género y categoría

	profesional	
	♀	♂
Alta dirección	+0%	+63%
Técnicos titulados	+71%	+325%
Técnicos no titulados	+49%	+49%
Personal administrativo	+18%	-1%
Personal de obra	+13%	+10%

Ezentis apuesta firmemente por la capacitación de sus profesionales

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

La compañía ha desarrollado durante los últimos años un Plan de formación y capacitación técnica en los diferentes niveles de responsabilidad. Este plan se ha adaptado a las particularidades de cada país, teniendo como objetivo:

- Desarrollar los trabajos con mayor calidad y profesionalidad posible
- Potenciar el desarrollo del trabajador





Caso de éxito: Proyecto Simulador Técnico en Chile

Durante 2016, la Dirección de Recursos y Medios ha desarrollado el proyecto “Simuladores Técnicos” que mediante una herramienta virtual propone un plan de entrenamiento de competencias técnicas.

El objetivo principal es establecer y estandarizar el contenido del procedimiento del servicio de instalación de Banda Ancha, que permita optimizar el proceso y proporcionar mayor cobertura en las zonas.

El Plan se compone de tres etapas progresivas que deberán ser superadas por el empleado. Estas etapas consisten en:

- Etapa 1: Lectura de documentación específica que detallan de manera gráfica y escrita los diferentes procedimientos de atención al cliente y ejecución del servicio.
- Etapa 2: Visualización de las “Mejores Prácticas de trabajo” en las que se informará de los puntos clave y acciones que los técnicos deberán realizar de manera óptima
- Etapa 3: Tras superar las dos primeras etapas, se realizará una serie de simulaciones digitales en las que el técnico deberá realizar la operación de mantenimiento enfrentándose a las diferentes variables del entorno, problemáticas comunes, y se medirán sus competencias técnicas, conductuales y preventivas.
- Tras la realización de las tres etapas el programa analizará el rendimiento del técnico mediante a unos indicadores definidos en la herramienta. A partir de estas mediciones se ofrecerá un informe detallado sobre su tiempo de respuesta, calidad del servicio, tipo de errores recurrentes,...etc.

A finales de 2016 se realizaron las primeras pruebas concluyendo en:

- Una mejora del proceso de capacitación técnica
- Estandarización del procedimiento a seguir para la instalación de Banda Ancha
- Aumento del alcance de los procesos de capacitación

Durante los últimos años, Ezentis ha trabajado en la maduración y extensión del sistema de evaluación de los profesionales, para la cual ha establecido una Política y procedimiento de retribución integrada, así como diversos sistemas de evaluación de desempeños adaptados a los requerimientos y características de cada región.

En 2016, el 49% de los empleados ha recibido una evaluación anual de desempeño, un 19% más que en 2015. El objetivo en los siguientes años es continuar aumentando la extensión de esta práctica a un mayor número de empleados.



DESARROLLO SOCIO-ECONÓMICO LOCAL

Debido a que las líneas de negocio de Ezentis exigen cada vez más perfiles de alta cualificación técnica y tecnológica, cuya disponibilidad en muchos de los países en los que opera el Grupo es baja, la compañía ha decidido establecer en determinadas geografías convenios con centros formativos (Universidades, Institutos Técnicos...etc.).

Estos convenios tienen como objetivo la participación de estudiantes de últimos cursos de titulaciones técnicas y tecnológicas, en un programa de prácticas o pasantía en los centros de trabajo de Ezentis y, como meta final, su incorporación definitiva a la plantilla de profesionales de la compañía.



Caso de éxito: Programa 40.000 primeros empleos. (Ministerio de Trabajo de Colombia)

Tras el éxito cosechado en la primera edición del programa en 2015, se amplió el plazo de ejecución del Programa 40 mil empleos, al año 2016. El principal objetivo consiste en impulsar la empleabilidad juvenil eliminando las barreras que dificultan el acceso de los jóvenes al mercado laboral. Hasta la fecha, se ha promovido la contratación de más de 12.000 jóvenes entre 18 y 28 años que no contaban con experiencia laboral.

La experiencia de Ezentis en el programa ha sido más que satisfactoria. Respecto al año 2016, las cifras son modestas pero importantes, al ser el primer año de participación: se han incorporado dos personas a la plantilla fija de la compañía tras el período de prácticas.

Este hecho anima a la compañía a seguir participando en siguientes ediciones y en programas similares que les ayude a encontrar perfiles profesionales de alta cualificación técnica.

En geografías como Argentina, Chile o Colombia, Ezentis mantiene relación con Fundaciones y otras organizaciones benéficas, a través de aportaciones monetarias y actividades de voluntariado puntuales.

