

The background of the cover features a telecommunications tower with various antennas and equipment on the left side. To the right, a vast mountain range is visible under a clear sky. The entire image is overlaid with a semi-transparent dark grey rectangle that serves as a backdrop for the text.

EZENTiS

INFORME DE
RESPONSABILIDAD
SOCIAL
CORPORATIVA 2017

ÍNDICE

CARTA DEL PRESIDENTE	2
1.ACERCA DE EZENTIS	5
1.1 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES	6
1.2 UNA EMPRESA QUE MIRA AL FUTURO	7
1.3 PRESENCIA GLOBAL	9
1.4 ÓRGANOS DEL GOBIERNO	12
1.5 INFORMACIÓN BURSÁTIL DE LA COMPAÑÍA	14
1.6 PRINCIPALES MAGNITUDES	16
2.MODELO DE GESTIÓN	19
2.1 UNIDADES DE NEGOCIO	20
2.2 GESTIÓN DEL RIESGO	23
2.3 VISIÓN ESTRATÉGICA DE EZENTIS	24
2.4 TENDENCIAS QUE PUEDEN AFECTAR AL NEGOCIO	26
2.5 RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA CON PASO FIRME	28
2.6 ASUNTOS NO FINANCIEROS RELEVANTES PARA EZENTIS	31
3.DESEMPEÑO EN 5 ÁREAS DE GESTIÓN	33
3.1 TRANSPARENCIA, PRINCIPIOS ÉTICOS Y BUEN GOBIERNO	34
3.2 CONFIANZA EN EL EQUIPO HUMANO DE EZENTIS	36
3.3 SEGURIDAD EN TODAS NUESTRAS OPERACIONES	40
3.4 CERCANÍA Y RESPONSABILIDAD CON EL CLIENTE	47
3.5 COMPROMISO SOCIAL Y RESPETO AL MEDIO AMBIENTE	49
4. SOBRE ESTE INFORME	57
5.ANEXOS	59



CARTA DEL PRESIDENTE

Guillermo Fernández Vidal

Presidente Ejecutivo y Consejero Delegado

Hace cuatro años nos impusimos el reto de emprender una nueva etapa de crecimiento que culminara con el liderazgo de Ezentis en el sector de operación y mantenimiento de redes de telecomunicaciones y energía. Teníamos ante nosotros un desafío no menor en el que nos volcamos las 11.000 personas que componemos la empresa, dando lo mejor de cada uno de nosotros.

Hoy podemos afirmar que ese reto se ha cumplido. Poniendo el foco en lo que sabemos hacer, mucho más estables y robustos, hemos demostrado que Ezentis es sinónimo de calidad y seguridad para nuestros clientes, las principales empresas de telecomunicaciones y energía, y también para el resto de la sociedad.

Este segundo Informe de Responsabilidad Social Corporativa, que un año más está elaborado de acuerdo con el estándar de reporting de *Global Reporting Initiative* (GRI) en su versión *SRS Standards*, constituye un claro ejemplo de transparencia y compromiso con todos nuestros Grupos de Interés.

Nuestros clientes confían en nosotros y valoran enormemente contar con un proveedor de servicios de referencia global confiable y eficiente. Así se ha demostrado con un nivel de ingresos de 399 millones de euros (un 26% más que el año anterior) y un Ebitda de 35 millones (un 8% más). **La cartera de la compañía se situó en 775,3 millones** (1,9 veces los ingresos) a cierre de 2017, y se compone de contratos plurianuales (de tres a cinco años de duración) con los principales operadores en los sectores de telecomunicaciones y energía. La actividad comercial desarrollada por el grupo en 2017 generó una contratación por valor de 303 millones de euros.

Con la entrada en México en agosto de 2017, Ezentis está ya presente en los principales y mayores mercados de Latinoamérica: Brasil, Chile, Argentina, Perú, Colombia, además del país azteca. Son países que mantienen sus expectativas de inversión en redes en niveles superiores al 5% del PIB en los próximos 10 años. Y Ezentis asiste a ese proceso desde un lugar privilegiado de principal proveedor y socio de las mayores empresas que operan en el continente.

Todos los que conformamos Ezentis somos conscientes de la transcendencia de nuestros servicios. Nuestros profesionales contribuyen decisivamente a que zonas remotas y de difícil acceso puedan disponer de las más avanzadas redes. Por ello, es fundamental la formación y la seguridad de nuestros empleados.

Dentro de la seguridad, parte fundamental de los valores de la compañía, hemos puesto en marcha un Plan estratégico de Seguridad, Salud y Calidad 2018-2020, liderado por la Dirección de Operaciones, con la reciente designación de un Director Corporativo de HSEQ y Gerentes por país en esta materia.

Se establecerá un plan de acción específico en cada geografía, pero con una misión común: la de posicionar a Ezentis como proveedor de servicios de red de referencia creando valor de forma sostenible y segura.

Ése es nuestro camino: un crecimiento constante, proporcionando servicios de calidad, que nos asegure una base sólida para seguir diversificando clientes y mercados. Y en este punto quiero hacer una mención importante a un hito que, si bien se cerró en 2018, marcará sin duda el futuro de Ezentis y transformará la Compañía en el medio plazo: el acuerdo con Ericsson España para fortalecer su presencia en el sector de servicios de despliegue y mantenimiento de infraestructuras de redes en el mercado ibérico.

“MISIÓN COMÚN: LA DE POSICIONAR A EZENTIS COMO PROVEEDOR DE SERVICIOS DE RED DE REFERENCIA CREANDO VALOR DE FORMA SOSTENIBLE Y SEGURA.”

“EL ACUERDO CON
ERICSSON REFUERZA
ESPAÑA COMO UNO
DE SUS PRINCIPALES
MERCADOS EN
VOLUMEN DE VENTAS,
FORTALECIENDO SU
POSICIONAMIENTO
ESTRATÉGICO EN EL
ÁREA DE FIBRA”.

En virtud de este acuerdo, Ezentis ha adquirido la empresa Excellence Field Factory (EFF), con unas ventas de 104 millones en 2017. Además, Ericsson y Ezentis han establecido un acuerdo comercial a tres años para convertirse en el mayor proveedor de servicios de redes de telecomunicaciones en España y Portugal.

El acuerdo supone un cambio radical para Ezentis, pues refuerza España como uno de sus principales mercados en volumen de ventas, fortaleciendo su posicionamiento estratégico en el área de fibra.

Consigue además diversificarse e incrementar su base de clientes estratégicos en telecomunicaciones. Desde el punto de vista financiero, la operación equilibra la cesta de divisas en la que opera Ezentis y produce mejoras en los principales ratios financieros.

Puedo afirmar sin ninguna duda que tenemos ante nosotros un desafío apasionante que todos los trabajadores y el equipo directivo encaramos con ilusión. Ezentis es hoy infinitamente más fuerte que hace cuatro años. Tenemos una ruta trazada y sabemos dónde queremos llegar. Y lo más importante, formamos un gran equipo de profesionales con talento y comprometidos con la compañía y en el que nuestros clientes también confían.

Contamos, además, con un Consejo de Administración eficaz, profesional y dedicado a hacer de Ezentis una empresa líder en servicios de redes. Hacia todos ellos siento un enorme agradecimiento por su entrega.

Y enorme es también mi gratitud a los clientes por su fidelidad y por confiar en el gran futuro de esta Compañía.

El objetivo de todos los que formamos parte de Ezentis es seguir progresando en todos los logros conseguidos y seguir creando valor para accionistas, clientes, empleados y para la sociedad en su conjunto.

Reciban un saludo muy cordial,



Guillermo Fernández Vidal
Presidente ejecutivo y Consejero Delegado

1. ACERCA DE EZENTIS

1.1 Misión, Visión y Valores



MISIÓN

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



VISIÓN

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



VALORES

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

Confianza en el equipo humano

Consideramos el capital humano como factor clave para el crecimiento del Grupo, invirtiendo en su formación, seguridad y bienestar, como medio de conseguir la excelencia.

Seguridad

No hay nada más importante que la seguridad de nuestros empleados, clientes, subcontratistas y las comunidades donde desarrollamos nuestro trabajo, transmitiendo este principio de actuación a toda la organización.

Transparencia, principios éticos y buen Gobierno 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.

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.

Compromiso social y respeto al medio ambiente

Creemos firmemente en la función social de nuestra actividad. Hacemos posible que las personas tengan mayor calidad en el acceso a servicios básicos de telecomunicaciones y suministro energético. Creamos las condiciones necesarias para que se pueda desarrollar la actividad económica y empresarial, y al mismo tiempo, manteniendo el máximo respeto al medio ambiente.

1.2 Una empresa que mira al futuro

Los casi 60 años de historia que atesora Ezentis son el mejor ejemplo de un proyecto a largo plazo y en términos de sostenibilidad. Nuestra mirada ha estado siempre dirigida al futuro y a la constante búsqueda de oportunidades. Por ello, gracias al éxito en la ejecución de los planes estratégicos de la Compañía, nos encontramos en posición de poder abarcar nuevos retos.

Desde los primeros pasos, el camino recorrido por Ezentis ha estado en todo momento marcado por un

crecimiento orgánico sostenido y apoyado paralelamente en grandes adquisiciones en el sector que han ido posicionando a la compañía en el mercado de Latinoamérica como una de las empresas referentes en el área de los servicios de operación y mantenimiento de infraestructuras de redes de telecomunicaciones y de energía.