Algunos ejemplos de colaboraciones:

EMPLEABILIDAD	<ul style="list-style-type: none"> Convenio Marco de Pasantías Educativas (Universidad Nacional La Matanza) Convenio (Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales (UCES) 	<ul style="list-style-type: none"> UNISUAM (Rio de Janeiro) Unilasalle (Rio Grande do Sul) Faculdade Getulio Vargas (Sao Paulo) DeVry Brasil /FBV (Pernambuco) Faculdade Joaquim Nabuco (Pernambuco) 	<ul style="list-style-type: none"> Convenio Específico de Colaboración Docente (Centro de Formación Técnica, ENAC) Convenio de Práctica Laboral – Asistente en Gestión y Logística (Fundación Formación para el Trabajo Romanos XII) 	<ul style="list-style-type: none"> Programa 40 Mil Primeros Empleos (Ministerio de Trabajo de Colombia) Formación a trabajadores del contrato con Codensa (Enel) a través del Instituto de Capacitación Técnica de Colombia (ICTC)
BENEFICIENCIA			<ul style="list-style-type: none"> Actividades Formativas en Hogar niñas Arica 	<ul style="list-style-type: none"> Fundación Centro para el Reintegro y Atención del Niño (CRAN)



LA OPINIÓN DE NUESTROS EMPLEADOS, UN REGALO PARA SEGUIR CRECIENDO

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

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

- Ezentis Argentina: Participación del 59,1% y resultados favorables medios en 1,4 (Existe un clima laboral normal para valores entre 1 y 1,5).
- Ezentis Colombia: Participación del 91% y resultados favorables del 82%

TRABAJANDO PARA NUESTROS EMPLEADOS Y SUS FAMILIAS

Además de ofrecer una remuneración equilibrada y acorde a las obligaciones exigidas en cada puesto, la compañía ofrece otros beneficios a los empleados centrados en la promoción de la conciliación laboral y las ayudas a la salud.

Beneficio	Beneficiarios	Países
Seguros médicos y seguros de vida	Empleados y familiares	España y Perú
Aumento del tiempo de baja por maternidad/paternidad y plan de reincorporación gradual	Empleados	Argentina
Bonos y ayudas para la escuela de los hijos e hijas de los empleados	Familiares	Chile
Beca de estudios	Empleados y familiares	Chile
Tarjetas y tickets de comida	Empleados	España
Programas de la salud como revisiones médicas, vacunas,...	Empleados	Chile y Perú
Acuerdos con gimnasios y lugares de esparcimiento, farmacias y empresas médicas especializadas	Empleados	Chile
Convenios con entidades bancarias para la adquisición de Créditos blandos	Empleados	Chile
Asesorías de expertos en la salud	Empleados y familiares	Chile
Ayudas monetarias complementarias para emergencias y problemas de salud	Empleados	Chile

En materia de Derechos Humanos, Ezentis está comprometido con la adaptación a las buenas prácticas laborales, prestando especial atención a que no se produzcan casos de discriminación, explotación infantil o trabajo forzoso. Además, fomenta la libertad de asociación y negociación colectiva. En 2016, el 76% de los empleados se encontraban dentro de convenios colectivos.

Por otro lado, la compañía tiene muy en cuenta la opinión de sus empleados para detectar posibles ineficiencias y promover medidas de mejora en el entorno de trabajo. Se realizan encuestas de satisfacción y de clima en Argentina, Colombia y Chile (Tecnet), mientras que en el resto de geografías están en proceso de implementar nuevos procedimientos de encuesta.



4.3 Crear relaciones de largo plazo con nuestros clientes y usuarios

Los servicios que presta Ezentis son singularmente especializados y se encuentran enfocados a grandes compañías de telecomunicaciones y de energía. En la medida en la que estos sectores están muy concentrados en unos pocos operadores en cada país, la cartera de clientes de Ezentis está caracterizada por un número reducido de clientes con volúmenes de facturación elevados. La pérdida de un solo cliente tendría un impacto financiero significativo en Ezentis, sobre todo si tenemos en cuenta que, además, los contratos de operación y mantenimiento, se suelen establecer periodos muy dilatados de varios años de duración.

Por este motivo, para Ezentis resulta de vital importancia ser capaces de establecer relaciones duraderas de confianza con sus clientes que les permitan tener una elevada recurrencia en sus contratos y estabilidad en los ingresos. Para ello, la clave es garantizar un servicio de gran calidad, basado en unos procesos que buscan maximizar la eficiencia.

Es decir, en la medida en la que Ezentis ejerce como empresa intermediaria entre la compañía operadora titular de las redes de comunicación o de energía y el usuario final o consumidor del servicio, su sostenibilidad y crecimiento está condicionado, en parte, por las siguientes variables:

- Calidad y profesionalidad en los servicios
- Eficiencia en los procesos
- Fidelización del cliente

Nuestro compromiso y el gran reto que tenemos con nuestros clientes es que, con acuerdos de larga duración, mantener un desempeño excelente durante toda la vida útil del servicio.



UNA GESTIÓN QUE MERECE LA CONFIANZA DE LOS CLIENTES

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

Por ello, es imprescindible que todos sus procesos estén debidamente procedimentados y que sean sometidos a auditorías periódicas que permitan identificar y solventar las posibles debilidades.

Todas las sociedades cuentan, por tanto, con un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 certificado externamente en cada una de las geografías.

Además, la compañía está en proceso de implantación de un nuevo modelo de industrialización de sus servicios (más ampliamente descrito en el capítulo de “Modelo de Negocio” del presente informe) que incluye medidas dirigidas a la estandarización, especialización y automatización de las actividades. Este nuevo modelo de prestación de los servicios pretende, no sólo aumentar la eficiencia de las actividades, sino también aumentar la excelencia en la gestión y la calidad de los servicios de Ezentis, en beneficio de sus clientes directos y de los usuarios finales de los servicios de electricidad y telecomunicaciones.

LA GESTIÓN RESPONSABLE ES RELEVANTE PARA LOS CLIENTES

Las evaluaciones a proveedores de servicios siempre han tenido su base en indicadores puramente financieros o de rentabilidad del proyecto tales como costes de ejecución, plazos de entrega o rentabilidad.,

Sin embargo, determinadas compañías han empezado a evaluar a sus proveedores en aspectos extra-financieros, bajo el paraguas de la Responsabilidad Corporativa.



Caso de éxito: Auditoría a Ezentis a instancia del cliente Telefónica (Colombia)

Además de las auditorías derivadas del Sistema de Gestión de Calidad, Ezentis en Colombia es auditado por parte del cliente Telefónica, en aspectos de Responsabilidad Social Corporativa.

En 2016, la compañía fue sometida a una auditoría conducida por Achilles, y en la que se recoge la actuación de Ezentis en los aspectos laborales, de seguridad y salud y medioambientales, así como las conclusiones y recomendaciones en el marco de la extensión de los Principios de Negocio Responsable de Telefónica.

Como resultado de la auditoría, se identificaron buenas prácticas y también algunos aspectos de mejora en el ámbito de Recursos Humanos, si bien, en ningún caso son de carácter crítico.

RECONOCIMIENTO AL TRABAJO BIEN HECHO

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

Por un lado, realiza periódicamente encuestas de satisfacción a sus clientes, en todas las geografías donde opera. En 2016, Ezentis lanzó una consulta a 206 contactos de sus clientes, de los que se recibieron un total de 88 respuestas, de las cuales el 86% mostraron resultados “satisfactorios” o “muy satisfactorios”.

Sin duda, un resultado que supera las expectativas del anterior ejercicio, donde el grado de satisfacción se situaba en 76% y el índice de participación un 43%.



Caso de éxito: Subcontratista de referencia para clientes clave de la compañía (Chile)

En línea con las necesidades del mercado, Ezentis acompaña a sus clientes en la evolución e innovación de los servicios. En este sentido, los clientes estratégicos de la compañía perciben a Ezentis más como un *partner* de negocio que como una empresa subcontratista.

La característica *multi-skill* de los técnicos de Ezentis, hace que el cliente que se proponga orientar su actividad hacia nuevas líneas de negocio, cuente con Ezentis para desarrollar los aspectos de tecnología o de infraestructuras que sean necesarios para el éxito del proyecto.

Esta mayor satisfacción de los clientes ha podido contribuir, a través de una mayor recurrencia de los clientes, al crecimiento de ingresos que Ezentis ha experimentado en los últimos 3 años.

INCREMENTO DE INGRESOS Y DE CLIENTES SATISFECHOS

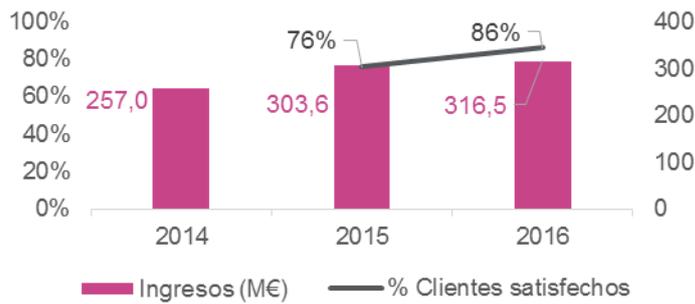


Gráfico 4.4: Evolución de los ingresos de la compañía y el porcentaje de clientes satisfechos.

COMPROMISO Y CERCANÍA CON EL USUARIO

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

En este sentido, Ezentis actúa cerca del usuario final en los servicios de telecomunicaciones (dentro y fuera de los hogares) y bajo el firme compromiso de colaborar con la comunidad. Un ejemplo ilustrativo fue la actuación de Ezentis en Chile, donde la compañía accedió a reconstruir las redes de telecomunicaciones dañadas por un desastre natural a petición del Gobierno nacional, a pesar de que eso excedía los términos del contrato de Ezentis.

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

4.4 Reducir el impacto ambiental de nuestra actividad y reducir el uso de recursos valiosos.

La actividad de Ezentis implica el permanente desplazamiento de sus profesionales hacia las distintas instalaciones de telecomunicaciones o energía para su mantenimiento y operación. Esto implica que Ezentis cuenta con una flota de vehículos relevante (en propiedad o en alquiler) que, a través del consumo de combustibles, generan emisiones de CO₂ que contribuyen negativamente al cambio climático. Este es el impacto medioambiental más significativo vinculado a la actividad de Ezentis y, consecuentemente, es sobre el que la compañía presta mayor atención para intentar mitigar sus efectos.

La compañía está comprometida con minimizar su impacto ambiental y, consecuentemente, está realizando una serie de iniciativas que pretenden incidir sobre aquellos procesos con un mayor impacto.

HACIA LA EFICIENCIA EN LA GESTIÓN AMBIENTAL

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

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

Los centros operacionales de Ezentis son de dos tipos:

- **Centros de trabajo de campo:** Conformados por una pequeña oficina administrativa, un almacén de materiales/residuos y un área de estacionamiento de vehículos.
- **Oficinas administrativas:** Ubicadas en las ciudades principales de las geografías donde tiene actividad la compañía.