En el esquema pueden observarse los principales hitos de Ezentis durante su reciente historia:

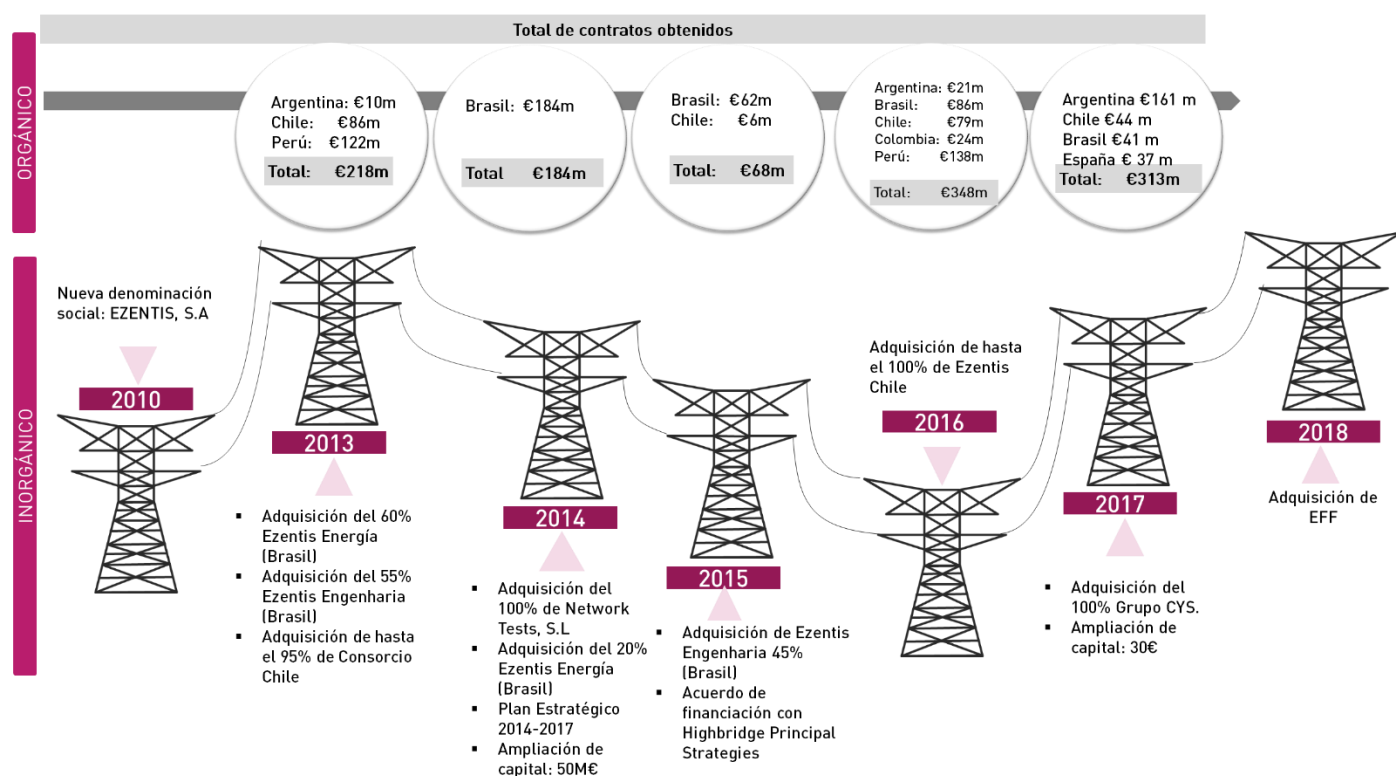


Imagen 1.1: Esquema de los principales hitos de Ezentis durante su reciente historia. Fuente: Elaboración propia.



En cuanto al capítulo de adquisiciones, 2017 ha sido un año trascendental para la compañía debido a la **consecución de un objetivo de posicionamiento** estratégico que teníamos en mente desde hacía tiempo: la **entrada en México** gracias a la adquisición de la compañía Comunicación y Sonido (Grupo CYS).

A ello se suma otro hito sucedido a comienzos del 2018 que cambiará sin duda el futuro de Ezentis a corto plazo: el acuerdo entre Ezentis y Ericsson España para fortalecer su presencia en el sector de servicios de despliegue y mantenimiento de infraestructuras de redes en el mercado ibérico. En virtud de ese acuerdo, Ezentis ha adquirido la empresa Excellence Field Factory (EFF) y ha establecido con Ericsson un acuerdo comercial a tres años.

Además de las adquisiciones mencionadas, el crecimiento de Ezentis ha ido en todo momento acompañado de unas cifras de negocio sólidas: en 2017, los ingresos se han situado un 26% por encima de 2016 y la cartera de la compañía se situó a cierre de 2017 en 775,3 millones de euros.

La premisa común que define la actividad de Ezentis en todas las regiones donde opera está basada en una realidad incuestionable: el futuro es digital y es intensivo en términos de energía y de telecomunicaciones.

Las redes de telecomunicaciones y de energía son fundamentales para el desarrollo socioeconómico de las comunidades y están jugando un papel clave en la transformación de múltiples sectores con elevado significado social.

Esta transformación nos está permitiendo evolucionar hacia un mundo más inclusivo en el que cualquier persona tenga a su alcance una ventana de acceso a recursos financieros, formativos o sanitarios, entre otros. Y Ezentis, de la mano de sus clientes, forma parte de este proceso transformador.

Todos los que conformamos Ezentis somos conscientes de la transcendencia de nuestros servicios. Nuestros profesionales ponen la cara humana de las redes. Son ellos los que asisten como testigos a la transformación de las comunidades ante la llegada del suministro eléctrico o de las telecomunicaciones. Esta es nuestra realidad diaria en zonas rurales y remotas 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 cuenten 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.

1.3 Presencia global

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

A medida que se incrementa su presencia en países, la organización del Grupo evoluciona hacia un sentimiento y una cultura global.

Esto se ve reflejado en la definición e implementación de directrices, políticas, procedimientos y responsabilidades, cuyo fin no es otro que el de homogeneizar los procesos y mostrar a los empleados, clientes y a la sociedad en general la dimensión de una gran empresa global que ofrece oportunidades laborales a aproximadamente 11.000 personas en todo el mundo y que funciona bajo los mismos parámetros de valores, misión y visión de negocio.

Distribución de ingresos por áreas geográficas

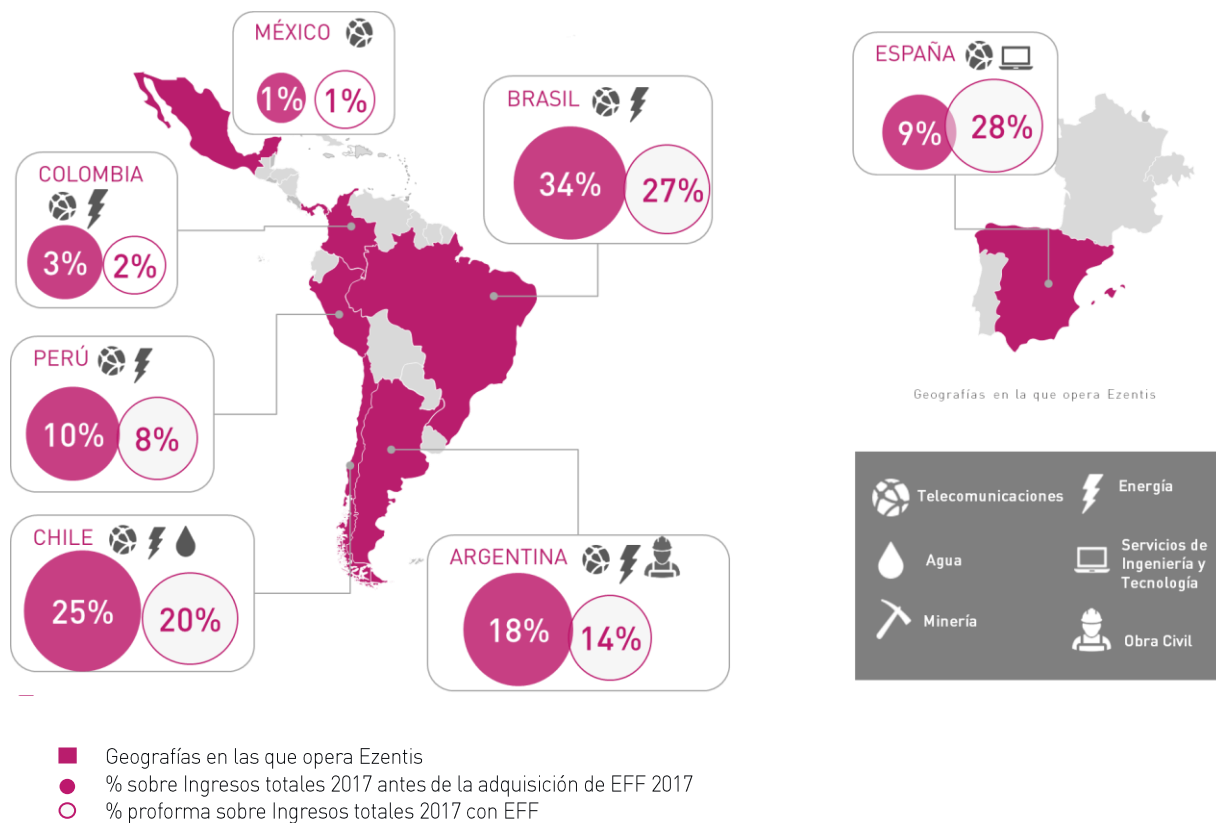


Imagen 1.2: Distribución de los ingresos de la compañía por geografías donde opera (%), reales y proforma. Fuente: Elaboración propia.



Como demuestran las cifras reflejadas en el gráfico 1.1, Latinoamérica continúa siendo uno de los principales ejes de crecimiento de la compañía. En 2017, el Grupo refleja un crecimiento en ingresos del 26%, liderado por países como Chile, Perú o Argentina.

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 comunidades.

El inicio de la actividad en México, país clave en Centro América, ha supuesto un hito de enorme relevancia para la Compañía en su conjunto. El acceso a proyectos de gran repercusión y responsabilidad, unido a las credenciales adquiridas por Ezentis a lo largo de su trayectoria, ayudará a que el proceso de crecimiento y consolidación como empresa de referencia en el sector de operación y mantenimiento de redes de

telecomunicaciones y de energía, se produzca de manera exponencial, siguiendo el ejemplo de los éxitos cosechados en otras geografías.

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 principal objetivo de la compañía es asegurar la extensión y correcto funcionamiento de las infraestructuras de telecomunicaciones y de energía para los usuarios.

Las infraestructuras no dejan de ser los medios que facilitan el acceso de las personas a servicios básicos. Por este motivo, Ezentis desempeña un doble papel clave en las comunidades en las que opera: por un lado, mantiene las redes para el suministro de servicios básicos a personas y organizaciones y por otro lado, como actividad intensiva en profesionales, contribuye de manera significativa a la creación de empleo en las áreas donde opera.



CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO SOSTENIBLE

Teniendo en cuenta la presencia multinacional de Ezentis anteriormente descrita, y los principales retos en materia de desarrollo sostenible en cada uno de los países miembros de Naciones Unidas incluidos en el documento *SDG Index and Dashboard* (actualizado a 2017), se observa en la

tabla 1.1 a continuación, que la mayor parte de los países en los que opera Ezentis presentan oportunidades de mejora de la calidad de las infraestructuras de telecomunicaciones y en la creación de empleo:

	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	Argentina	Brasil	Chile	Colombia	México	Perú	España
	Acceso a la electricidad (%)	100	99,7	100	97,8	99,2	92,9	100
	Tasa de desempleo (%)	6,6	11,5	6,5	9,9	3,4	4,9	16,4
	Calidad de las infraestructuras(1-7)	3,1	3	4,5	3	4,1	3	5,5
	Suscripciones de banda ancha de móvil (%)	67,3	88,6	57,6	41	50,4	36,7	82,1
	Uso de internet (%)	69,4	59,1	64,3	55,9	57,4	40,9	78,7

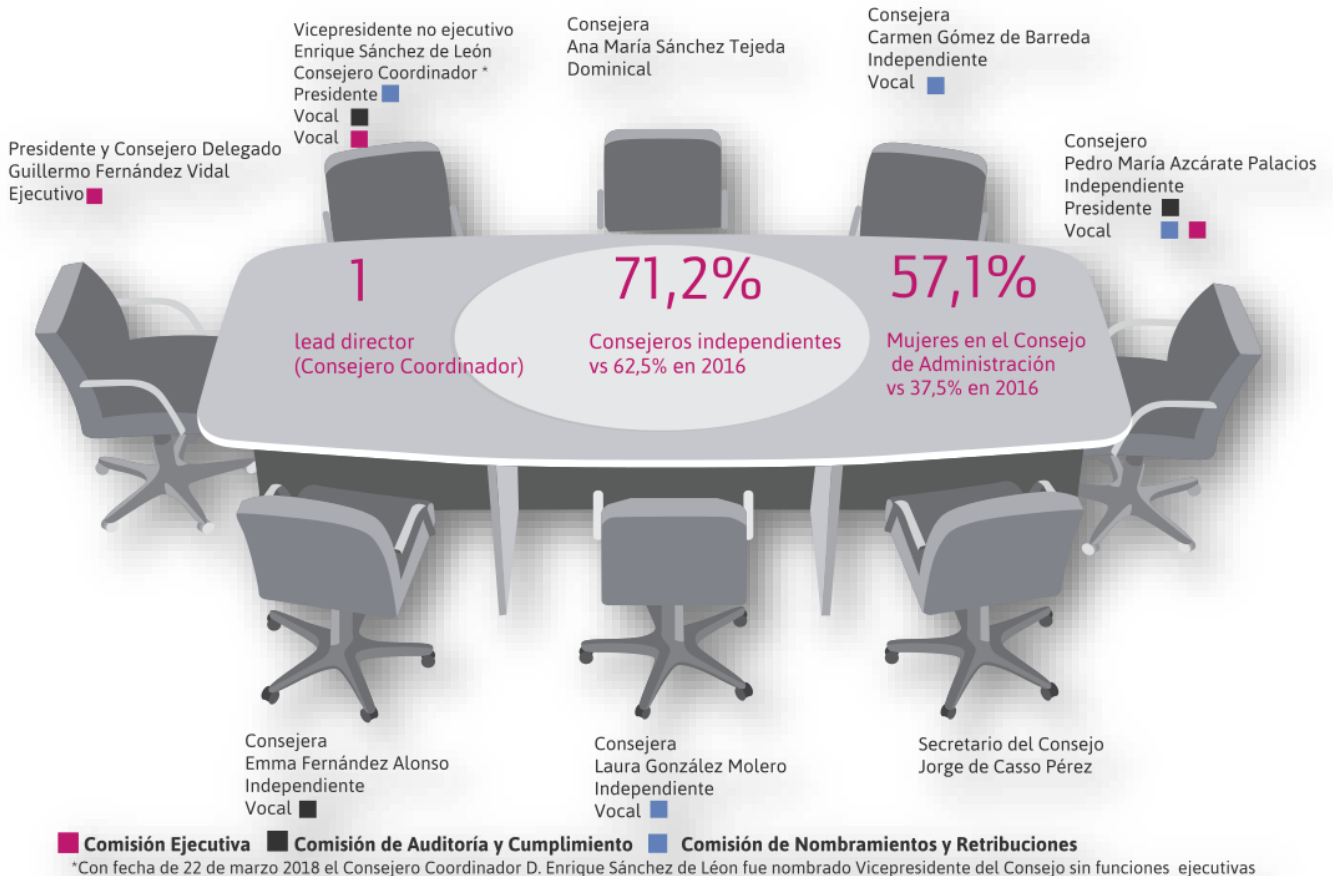
Tabla 1.1: Indicadores clave de desarrollo según Naciones Unidas.

Fuente: SDG Dashboard. Naciones Unidas 2017. Datosmacro (Expansion) datos de desempleo de Chile, España y México 2017.

1.4 Órganos del Gobierno

Los principales órganos de Gobierno de Ezentis son el Consejo de Administración y tres Comisiones específicas:

- Comisión Ejecutiva
- Comisión de Auditoría y Cumplimiento
- Comisión de Nombramientos y Retribuciones.



CUMPLIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES DE BUEN GOBIERNO

Un año más, Ezentis destaca en el cumplimiento de los aspectos y recomendaciones del Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas de la

Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) tanto en aspectos de diversidad de género como de independencia en el Consejo de Administración.

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 relativas a la formación y toma de decisiones de gestión y organización, a través de la necesaria constitución de sus respectivos Consejos de Administración. Estos órganos deben reservarse el conocimiento y decisión sobre los asuntos más relevantes de cada una de esas filiales y, en cuya composición, deben contar con (a) consejeros dominicales (recayendo en alguno de ellos la

presidencia del Consejo); (b) consejeros independientes de reconocido prestigio y que, necesariamente, tengan conocimientos financieros avanzados; así como (c) consejeros ejecutivos, entre los que se encuentre, 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, Colombia, España y México, y el número de consejeros, en cada caso, se sitúa en el rango de 3 a 6.

ACTIVIDAD 2017

FUNCIONES DE LAS COMISIONES



1.5 Información bursátil de la compañía

TENDENCIA CRECIENTE EN 2017

La tendencia positiva en los principales ratios financieros de Ezentis (ventas, Ebitda, márgenes, endeudamiento y cartera de pedidos), dibujan un momento crucial en la compañía que tendrá, sin duda, su reflejo en la cotización.

Los analistas financieros valoran positivamente los resultados obtenidos y, en especial, el acuerdo con

Ericsson, y prevén buenas perspectivas para los años venideros, esperando en los próximos meses una revalorización de los títulos de Ezentis.

Su opinión está basada, principalmente, en tres aspectos clave que hacen que el valor de Ezentis esté creciendo:

- Fuerte crecimiento de la cuenta de resultados
- Sólida cartera de pedidos
- Reducción del endeudamiento

	2015	2016	2017
Número de acciones	235.655.488	235.655.488	294.909.295
Cotización a 31/12 (en euros)	0,5010	0,5200	0,6130
Máximo del año	0,9140	0,6440	0,8200
Mínimo del año	0,4100	0,2820	0,4800
Capitalización a 31/12 (miles de euros)	118.063	122.541	180.779
Volumen medio de negociación (miles de acciones)	152.086	255.047	398.172

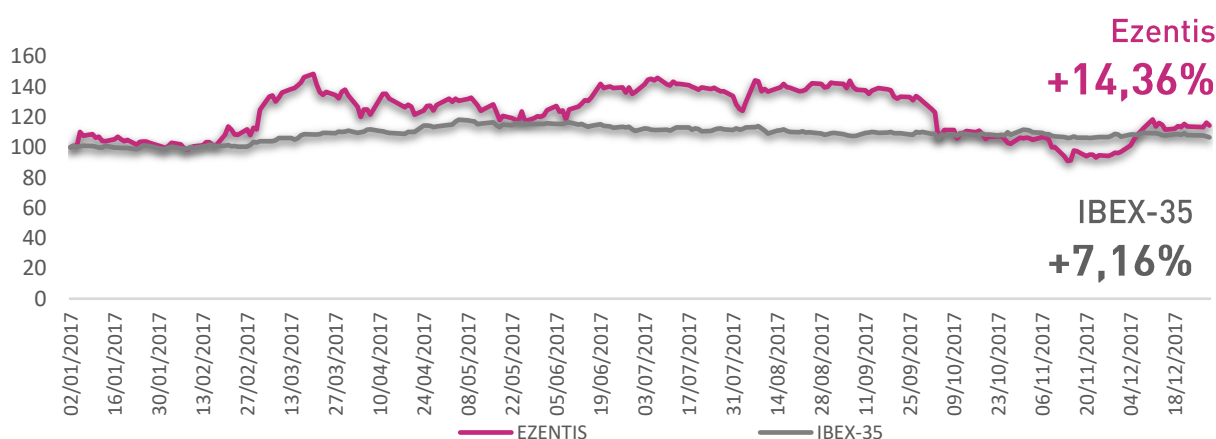


Tabla 1.2: Información bursátil de Ezentis. Fuente: Página web Bolsa de Madrid

Gráfico 1.1: Evolución del valor de la acción de Ezentis vs IBEX-35 en 2017. Fuente: Página web Bolsa de Madrid

Nota 1: 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/>

AMPLIA MAYORÍA DEL CAPITAL FLOTANTE

La propiedad de la compañía está dividida en varios accionistas que han variado ligeramente en 2017 respecto a 2016, si bien, se mantiene el mayor porcentaje de acciones en capital flotante.

Tras la última ampliación de capital que experimentó la compañía en el año 2017, el volumen total de acciones se sitúa en 294,9 millones, y el capital social en 88,4 millones de euros.

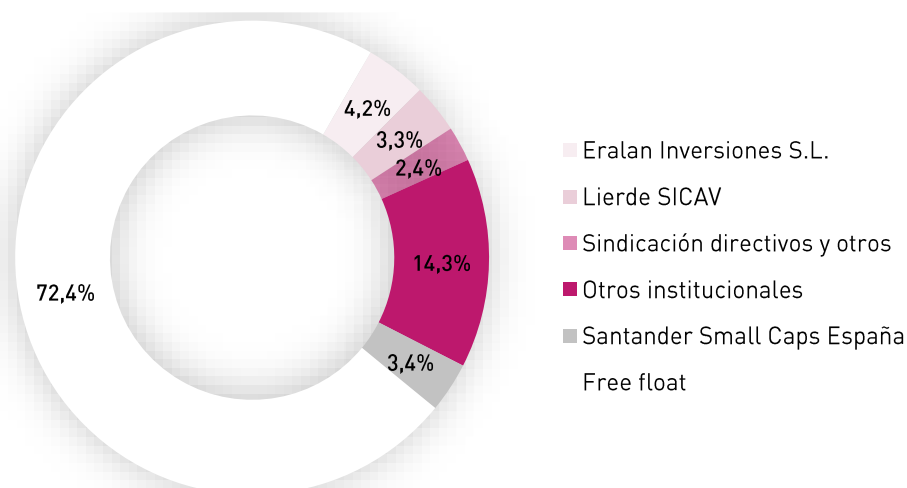


Gráfico 1.2: Composición de la propiedad a 31 de diciembre de 2017.