Si bien en la matriz de aspectos materiales, los asuntos de carácter ambiental no se encuentran entre los cinco más relevantes para la compañía, Ezentis es consciente de la importancia que la gestión de la eficiencia ambiental presenta en la consecución de dos retos claves para la compañía:

- Mejorar los procesos productivos y, por tanto, contribuir a una mayor rentabilidad en los costes asociados a las operaciones.
- Poner de manifiesto el compromiso de la organización con la sostenibilidad ambiental en todas y cada una de sus actividades, en línea con los cada vez más exigentes requerimientos normativos y la creciente importancia para los clientes y usuarios finales.

Sistematización de la gestión y el control de la información

La adquisición continuada de compañías en los últimos años ha dificultado el establecimiento de políticas y lineamientos comunes en cuanto a la gestión y eficiencia ambiental. Por ello, en la actualidad, algunas geografías mantienen sus Políticas Ambientales y la certificación de sus Sistemas de Gestión Ambiental, y aquellas que no disponen de ellos, tienen el objetivo de obtener próximamente la Certificación de su sistema de acuerdo a la Norma ISO 14001:2015.

El planteamiento de Ezentis al respecto es implantar un sistema de registro y control de la información ambiental para su mejor gestión y toma de decisiones, así como para el reporte y respuesta a Grupos de Interés.

Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) derivadas del uso de vehículos

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

En consecuencia, el principal impacto ambiental derivado de la actividad de Ezentis en su conjunto, tiene que ver con el transporte de vehículos, cuyo consumo de combustible, en sus diferentes tipologías, supone más del 60% del consumo energético de toda la organización en 2016.

Distribución de la energía consumida por tipo de fuente

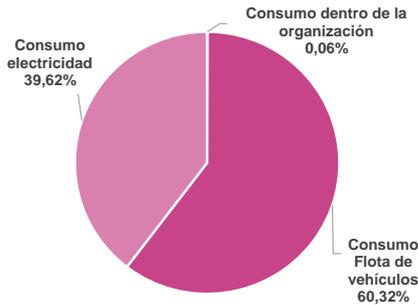


Gráfico 4.5: Distribución de consumo energético. Consumo de electricidad: 202.008,65 GJ; consumo de flota de vehículos: 327.129,34 GJ y otros combustibles en oficinas: 292,39 GJ.

La compañía cuenta con un total de 4.736 vehículos que se distribuye en todas sus geografías, exceptuando España, donde la actividad se concentra en oficinas.

Ezentis, consciente de las implicaciones ambientales que conlleva la parte logística de su actividad, desarrolla planes para la renovación de vehículos por otros más eficientes o que consuman otros combustibles menos contaminantes (etanol o gas natural).

Por tanto, la minimización del impacto en costes y en las emisiones derivadas del uso de los vehículos, es una prioridad en la gestión operativa de la compañía.

En el año 2016 la compañía ha llevado a cabo el primer ejercicio de cálculo de las emisiones derivadas de su actividad, con las limitaciones que supone la disponibilidad de la información para tal fin.

Bajo esta premisa, las emisiones de la compañía se han distribuido, por el momento, en Alcance 1 (emisiones directas), Alcance 2 (emisiones indirectas) y el Alcance 3 (otras emisiones indirectas derivadas de la flota de vehículos en alquiler).

Distribución de las emisiones de Alcance 1, 2 y 3

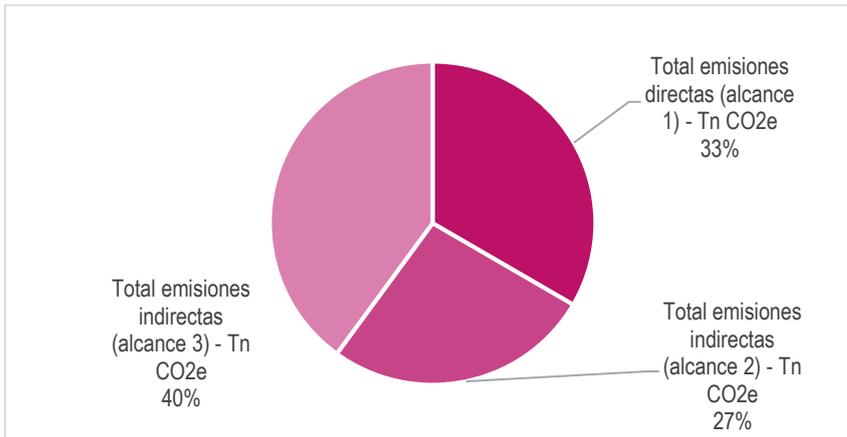


Gráfico 4.6: Distribución de emisiones GEI Alcance 1, Alcance 2 y Alcance 3. Datos absoluto total: 39.329,03 TnCO_{2e}

Las emisiones directas se calculan a partir del consumo de combustibles en calderas, y el consumo asociado a la flota de vehículos propia de la compañía. Las emisiones de alcance 2 que suponen el 27% del total, derivan del consumo de electricidad en los centros de operaciones y oficinas de la compañía en todos los países donde está presente.

El alcance 3 de la compañía se debe principalmente a los vehículos en régimen de alquiler, los cuales conforman el 45% de la flota. Para su cálculo se ha estimado el total de consumo de combustible asociado al total de vehículos de alquiler.



Caso de éxito: Capacitación de Técnicos de Mantenimiento – Gestión Ambiental (Argentina)

Además de establecer en el contrato condiciones de debida diligencia con los residuos que se generen durante las actividades desarrolladas por los Técnicos y Operarios de Ezentis, determinados clientes exigen la realización de sesiones formativas en gestión ambiental.

Tal es el caso, por ejemplo, de Grupo Telefónica en Argentina. Todos los empleados de Ezentis que desarrollen su actividad en su nombre, deberán recibir una formación de al menos 90 minutos en relación a los siguientes aspectos:

1. Residuos que se generan y peligrosidad de los mismos
2. Correcta separación y almacenaje de los residuos
3. Registro de las cantidades generadas por cada tipo de residuo
4. Transporte y disposición final de los residuos a un lugar autorizado

4.5 Extender nuestra influencia de actuación responsable a toda la cadena de valor

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

APOYO AL TEJIDO PRODUCTIVO LOCAL

99,7%
proveedores
locales

80,8 M€
Compras a
proveedores
locales

De los 80 millones de euros que Ezentis compró a sus proveedores directos en 2016 (lo que representó un crecimiento del 21% respecto al año anterior), más de un 90% corresponde a proveedores locales.

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

En la medida en la que el fuerte crecimiento de Ezentis continúe durante los próximos años, el efecto tractor que genera en las distintas comunidades en las que está presente, se seguirá favoreciendo y potenciando.



Caso de éxito: Contratación de proveedores 100% local (Brasil, España y Perú)

Si bien en líneas generales, en todos los países el porcentaje de contratación de proveedores locales es muy alto, en regiones como Brasil, España o Perú donde el nivel de desempleo es elevado, cobra especial importancia.

Ezentis colabora directamente en la misión creación de oportunidades laborales y crecimiento económico, a través de las compras de bienes y servicios a más de 2.700 proveedores locales (1.935, 108 y 722, respectivamente).

PROCESO RESPONSABLE DE COMPRA DE BIENES Y SERVICIOS

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

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

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

Esquema de flujo del proceso de compra



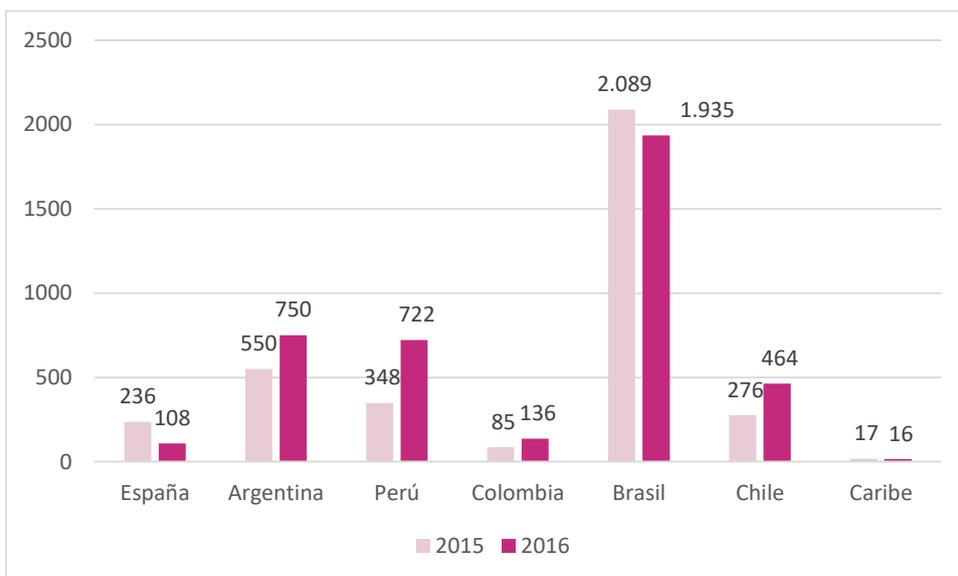
Homologación de proveedores

El input de la fase de solicitud de ofertas viene dado por una Base de Datos que cada filial dispone con los proveedores homologados para determinados bienes y servicios.

El Procedimiento de Contratación y Mesa de Compras establece que todos los proveedores deberán someterse a un proceso de revisión de su homologación para trabajar con el Grupo Ezentis. En caso de que el resultado de dicha evaluación sea negativo, se suspenderá cualquier relación contractual con dicho proveedor y se considerará como “no homologado”.

Desde la implantación de este Procedimiento Corporativo hasta la fecha, no se han identificado casos de no conformidad del proceso de homologación.

Evolución del número de proveedores homologados por país (2015-2016)



Gráfica 4.7: Número de proveedores homologados por país. Datos 2015 y 2016.

Ciclo de aprobación

Todas las compras, contrataciones (de bienes o servicios) o subcontrataciones cuyo importe unitario sea inferior a una cierta cantidad definida en cada una de los países donde opera el Grupo, se gestionarán siguiendo el proceso de compra normal, y serán sometidas a un ciclo de firmas. El nivel de Firma (Responsable Financiero, Responsable de Compras, Gerente de Compras...) que se aplica en cada caso depende del concepto y la cuantía de bien o servicio.

En base a la petición de compra recibida, el Departamento de Compras o equivalente en cada geografía, solicitará ofertas a cuantos proveedores considere necesario y seleccionará la mejor opción posible

basándose en parámetros tales como la criticidad de la compra, el precio, la fiabilidad del proveedor, el plazo de entrega, las condiciones de pago, los requerimientos técnicos o de servicio, el servicio post-venta, etc.