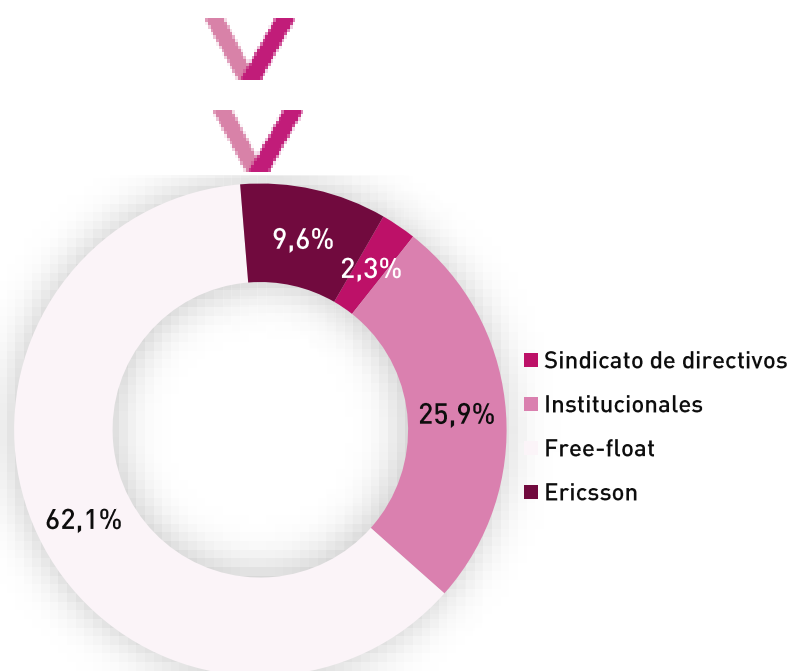


Gráfico 1.3: Composición de la propiedad a 30 de junio de 2018.

1.6 Principales magnitudes

Durante el año 2017 han mejorado las principales magnitudes financieras de Ezentis. A un alto crecimiento de los ingresos (un 26% más que el año anterior, hasta 399 millones de euros), se suma un aumento del Ebitda (un 8%), que junto a una cartera de 775,3 millones de euros (1,9 veces los ingresos), sitúan a la Compañía en una posición muy optimista para encarar la nueva etapa que se abre, y en la que la refinanciación de la deuda del Grupo será fundamental.

Con el objetivo de obtener una adecuada estructura financiera para los negocios del grupo y reducir los gastos financieros, la compañía inició un plan de refinanciación cuya primera fase concluyó con una ampliación de capital el pasado octubre por 30 millones de euros. Gracias a ese aumento de capital, Ezentis ha logrado reducir en 18,8 millones la deuda neta, de 107,3 millones a 88,5 millones.

		2016	2017
DIMENSIÓN ECONÓMICA	>	Ventas (Mill. de euros)	316,5
		Cartera (Mill. de euros)	848,4
		EBITDA (Mill. de euros)	32,4
		Margen EBITDA	10,2%
		Beneficio neto (Mill. de euros)	0,9
DIMENSIÓN SOCIAL	>	Número promedio de profesionales	10.169
		Contratos fijos/indefinidos	78,5%
		Rotación voluntaria	18%
DIMENSIÓN AMBIENTAL	>	Emisiones de CO ₂ (TnCO ₂ e)*	39.329
			23.788

Tabla 1.3: Principales magnitudes de Ezentis 2016-2017 según las tres dimensiones de desarrollo sostenible. Fuente: Elaboración propia.

*Las emisiones de CO₂ de 2016 y 2017 no son comparables debido a las diferencias de alcance. Este dato está en evolución a medida que se incrementa la disponibilidad de información.

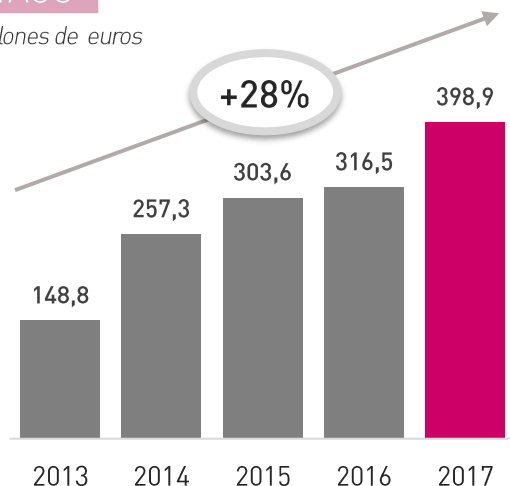
PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

Los principales indicadores financieros de Ezentis muestran un claro crecimiento del negocio en los últimos años:

INGRESOS

TACC

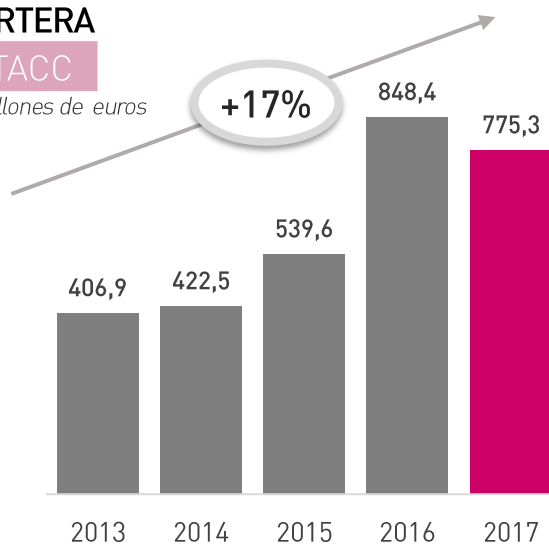
millones de euros



CARTERA

TACC

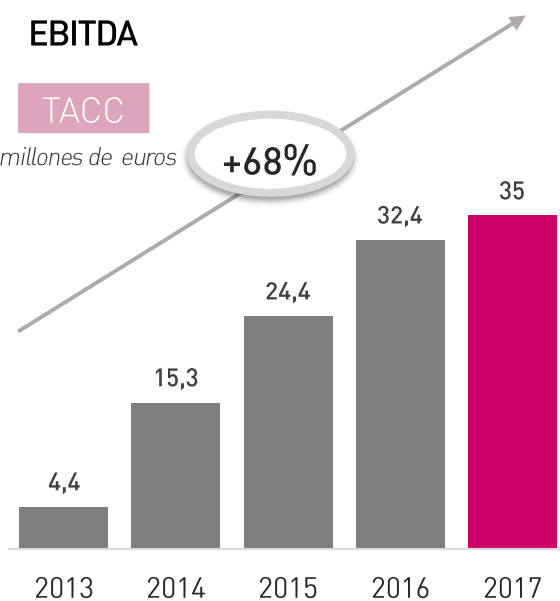
millones de euros



EBITDA

TACC

millones de euros



MÁRGEN
EBITDA

2.9

5.9

8.0

10.2

8,8

Gráfico 1.4: Ingresos de los últimos ejercicios de Ezentis. Elaboración propia.

Gráfico 1.5: Cartera de los últimos ejercicios de Ezentis. Elaboración propia.

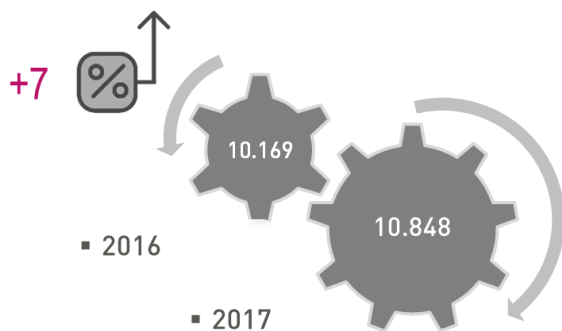
Gráfico 1.6: EBITDA de los últimos ejercicios de Ezentis. Elaboración propia.

EVOLUCIÓN DEL EQUIPO HUMANO

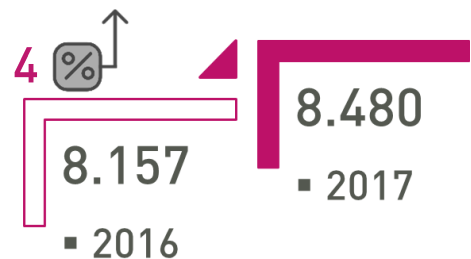
Después del crecimiento significativo de la plantilla experimentado en 2016 (+22%), durante 2017 se ha seguido creciendo, pero a un ritmo más moderado, con un incremento del 7%. Nos llena de orgullo poder afirmar que, en términos generales, la creación de empleo y de oportunidades es una constante en Grupo Ezentis, consecuencia directa

del buen hacer de la compañía y de todos los miembros que la componen. Dada la buena evolución de la contratación, la reciente expansión a nuevas geografías y la cartera de pedidos ascendente de la compañía, todo apunta a que esta tendencia se mantendrá en los próximos ejercicios.

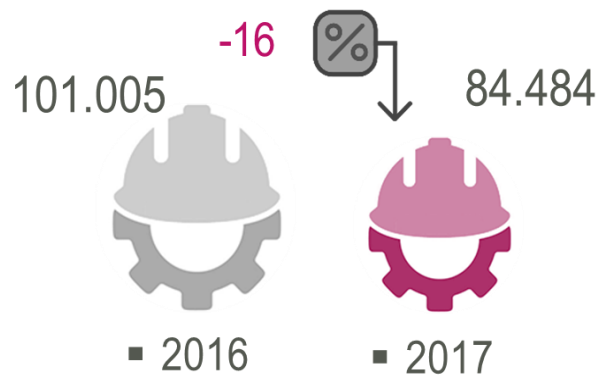
PLANTILLA PROMEDIO DE PROFESIONALES



Nº CONTRATOS FIJOS O INDEFINIDOS



Nº HORAS DE FORMACION TOTALES



2. MODELO DE GESTIÓN



2.1 Unidades de negocio

CADENA DE VALOR DE LA GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURAS

 TELECOMUNICACIONES 75%
  ENERGÍA 22%
  SOLUCIONES DE INGENIERÍA 3%



El núcleo de negocio de Ezentis se centra en la operación y mantenimiento (O&M) de infraestructuras de telecomunicaciones y energía en España y Latinoamérica, fundamentalmente, representando aproximadamente el 97% 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 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 de operación y mantenimiento de redes de infraestructuras 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)

Energía: servicios de operación y mantenimiento para las redes de transporte, distribución y comercialización de electricidad:

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

ESQUEMA DEL MODELO DE NEGOCIO DE EZENTIS

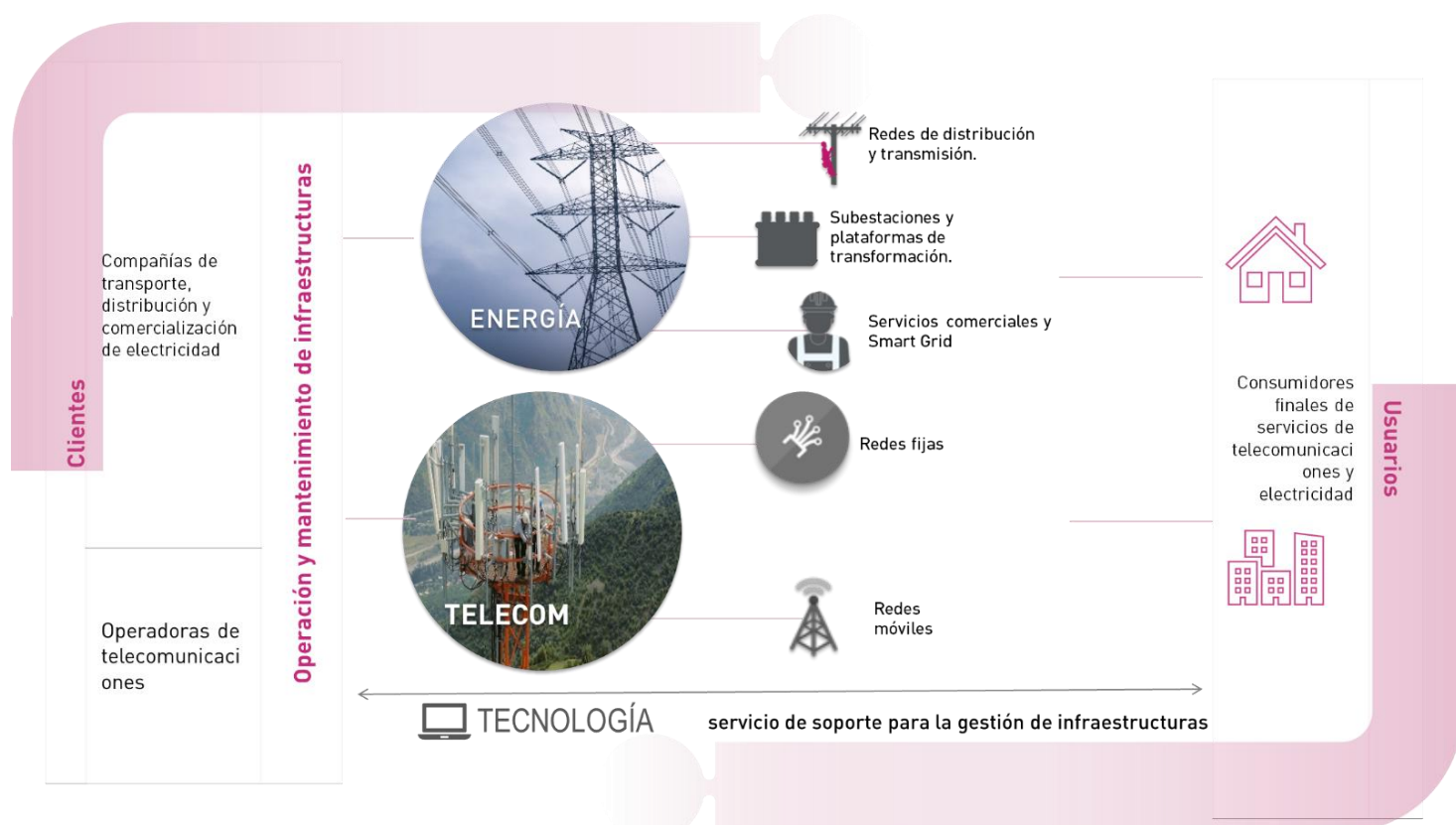


Imagen 1.3: Esquema de modelo de negocio de Ezentis. Elaboración propia.

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 para el desempeño de los servicios, así como de una correcta planificación diaria de las tareas, atendiendo a las necesidades de los clientes y manteniendo el nivel de excelencia en la calidad para los usuarios.
- **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 una flota de vehículos cuya correcta gestión tiene impacto 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 seguridad constituye un aspecto clave para la compañía y sus empleados.
- **Máxima calidad en la prestación de servicios:** Ezentis tiene plena convicción en que la clave para poder crecer como Compañía radica en la competitividad de sus servicios para sus clientes y saber garantizar la calidad ofertada.

El nexo común entre todos estos procesos es la importancia en el foco en la seguridad y calidad, así como 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 2.3, la estrategia de la compañía va dirigida precisamente a la intensificación de la eficiencia y la productividad.

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, financiadores 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 el desarrollo de las comunidades 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 y con garantías de su integridad física.



Con nuestros accionistas: orientarnos hacia 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 este motivo, la compañía ha comenzado a implantar iniciativas, como, por ejemplo, la optimización de rutas o la incorporación de vehículos menos contaminantes a su flota, que le permitirán reducir su impacto.

A lo largo del presente informe, y particularmente en el bloque 3. **“Desempeño en 5 áreas de gestión”** se ofrece información más detallada sobre la relación de **Ezentis con sus grupos de interés**.

Así mismo, y dada la importancia de estos grupos de interés para Ezentis, se les hizo partícipes de

nuestros retos durante el proceso de análisis de materialidad que, a su vez, determina los contenidos del presente Informe. Para más información sobre los asuntos materiales identificados en base a las consultas a estos públicos, consultar la **sección 2.6**

2.2 Gestión del riesgo

Grupo Ezentis dispone de un Sistema Integral de Gestión de Riesgos¹ a través del cual identifica, evalúa, prioriza y gestiona los riesgos relevantes del Grupo. Este Sistema ha sido actualizado durante 2017, 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.

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.).

¹ Para más información, consultar el apartado 6 "Exposición al riesgo" del Informe de Gestión Grupo Ezentis Consolidado 2017 disponible en la Web de la CNMV: <https://www.cnmv.es>.

2.3 Visión estratégica de Ezentis

El proceso de focalización de negocio 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.

El Plan Estratégico iniciado en 2014 ha servido además para marcar los principales ejes estratégicos que se potenciarán en los próximos años, y que se pueden resumir en:

1. Actividad de Operación y Mantenimiento de redes de telecomunicaciones en el mercado ibérico: en febrero de 2018 Grupo Ezentis, S.A. ha alcanzado un acuerdo con Ericsson España, S.A. para la adquisición de la sociedad Excellence Field Factory, S.L.U:

Racional Estratégico

- Retorno al liderazgo en las actividades originales de Ezentis en el mercado ibérico con gran potencial de crecimiento y consolidación en el sector de telecomunicaciones (fibra + 5G)
- Diversificación de clientes estratégicos en el sector de telecomunicaciones
- Incorporación de un accionista industrial con sinergias comerciales

Racional Operativo

- Perspectivas favorables para la actividad:
 - Planes de despliegue de fibra y redes móviles (5G)
 - Instalaciones nuevas y actualizaciones en hogares
 - La red de cobre será reemplazada por fibra
- Potenciales sinergias comerciales y mejoras productivas a corto/medio plazo

2. Consolidación y ampliación de la presencia en Latinoamérica: Latinoamérica ha sido uno de los principales ejes de crecimiento para Ezentis, tanto de forma orgánica como inorgánica. La entrada en México, la principal economía latinoamericana en la que todavía no estaba presente Grupo Ezentis, ha supuesto la consecución de un importante objetivo estratégico para la compañía. Paralelamente, la Compañía está desarrollando grandes proyectos de despliegue de fibra en todos los países de Latinoamérica donde está presente.

Tasa de crecimiento del PIB (%) 2017-2019

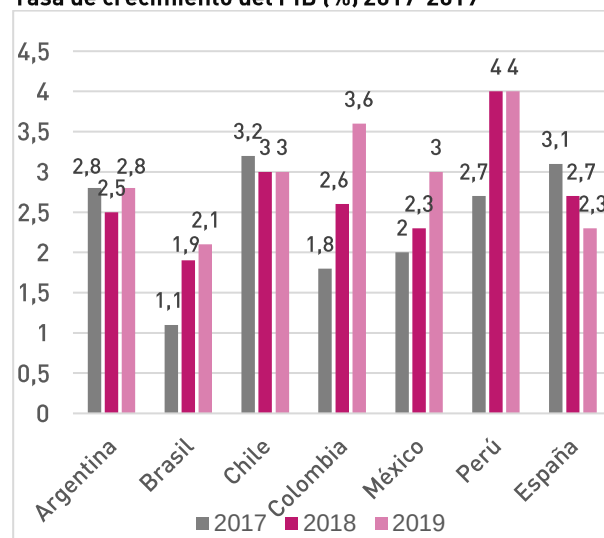


Gráfico 1.7: Tasa de crecimiento del PIB 2017, 2018 y 2019 en los principales países en los que opera Ezentis. Fuente: Fondo Monetario Internacional (FMI). OCDE. Banco de España. Banco Central de Chile.

3. Aprovechamiento de las oportunidades derivadas de la transformación de los sectores de telecomunicaciones y de energía:

los sectores de telecomunicaciones y de 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 2.4 sobre tendencias del presente informe).

4. 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. Además, 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 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 seguridad son percibidos por los clientes como parte del concepto de calidad del servicio. Los grandes operadores de telecomunicaciones y energía extienden a 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.

- 5. 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. En un entorno altamente competitivo como en el que opera Ezentis, se requiere un modelo de toma de decisiones ágil y dinámico 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 mercado.

La presencia global de Ezentis ha generado la necesidad de armonizar e implantar políticas y sistemas de gestión globales pero que, a su vez, responden a las particularidades y necesidades locales. Por este motivo, la Compañía está desarrollando un proyecto interno de organización de las Políticas y Procedimientos vigentes de las sociedades que conforman Grupo Ezentis, S.A, así como, la implantación de un repositorio común de normativa interna, accesible para todos los empleados.

2.4 Tendencias que 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 en desarrollo (90% en Latinoamérica). En estos países se tiene previsto un desarrollo socioeconómico en los próximos años que afectará positivamente a la construcción de nuevas infraestructuras que den 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 2% y el 7,1% de la población aún no tienen acceso a la electricidad². En el sector de las telecomunicaciones también tiene un crecimiento de amplio recorrido en esta zona, donde 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 en los que Ezentis opera, existe otro factor palanca en el sector unido a la creciente evolución tecnológica de los sistemas de telecomunicación, que les obliga a renovarse permanentemente. La irrupción de tecnologías de generación distribuida está favoreciendo el desarrollo de *Smart Grids*. 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

Los reguladores están incorporando en las políticas públicas la Eficiencia Energética como uno de los aspectos de gestión de mayor relevancia dentro de la política energética-país. En 2012, se aprobó en el

ámbito de la Unión Europea la Directiva de Eficiencia Energética (2012/27/UE).