Mesas de Compra

En los casos donde el gasto previsto supere un valor monetario umbral determinado, se constituirá una Mesa de Compras. Se entiende como tal, a la entidad de ámbito Corporativo a la que se elevan para su discusión, revisión, aprobación o, llegado el caso, denegación de determinadas partidas de Compra, Contratación o Subcontratación, según la categorización de las mismas, su importe y su criticidad e importancia estratégica.

Evaluación de proveedores

El registro de un proveedor homologado en los sistemas de compras de Ezentis no es garantía estática. Es decir, todos y cada uno de los proveedores son evaluados periódicamente en base a los criterios por los que fueron seleccionados para el suministro de un bien o servicio como resultado del proceso de compra.

Este proceso es especialmente importante para los proveedores considerados como “críticos” en base al tipo de bien o servicio que proporcionan y su relevancia para el proceso productivo de Ezentis. Por ejemplo, en la compañía Tecnet, recientemente incorporada al Grupo, se ha actualizado en enero de 2017 un Procedimiento de Selección, Evaluación y Re-evaluación de Proveedores Críticos que estaba implementado en la compañía desde 2006.

5. Sobre este informe

En respuesta a los requerimientos y expectativas de los diferentes grupos de interés, y en línea con el compromiso de la compañía de establecer unos pilares básicos de Responsabilidad Corporativa sobre los que trabajar e interiorizar la cultura de reporte, la transparencia y la gestión de la RC, Ezentis ha elaborado y publicado su primer Informe de Responsabilidad Corporativa.

Este informe recoge la gestión y los compromisos de la organización en los aspectos financieros y no financieros relevantes del año 2016.

Para la realización del informe, Ezentis se ha apoyado en el estándar de reporting, *Global Reporting Initiative* (GRI) en su versión *SRS Standards*. En el seguimiento de las pautas que establece GRI, se da cumplimiento a los principios que se exponen a continuación garantizando, de esta manera, los requisitos exigidos por el estándar.

- **Materialidad:** Para la identificación de los asuntos relevantes se ha realizado un Estudio de Materialidad, el cual se explica en mayor detalle en el capítulo 3,4
- **Participación de los Grupos de Interés:** La compañía establece diferentes canales de comunicación bidireccional con sus grupos de interés.
- **Contexto sostenibilidad:** El informe de RC está concebido como un instrumento que refleje su actividad en relación al contexto socioeconómico y ambiental existente. La compañía ha comenzado este año a asentar su gestión de la RSC, tal y como se describe en el capítulo 3.6
- **Exhaustividad:** En la elaboración de este informe se ha pedido la colaboración de las principales áreas de gestión de la compañía con la intención de que quedaran recogidos todos los asuntos relevantes y estratégicos de la organización.

5.1 Principios que rigen este informe

En línea con lo anterior, se han tenido en cuenta la aplicación de los principios de GRI que determinan la calidad del informe:

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

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

Precisión: Debido a ser el primer ejercicio, la organización ha reportado aquella información disponible, actualizada y fiable, y se han añadido explicaciones y aclaraciones para explicar el alcance y el detalle de los datos.

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

Claridad: Este informe se ha elaborado para la comprensión de todos los grupos de interés de la organización, por lo tanto, se ha informado a través de un lenguaje claro e unívoco para evitar ambigüedades o dobles interpretaciones

Fiabilidad: Ezentis es consciente de la necesidad de reportar información fiable y trazable. Por ello, se ha reportado solo aquella información cuya fuente era fiable. Asimismo, la organización está trabajando para mejorar sus sistemas de recogida de la información para disponer en un futuro de información trazable y fiable.

Anexos

Anexo I: Índice GRI

Índice de contenidos de Global Reporting Initiative			
GRI Standard	Indicador	Página	Omisión
GRI 101: Fundamentos 2016			
Contenidos generales			
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-1 Nombre de la organización.	Contraportada	
	102-2 Principales actividades, marcas, productos o servicios.	Páginas 11-12	
	102-3 Localización de la sede principal de la organización.	Contraportada	
	102-4 Países en los que opera la Organización.	Página 8	
	102-5 Naturaleza y forma jurídica de la propiedad.	Contraportada	
	102-6 Mercados servidos.	Páginas 11-12	
	102-7 Dimensión de la organización	Páginas 9-10,32	
	102-8 Información sobre el colectivo de trabajadores	Páginas 31-34	
	102-9 Cadena de suministro.	Páginas 45-47	
	102-10 Cambios significativos en la organización y en su cadena de suministro	Páginas 8, 45	
	102-11 Planteamiento o principio de precaución.	Páginas 20-21	
	102-12 Iniciativas externas	Página 28	
	102-13 Principales organismos a los que la organización pertenece y entes nacionales a los que apoya.	Página 36	
	102-14 Declaración del máximo responsable	Páginas 3-4	
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades.	Páginas 20-21	
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de comportamiento	Páginas 20, 22	
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y denuncia sobre ética	Página 22	
	102-18 Estructura de gobierno de la organización	Páginas 18-19	
	102-19 Proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad	Página 19	
	102-20 Cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales	Páginas 18-19	
	102-21 Consulta a los grupos de interés sobre aspectos económicos, medioambientales y sociales	Páginas 18-19	
	102-22 Composición del órgano superior de gobierno y sus comités	Páginas 18-19	
	102-23 Información sobre si la persona que preside el órgano superior ocupa también un puesto ejecutivo	Páginas 18-19	
	102-24 Nominación y selección del órgano superior de gobierno	Ver Informe Anual de Gobierno Corporativo 2016	