En Latinoamérica, países como Argentina o Chile, están desarrollando normativa al respecto, por el momento, en formato de proyecto de ley. Perú es uno de los países más avanzados en la materia, puesto que desde 2010 cuenta con una Dirección General de Eficiencia Energética. Por su lado, México aprobó en 2015 la Ley de Transición Energética, la cual contempla obligaciones en materia de energías limpias.

Actualmente, los esfuerzos se centran 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 importante impulso de las energías renovables en sustitución del mix energético basado en fuentes convencionales, 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 cobra más importancia la implantación de medidas para proteger la información contenida en estos sistemas.

Otro asunto que 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.

² Fuente: 2017-SDG-Index-and-Dashboards-Report

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 (medio ambiente, social y de

gobierno, por sus siglas en inglés) y el conjunto de grupos de interés en general, en cómo las compañías establecen medidas y sistemas de control en materia de derechos humanos en toda su cadena de valor.

RESUMEN DE LAS PRINCIPALES TENDENCIAS ESG



**Desarrollo económico
países emergentes**



**Cadena de suministro y
Derechos Humanos**



Eficiencia energética



Urbanización



Vehículo eléctrico



Energía renovables



**Smart grid y generación
distribuida**



**Nuevas tecnologías de
comunicaciones**



**Ciberseguridad y
protección de datos**

Imagen 1.4: Resumen de las principales tendencias ESG (ambientales, sociales y de gobierno) que pueden afectar al negocio.

2.5 Responsabilidad Social Corporativa con paso firme

La gestión de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) se concibe como la base que rige las relaciones de Ezentis con los Grupos de Interés y por ello, pretende ser un elemento transversal en la organización a nivel interno, y también una herramienta de comunicación y transparencia hacia el exterior.

Consciente de la importancia que tiene para la Compañía, en 2017 Ezentis inició un camino cuyo principal objetivo consistía en establecer los pilares básicos de gestión de la RSC sobre los cuales la compañía debía trabajar e interiorizar estos valores en todos los niveles de responsabilidad.

Un aspecto de especial relevancia es que el compromiso adquirido por Ezentis para una adecuada gestión y expansión de la cultura 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 estratégica y de respuesta a las expectativas de todos los Grupos de Interés.

Ante el reto de instaurar la Responsabilidad Corporativa como mecanismo clave cohesionador de todos los elementos que participan de la creación de valor y de la gestión de las expectativas de los distintos grupos de interés, la Compañía ha considerado necesario integrar las funciones de RSC en la Dirección de Comunicación.

De esta manera, los asuntos no financieros adquieren la misma relevancia que otros asuntos que tradicionalmente se tratan en el Comité de Dirección. El siguiente esquema resume los objetivos que se ha marcado la compañía y el grado de consecución de estos, así como los siguientes pasos con los que Ezentis pretende dar continuidad a su proyecto de Responsabilidad Social Corporativa

LOGROS 2017	OBJETIVOS 2018	SIGUIENTES PASOS
✓ Elaboración del primer Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2016	✓ Elaboración del segundo Informe de RSC 2017	- Consolidación del proceso de reporte no financiero - Actualización del Estudio de Materialidad
✓ Elaboración del primer Plan de RSC (2017-2020)	✓ Seguimiento del Plan Director RSC (2017-2020)	Seguimiento del Plan Director de RSC (2017-2020)
✓ Elaboración de política de RSC	✓ Segundo ejercicio de respuesta al cuestionario CDP (2017)	Mejorar el resultado al cuestionario de CDP (2018)
✓ Primer ejercicio de respuesta al cuestionario CDP 2016	➤ Reforzar el compromiso en materia de DDHH, medio ambiente y corrupción mediante la adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas	- Identificar y adherirnos a las organizaciones que promueven la RSC y que encajan mejor con la estrategia de Ezentis - Preparar los sistemas de información ante la posible revisión de un tercero independiente



Meta conseguida



En proceso

✓ **2º INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA**

Ezentis desarrolla desde sus comienzos iniciativas con empleados y comunidad local, de seguridad laboral y de protección del entorno natural en todas las regiones donde opera. Sin embargo, hasta la elaboración del primer Informe de RSC 2016, no existía una herramienta de comunicación externa del desempeño en cada uno de estos aspectos más allá de la información transmitida a los clientes en los procesos de contratación.

Este segundo Informe de Responsabilidad Social Corporativa (2017) pretende servir de continuación y mejora de la labor iniciada el año pasado y tratar de mostrar con mayor claridad y exhaustividad cómo la compañía lleva a cabo la gestión y el seguimiento de sus aspectos ambientales, sociales y de gobierno (ESG) más relevantes.

Siguiendo las recomendaciones del Código de Buen Gobierno Corporativo (CNMV), el informe es sometido a la aprobación del Consejo de Administración, y, además, según establece nuestro Reglamento de la Junta, se presenta junto con otros contenidos en la Junta General de Accionistas.

✓ **PUESTA EN MARCHA DEL PLAN DIRECTOR DE RSC (2017-2020)**

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

Tras su aprobación en 2017, la fase inicial de ejecución del Plan Director de RSC (2017-2020) se ha focalizado en tres ámbitos concretos:

- **Gestión de la Seguridad**
- **Gestión del capital humano**
- **Calidad y clientes**

Cada uno de estos ámbitos conlleva acciones específicas que se irán concretando a lo largo de 2018 y 2019 y de las cuales, se informará de manera oportuna en los siguientes periodos de reporte.

✓ **2º EJERCICIO DE RESPUESTA AL CUESTIONARIO CDP**

Para Ezentis, la percepción y opinión de los inversores es clave en su estrategia de crecimiento y expansión internacional. Por este motivo, la Compañía da respuesta a todos los requerimientos de información que demuestren su gestión transparente, y no sólo en materia estrictamente financiera.

Un ejemplo de ello es la cumplimentación, por segunda vez, del cuestionario sobre Cambio Climático de *Carbon Disclosure Project (CDP)*, uno de los instrumentos que los inversores toman de referencia en sus decisiones.

Tras la calificación recibida respecto al ejercicio 2016 (C, *Awareness*), en los siguientes ejercicios la Compañía aspira a mejorar paulatinamente este resultado a través de la implantación de sistemas de gestión y de reporte que permitan obtener información exhaustiva y perfectamente verificable por un externo independiente.

➤ **COLABORACIÓN CON ORGANISMOS DE REFERENCIA EN MATERIA DE RSC/SOSTENIBILIDAD**

La compañía está en proceso de evaluación de las diferentes opciones de participación o colaboración con las organizaciones sectoriales de referencia en el ámbito de la Responsabilidad Corporativa. Este proceso de benchmarking pretende identificar las organizaciones que mejor se ajusten a los Valores y Modelo de Negocio de Ezentis y con una amplia cobertura geográfica que le otorgue el nivel de compromiso global.



SIGUIENTES PASOS

Los siguientes pasos en materia de Responsabilidad Corporativa contemplan, entre otros, la consolidación del Informe de Responsabilidad Corporativa como principal herramienta de comunicación externa, la cumplimentación del cuestionario CDP para obtener cada vez una mejor calificación y la continuación de las acciones del Plan Director correspondientes al ejercicio 2018-2019.

Respecto al Estudio de Materialidad elaborado en 2017, se actualizará para incluir en el mismo las consideraciones de las nuevas geografías donde

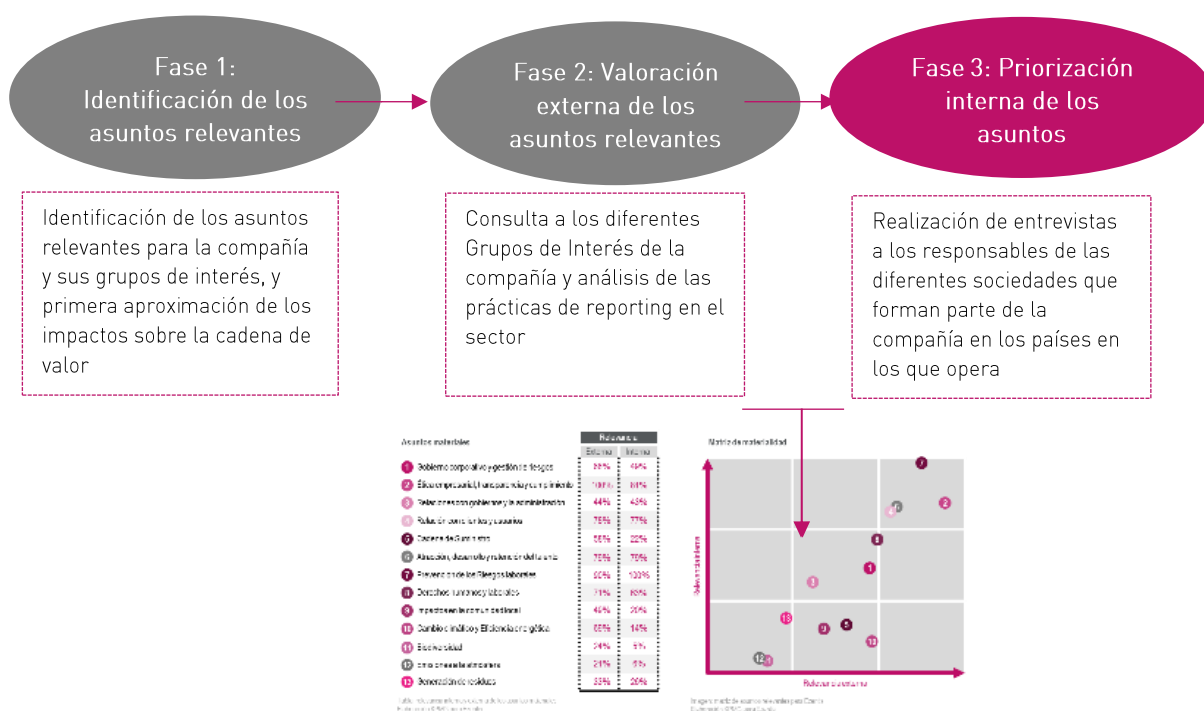
estamos presentes (México) y las compañías incorporadas recientemente a Grupo Ezentis.

Por último, en cumplimiento del Principio de Fiabilidad descrito en el apartado 4 de este Informe, los sistemas de reporte de información se someterán a procesos de mejora que permitan la completa trazabilidad de la información. Esto se traduce en la definición de un Cuadro de Mando de indicadores no financieros, la elaboración de un Procedimiento de Control Interno de la información y la preparación de los sistemas y de las evidencias documentales ante una posible revisión externa por parte de un tercero independiente.