102-25 Conflictos de interés	Ver Informe Anual de Gobierno Corporativo 2016	
102-26 Funciones del órgano superior de gobierno en el establecimiento del propósito, valores y estrategia.	El Consejo de administración es el responsable último de la aprobación de los valores y el Plan Estratégico de la sociedad.	
102-27 Conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno	La compañía elabora mensualmente informes en materia económica que son aprobadas por el Consejo. En materia ambiental y social es tratado a través de reuniones específicas con los máximos responsables de las áreas.	
102-28 Evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno	Páginas 18-19	
102-29 Identificación y gestión de los impactos económicos, medioambientales y sociales	Páginas 19-20	
102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Ver Informe Anual de Gobierno Corporativo 2016	
102-31 Análisis de los aspectos económicos, medioambientales y sociales	Ver Informe Anual de Gobierno Corporativo 2016	
102-32 Cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización	Páginas 18-19	
102-33 Proceso para transmitir las preocupaciones importantes	Páginas 18-19	
102-34 Naturaleza y número de preocupaciones importantes	Páginas 18-19	
102-35 Políticas retributivas	Página 20	
102-36 Procesos para determinar la remuneración.	Página 20	
102-37 Involucración de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución	Página 24	
102-38 Retribución total anual	Ver Informe Anual de Gobierno Corporativo 2016	
102-39 Incremento porcentual de la retribución total anual	Ver Informe Anual de Gobierno Corporativo 2016	
102-40 Relación de los grupos de interés vinculados a la organización.	Páginas 6, 25	
102-41 Porcentaje de los profesionales cubiertos por un convenio colectivo.	Página 37	
102-42 Base para la identificación y selección de grupos de interés.	Páginas 23-25	

	102-43 Enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés.	Página 25	
	102-44 Principales preocupaciones y aspectos de interés de los grupos de interés	Páginas 23-25	
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados de la organización o en documentos equivalentes.	Páginas 8-10	
	102-46 Proceso de definición del contenido de la memoria.	Página 48	
	102-47 Aspectos materiales identificados.	Páginas 23-25	
	102-48 Reexpresión de información	Es el primer informe de Responsabilidad Corporativa de Ezentis	
	102-49 Cambios en los informes	Es el primer informe de Responsabilidad Corporativa de Ezentis	
	102-50 Período cubierto por la información contenida en la memoria.	2016	
	102-51 Fecha de la memoria anterior	Es el primer informe de Responsabilidad Corporativa de Ezentis	
	102-52 Ciclo de presentación de memorias	Página 48	
	102-53 Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o a su contenido.	Contraportada	
	102-54 Elaboración del informe de conformidad con la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de Global Reporting Initiative	Página 48	
	102-55 Índice de contenidos de Global Reporting Initiative	Página 49	
	102-56 Verificación externa	No se ha verificado	
Aspectos materiales - Economics topics			
Economic topics			
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Páginas 23-25	
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Página 9-10	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 9-10	
GRI 201. Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Ver Cuentas anuales 2016	
	201-2 Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático		Información no disponible. Se está trabajando en actualizar los sistemas para su reporte en años posteriores
	201-3 Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de programas de beneficios sociales.		Información no disponible. Se está trabajando en actualizar los sistemas para su reporte en

			años posteriores
	201-4 Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno	Ver Cuentas anuales 2016	
Prácticas de adquisición			
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Páginas 23-25	
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Páginas 45-47	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 45-47	
GRI 204. Prácticas de adquisición 2016	204-1 Porcentaje del gasto que corresponde a proveedores locales en los lugares en los que se desarrollan operaciones significativas.	Página 45	
Anticorrupción			
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Páginas 23-25	
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Página 22	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 22	
GRI 205. Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas por riesgos relacionados con la corrupción	Páginas 20-22, 45	
	205-2 Comunicación y capacitación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Páginas 20 y 22	
	205-3 Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	Página 22	
Prácticas de competencia desleal			
GRI 103. Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Páginas 23-25	
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Página 22	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 22	
GRI 206. Prácticas de competencia desleal 2016	206-1 Número de demandas por prácticas de competencia desleal, monopolísticas o contra la libre competencia, y sus resultados.	No se han recibido demandas por prácticas de competencia desleal, monopolísticas o contra la libre competencia	
Aspectos materiales - Environmental topics			
Energía			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Páginas 23-25	
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Página 42	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 42	
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	Página 43	
	302-2 Consumo energético fuera de la organización		Información no disponible. Se está trabajando en actualizar los sistemas para su reporte en

			años posteriores
	302-3 Intensidad de la energía		Información no disponible. Se está trabajando en actualizar los sistemas para su reporte en años posteriores
	302-4 Reducción del consumo energético		Información no disponible. Se está trabajando en actualizar los sistemas para su reporte en años posteriores
	302-5 Requisitos de reducción de energía en productos y servicios		Información no disponible. Se está trabajando en actualizar los sistemas para su reporte en años posteriores
Emisiones			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Páginas 23-25	
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Página 42	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 42	
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1)	Página 44	
	305-2 Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 2)	Página 44	
	305-3 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 3)	Página 44	
	305-4 Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero		Información no disponible. Se está trabajando en actualizar los sistemas para su reporte en años posteriores
	305-5 Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero		Información no disponible. Se está trabajando en actualizar los sistemas para su reporte en años posteriores