2.6 Asuntos no financieros relevantes para Ezentis

Como punto de partida para la definición de contenidos del Informe de RSC y de las acciones del Plan Director de RSC (2017-2020), Ezentis llevó a cabo en 2017 un análisis de los asuntos más relevantes de la compañía considerando la opinión de sus principales grupos de interés. Este estudio de materialidad se realizó de acuerdo con las

recomendaciones de *Global Reporting Initiative* (GRI) para la elaboración de Informes de Responsabilidad Corporativa y su actualización periódica está vinculada a las prioridades estratégicas de la Compañía en cada momento. Las principales fases del análisis son:



Fase 1

Identificación de asuntos relevantes

Para la identificación de los asuntos materiales de Ezentis se realizaron reuniones internas con los responsables de las diferentes áreas clave de la organización. A partir de los primeros asuntos identificados se realizó 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"



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

Fase 2

Valoración externa de los asuntos relevantes

En esta fase se realizó 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. Adicionalmente, se realizó 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

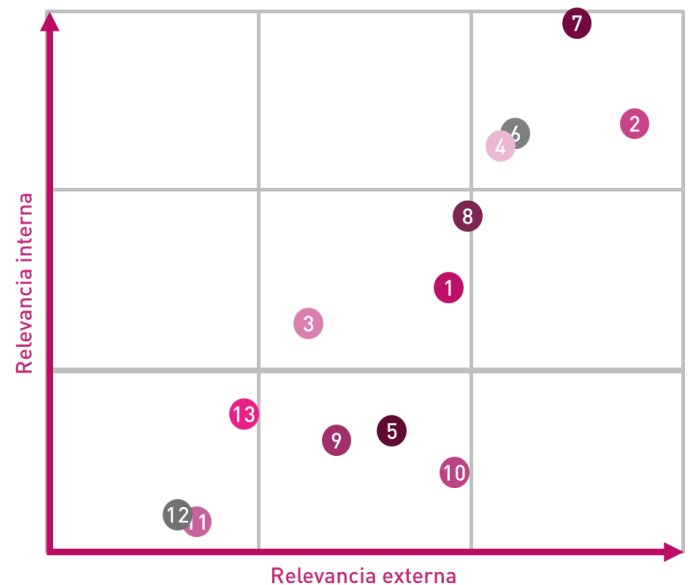
Se hizo partícipe a la Alta Dirección y a los responsables de los países en los que opera Ezentis para priorizar los asuntos identificados en base al impacto de estos sobre las actividades que desarrolla la compañía.

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 Salud y Seguridad Laboral
- 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
68%	49%
100%	81%
44%	43%
78%	77%
58%	22%
79%	79%
90%	100%
71%	63%
49%	20%
69%	14%
24%	5%
21%	6%
33%	26%

Matriz de materialidad



3. DESEMPEÑO EN 5 ÁREAS DE GESTIÓN

3.1 Transparencia, Principios Éticos y Buen Gobierno

GOBIERNO ÉTICO Y RESPONSABLE

Ezentis es una compañía presente en varias geografías cuyos valores y normas de conducta son entendidas y aplicadas de manera universal. Por ello, en octubre de 2014, el Consejo de Administración de Grupo Ezentis aprobó el primer Código de Ética y de Conducta (en adelante, Código) con el objetivo de asegurar un comportamiento profesional, ético y responsable de todos los empleados y de otros sujetos obligados por el mismo (proveedores, clientes, accionistas, inversores...), en el desarrollo de las actividades de la compañía y en el cumplimiento de sus funciones.

En virtud del Código, Ezentis y las personas a las que éste les es aplicable se comprometen a cumplir y hacer cumplir la legalidad vigente y a promover un comportamiento ético coherente con los valores corporativos y los derechos humanos contenidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas.

En el marco de desarrollo creciente de la responsabilidad social corporativa y el cumplimiento de normas de buen gobierno corporativo en la compañía, en julio de 2017 se llevó a cabo la actualización del Código con el propósito de crear una cultura empresarial basada en la integridad de sus comportamientos y en coherencia con la imagen corporativa que se pretende proyectar al entorno social y empresarial.

El apartado número 6 del Código incluye el detalle de una serie de normas de conducta concretas que abarcan aspectos de comportamiento ético como son el respeto a la legalidad, los derechos humanos y las libertades públicas, y el apoyo a la igualdad de oportunidades y no discriminación.

Desde la elaboración del Código, la organización ha fomentado la comunicación y difusión de estos valores a todos sus integrantes mediante charlas y reuniones periódicas con los diferentes responsables de las áreas, y a través del envío del documento a todos sus empleados. En línea con lo anterior, Ezentis ha llevado a cabo desde septiembre de 2017 sesiones de formación sobre el

Código Ético y de Conducta a través de una plataforma on-line en todas las geografías donde está presente. También se prevé que en 2018 se realice una campaña más exhaustiva integrando, además, a los empleados de las nuevas sociedades que forman parte del Grupo.

Con relación a las posibles desviaciones respecto a las Normas de Conducta, en 2017 la compañía no ha recibido ni registrado en los canales habituales previstos a tal efecto, ninguna comunicación o denuncia, interna o externa, por incumplimiento o por conducta contraria al Código en materia de Derechos Humanos.

Con el fin de evitar conductas contrarias a los valores y normas de comportamiento ético en la compañía, el Código de Ética y Conducta también incluye mención expresa a los siguientes aspectos:

1. Deber de lealtad y conflicto de intereses
2. Medidas contra el soborno y la corrupción
3. Regalos obsequios y atenciones
4. Blanqueo de capitales e irregularidades en los pagos
5. Registros Financieros

De forma complementaria, la organización dispone de un Modelo de Prevención de Delitos, de acuerdo con la modificación del Código Penal español, que se revisa anualmente y en el que se describen las medidas para la prevención y control de aquellas operaciones y/o actuaciones susceptibles de ser considerados como delito de la persona jurídica. La compañía dispone de protocolos de Prevención de Delitos y matrices de riesgos penales y de controles a nivel Corporativo (Grupo Ezentis, S.A) y de manera separada, el resto de las sociedades del Grupo. Por este motivo, se ha designado en la organización un responsable de Cumplimiento (*Compliance Officer*), quien tiene la responsabilidad de la supervisión y gestión de cuestiones relacionadas con el cumplimiento normativo.

A raíz de los avances realizados en materia de Prevención de Delitos en 2017, la compañía está

trabajando en la preparación de sesiones de formación online a los empleados. Aunque este aspecto aplica a las actividades desarrolladas en territorio español, serán compartidas y exigidas en el resto de las geografías donde estamos presentes, adaptadas a sus requisitos normativos locales al respecto.

Adicionalmente a la difusión interna del Código de Ética y de Conducta, la compañía pone a disposición de todos los empleados un Canal de Denuncias a través del cual, pueden realizar comunicaciones de posibles incumplimientos, de manera anónima si se desea, cuyo tratamiento es absolutamente confidencial y delimitado a los integrantes del Comité de Ética. Cabe resaltar en este contexto de confidencialidad de la información, que Ezentis ha superado con resultado positivo y sin ninguna observación, la auditoría de la LOPD y, además, la compañía está adaptada a la nueva *General Data Protection Regulation* (GPDR 2018).

El Comité de Ética es el organismo designado para realizar el seguimiento y resolución de las denuncias recibidas por correo electrónico (canaldedenuncias@ezentis.com) o por correo postal (Apto Correos 14867 – 28080 Madrid). Se reúne de forma periódica y está compuesto por cuatro miembros.

Con el fin de garantizar la seguridad de la información personal y mantener la independencia de los procesos, Ezentis dispone de procedimientos internos que establecen las funciones y las pautas a seguir desde la recepción de una denuncia por comportamiento contrario al Código de Ética, hasta la resolución de esta. (Procedimiento del Canal Ético y el Reglamento de Comité de Ética).

En 2017 se han recibido un total de 8 denuncias, catalogadas, según su contenido, en tres tipologías (clima laboral, igualdad de oportunidades y requerimiento de mayor transparencia en los procesos), generándose, en consecuencia, los expedientes y las actuaciones oportunas en cada caso para su investigación y su mitigación futura.

El Comité de Ética tiene la obligación de informar a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento y, además, debe resolver e implementar el plan de acción que se determine en cada caso concreto.

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/>

3.2 Confianza en el equipo humano de Ezentis

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 visibilidad 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.
- **Plan 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, entendiéndose 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 y, en particular, a nuestros empleados.
- **Manual de Convivencia (Colombia):** Consiste en una invitación a promover y cumplir con las obligaciones, responsabilidades y deberes en el lugar de trabajo, mantener una buena conducta y actitud positiva para lograr un ambiente laboral armónico que contribuya al desarrollo personal y profesional de los trabajadores.

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 94% de sus 10.848 empleados.

10.848
empleados
distribuidos en
7 áreas
geográficas

90%
Contratación
local

Además, la contratación local en estos países alcanza, en cifra promedio, el 90%, hecho que sitúa a Ezentis como un destacado generador de riqueza y crecimiento de la población local.

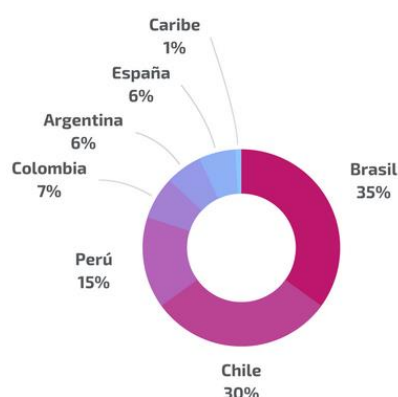


Gráfico 1.8: Distribución de la plantilla de Ezentis por país.

APUESTA POR EL EMPLEO JOVEN

En 2017, el 26% de los profesionales de la compañía tiene menos de 30 años, y el 73% 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.

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PLANA Y EFICIENTE

La compañía tiene una estructura fuertemente plana, dinámica y eficiente, totalmente adaptada a las actividades que realiza. Alrededor del 80% de los profesionales dentro de la categoría "Personal de obra".

Durante 2017 se ha observado continuidad en el crecimiento de la plantilla, fruto del aumento de la actividad en Latinoamérica. La compañía fomenta el empleo en las zonas donde opera mediante la capacitación y posterior contratación de población local. Estas acciones consisten en la realización de cursos y la oferta de becas a jóvenes que suelen terminar convirtiéndose en contrataciones indefinidas.

En la actualidad el 80% de los contratos son indefinidos (un 4% más que en 2016). En los casos en los que se establecen contratos de carácter temporal, estos responden a la naturaleza de determinados proyectos, así como a causas legales específicas de la zona geográfica en la que se opere.