	305-6 Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono		Información no disponible. Se está trabajando en actualizar los sistemas para su reporte en años posteriores
	305-7 NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas significativas		No material
Cumplimiento regulatorio			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Páginas 23-25	
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Página 42	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 42	
GRI 307: Cumplimiento regulatorio 2016	307-1 Incumplimiento de la normativa ambiental	No se han identificado casos de incumplimiento de la normativa ambiental en ninguna de las geografías en las que Ezentis está presente	
Evaluación ambiental de los proveedores			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Páginas 23-25	
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Páginas 45-47	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 45-47	
GRI 308: Evaluación ambiental de los proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales		Información no disponible. Se está trabajando en actualizar los sistemas para su reporte en años posteriores
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas al respecto		Información no disponible. Se está trabajando en actualizar los sistemas para su reporte en años posteriores
Aspectos materiales - Social topics			
Empleo			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Páginas 23-25	
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Páginas 31,34,37	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 31,34,37	
GRI 401. Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones y rotación de los profesionales	Página 32	

	401-2 Beneficios sociales para los profesionales con jornada completa que no se ofrecen a los profesionales temporales o de media jornada	Página 37	
	401-3 Baja por maternidad/paternidad		Información no disponible. Se está trabajando en actualizar los sistemas para su reporte en años posteriores
Salud y seguridad en el trabajo			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Páginas 23-25	
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Página 29	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 29	
GRI 403. Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-1 Trabajadores que están representados en comités de seguridad y salud conjuntos	Página 29	
	403-2 Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos y absentismo, y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo.	Página 29	Información parcial. Se está trabajando en actualizar los sistemas para su reporte total en años posteriores
	403-3 Trabajadores destinados a ocupaciones que presentan un alto índice de enfermedades específicas o un elevado riesgo de provocarlas.	Página 29	
	403-4 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.		Información no disponible. Se está trabajando en actualizar los sistemas para su reporte en años posteriores
Formación y educación			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Páginas 23-25	
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Páginas 32,34	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 32,34	
GRI 404. Formación y educación 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por profesional	Página 34	
	404-2 Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y que los apoyan en la gestión del final de sus carreras profesionales	Páginas 34-35	

	404-3 Porcentaje de profesionales cuyo desempeño y desarrollo profesional se evalúan con regularidad	Página 35	
Diversidad e igualdad de oportunidades			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Páginas 23-25	
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Páginas 18, 37	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 18, 37	
GRI 405. Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Composición de los órganos de gobierno corporativo y de la plantilla	Página 18, 33-34	
	405-2 Relación entre el salario base de los hombres y el de las mujeres		Información no disponible. Se está trabajando en actualizar los sistemas para su reporte en años posteriores
No discriminación			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Páginas 23-25	
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Páginas 18, 38	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 18, 38	
GRI 406. No discriminación 2016	406-1 Número de casos de discriminación y acciones correctivas adoptadas.	No se han identificado casos de discriminación durante 2016	
Libertad de asociación y negociación colectiva			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Páginas 23-25	
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Página 38	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 38	
GRI 407. Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1 Actividades de la compañía y de sus proveedores significativos en las que los derechos de libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueden correr importantes riesgos y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.		Información no disponible. Se está trabajando en actualizar los sistemas para su reporte en años posteriores
Evaluación en materia de derechos humanos			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Páginas 23-25	
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Página 38	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 38	
GRI 412. Evaluación en materia de derechos humanos	412-1 Operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impacto en materia de derechos humanos		Información no disponible. Se está trabajando en actualizar los sistemas para su reporte en

			años posteriores
	412-2 Formación de los profesionales en políticas y procedimientos relacionados con derechos humanos		Información no disponible. Se está trabajando en actualizar los sistemas para su reporte en años posteriores
	412-3 Acuerdos de inversión significativos y contratos que incluyen cláusulas sobre derechos humanos o que han sido objeto de análisis sobre ellos		Información no disponible. Se está trabajando en actualizar los sistemas para su reporte en años posteriores
Evaluación social de los proveedores			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Páginas 23-25	
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Página 45	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 45	
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios sociales	Página 46	
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas al respecto		Información no disponible. Se está trabajando en actualizar los sistemas para su reporte en años posteriores
Privacidad de los clientes			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Páginas 23-25	
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Páginas 39	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 39	
GRI 418. Privacidad de los clientes 2016	418-1 Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	No se han recibido reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes	
Cumplimiento socioeconómico			
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Páginas 23-25	
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Páginas 39	

	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 39	
GRI 419. Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1 Incumplimiento de las leyes y reglamentos en el ámbito social y económico	No se tiene constancia de incumplimiento de las leyes y reglamentos en el ámbito social y económico	

Grupo Ezentis

Parque Empresarial Avalón, Edificio B
Calle Santa Leonor, 65 (28037) – Madrid
Teléfono de contacto: 902406082