6,7%
crecimiento
de la plantilla
en 2017

80%
contratos
indefinidos

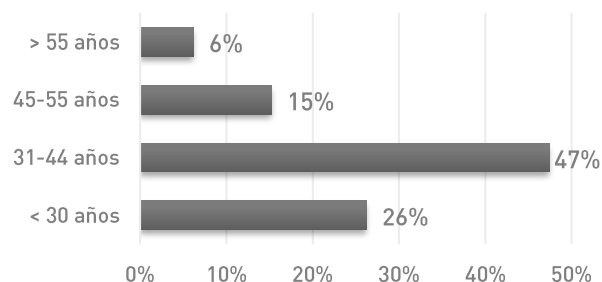


Gráfico 1.9: Distribución de la plantilla de Grupo Ezentis por edad.

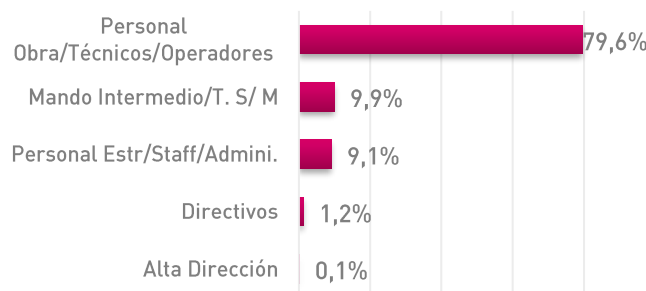


Gráfico 1.10: Distribución de la plantilla de Grupo Ezentis por funciones



El gran reto de Recursos Humanos: La mejor formación para los mejores profesionales

Ante el compromiso de ofrecer a nuestros clientes un servicio de calidad y diferenciador, la Compañía apuesta por la capacitación de sus empleados. Prueba de ello es que en los últimos tres años, el promedio de horas de formación totales supera los 126.000 horas al año.

EZENTIS APUESTA POR LA CAPACITACIÓN Y EL DESARROLLO DE SUS PROFESIONALES

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

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

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



LA OPINIÓN DE NUESTROS EMPLEADOS, UN INCENTIVO PARA SEGUIR CRECIENDO

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

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

A continuación, se muestran un par de ejemplos:

- Ezentis Argentina: Participación del 59% y resultados más favorables en Personal

Operativo (84%) que en Áreas Centralizadas (47,5%).

- Ezentis Colombia: Participación del 64% y resultados favorables del 86%

Otros indicadores que ayudan a medir el nivel de satisfacción de los empleados son las tasas de retorno y de permanencia tras el permiso de maternidad/paternidad. Otro año más estas cifras reflejan que Ezentis promueve la conciliación personal-laboral ya que prácticamente la totalidad de los empleados que han disfrutado de este permiso han continuado en la compañía.



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, que en algunos casos son extensibles a su familia:

BENEFICIOS	Familiares	Empleados
Seguros médicos y seguros de vida	✓	✓
Aumento del tiempo de baja por maternidad/paternidad y plan de reincorporación gradual		✓
Bonos de escuela	✓	
Beca de estudios	✓	✓
Tarjetas y tickets de comida		✓

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 2017, el 65% de los empleados se encontraban dentro de convenios colectivos.



3.3 Seguridad en todas nuestras operaciones

La Seguridad y Salud Laboral es un ámbito sobre el que Ezentis está firmemente comprometida. Tanto es así, que dentro de los valores que sirven de guía en la actividad de la compañía, se incluye textualmente: “No hay nada más importante que la seguridad de nuestros empleados, clientes, subcontratistas y las comunidades donde desarrollamos nuestro trabajo, transmitiendo este principio de actuación a toda la organización”.

En sus casi 60 años de trayectoria empresarial, la compañía ha demostrado que la Seguridad es la máxima prioridad en el desarrollo de sus actividades, cumpliendo las normas aplicables en cada geografía con presencia del Grupo. La compañía provee a los trabajadores de los mejores equipos de seguridad personal necesarios para el desempeño de sus funciones, se realizan sesiones formativas sobre los riesgos a los que están expuestos, y se lleva a cabo el análisis en detalle de cada evento para evitar que se pueda repetir en el futuro.

Es importante considerar que la actividad del Grupo abarca distintos segmentos, tanto en operaciones de campo (telecomunicaciones o energéticas), como en actividades de desarrollo de tecnología (TI en oficinas). Por este motivo, el Grupo adapta los parámetros de seguridad a los riesgos específicos asociados a cada puesto de trabajo. Dentro de sus actividades relacionadas con el sector energético, 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, 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 accidentes *in-mission*. Más allá del indudable coste humano que tiene este tipo de riesgos, para Ezentis conseguir minimizar los riesgos laborales significa no sólo una medida de eficiencia que le permite reducir costes y optimizar las operaciones, sino también la

mejor manera de posicionarse como proveedor de servicios comprometido con la seguridad, aspecto muy valorado por los clientes.

SISTEMATIZACIÓN DE LA GESTIÓN Y EL CONTROL DE LA INFORMACIÓN

En lo que se refiere a Sistemas de Gestión de la Seguridad, Ezentis está certificado en la norma OSHAS 18001 en todas las actividades realizadas en Colombia, en Perú y en Tecnet (Chile), y tiene previsto ampliar estas certificaciones al resto de organizaciones de la compañía.

Con respecto a los sistemas de TI, Ezentis cuenta con una aplicación que permite, por ejemplo, el control y seguimiento de las sesiones y charlas formativas que han recibido los trabajadores, y el estado de los Equipos de Protección Individual (EPI's), entre otras utilidades. El objetivo consiste en conocer en todo momento el estado de las condiciones de seguridad mínimas que se deben cumplimentar en cada puesto de trabajo.

Como parte del Plan de Seguridad 2018-2020, la compañía tiene previsto mejorar el sistema de gestión y de control para que le permita reportar la información de accidentabilidad de forma más rigurosa y de acuerdo con las exigencias que le trasladan sus clientes. Esto es, la definición de metodología de cálculo, la definición de KPIs de seguimiento y objetivos, y el establecimiento de responsabilidades. Cada vez es más habitual que la compañía aporte información en materia de Seguridad Laboral en los procesos de homologación como proveedor o en las licitaciones, como respuesta a las demandas de sus clientes.

Durante 2017, fruto de estos esfuerzos puestos por la organización, se ha homogenizado el cálculo de los Índices de Accidentalidad en todos los países donde operamos, distinguiendo por segmento de negocio, y adicionalmente, se ha iniciado la elaboración de una Política Corporativa de HSQE que será de aplicación al Grupo en su conjunto.

ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN EN MATERIA DE SEGURIDAD Y SALUD

Plan Estratégico de Seguridad 2018-2020

Continuando con el compromiso permanente del Grupo en materia de Seguridad, la Alta Dirección de la compañía ha emprendido un plan de acción basado en varios pilares:

- Establecimiento de un Plan estratégico de Seguridad, Salud y Calidad 2018-2020, liderado por la Dirección de Operaciones, con la reciente designación de un Director Corporativo de HSEQ y Gerentes por país en esta materia, y con un plan de acción específico en cada geografía, pero con una misión común: la de posicionar a Ezentis como proveedor de servicios de red de referencia creando valor de forma sostenible y segura.
- Inclusión permanente de aspectos HSEQ en la agenda del día de cada Comité de Dirección.
- Reestructuración funcional de roles y responsabilidades HSEQ.
- Realización de ejercicio de diagnóstico exhaustivo (*Dupont Dynamic Assessment*) denominado "Cultura de Seguridad", con una

consultora de reconocido prestigio mundial. Este ejercicio consistió en la revisión de indicadores de accidentalidad, prácticas de campo y análisis de documentación. También se realizaron encuestas de percepción a trabajadores y entrevistas en profundidad a ejecutivos, obteniendo de este proceso un buen resultado en participación: un 69,2% del universo considerado.

Adicionalmente, dentro de los acuerdos con sindicatos se incluyen aspectos de seguridad y salud como, por ejemplo, el cumplimiento de la OIT, la formación a empleados o la celebración de Comités conjuntos trabajador-empresa.

En todos los países en los que Grupo Ezentis está presente, disponen de políticas y herramientas propias para la gestión y el control de la Seguridad, Salud y Calidad de nuestros trabajadores y las operaciones que realizamos.

Tal es el caso de la designación de los Comités de Seguridad y Salud Laboral, existentes en todas las geografías con las particularidades correspondientes a cada legislación local:

Comités de seguridad y salud laboral en los países España



Networks Test

Comité de Seguridad y Salud
cuatrimestral

Tecnología

Comité de Seguridad y Salud
trimestral/cuatrimestral

Grupo CYS

Comité de Seguridad y Salud
trimestral



ESPAÑA

**Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de
Prevención de Riesgos Laborales**

NETWORKS TEST

- Realizar la aprobación formal del acta del anterior Comité
- Analizar los indicadores de accidentalidad
- Analizar los datos de formación de empleados
- Revisar los aspectos relacionados con la Vigilancia de la Salud

TECNOLOGÍA

- Revisar todas las vicisitudes relativas al acondicionamiento de los Centros de Trabajo: iluminación, climatización, ergonomía del puesto de trabajo, accesibilidad, plan de evacuación, visitas del técnico de prevención, problemas puntuales...etc.

GRUPO CYS

- Participar en la elaboración, puesta en práctica y evaluación de los planes y programas de prevención de riesgos laborales en la empresa
- Promover iniciativas sobre métodos y procedimientos para la efectiva prevención de riesgos
- Debatar y estudiar la identificación de los riesgos que deban ser objeto de análisis y control
- Informar periódicamente al personal de la empresa sobre las actividades realizadas en materia de seguridad y salud laboral
- Conocer la información sobre la evaluación de la prevención
- Impulsar garantizar la formación e información en Salud Laboral y Prevención de Riesgos a todos los trabajadores
- Recibir información sobre:
 - a) Accidentes sin baja
 - b) Accidentes con baja
 - c) Enfermedades profesionales
 - d) Informe sobre mediciones de higiene ambiental (ruido, tóxicos, ...)
 - e) Informes sobre puestos de trabajo, implantación de nuevas tecnologías
 - f) Modificaciones de la organización que afecten a la seguridad de los trabajadores.

Latinoamérica

México      
Comité de Seguridad y Salud
 trimestral

Chile      
Comité Paritario de Higiene y Seguridad (CPHS)
 mensual

Brasil      
Comisión Interna de Prevención de Accidentes
 mensual

Colombia    
[Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo]
COPASST  mensual

Perú  50%  50%
Comité Central de Seguridad y Salud en el trabajo
 mensual

Argentina
Comité de Dirección SIG  Gerente de HSQE
Gerentes de Unidades de Negocio
(Energía/Telecom/Gas/RRHH)
Subgerentes de unidades de negocio

Leyenda Miembros del comité



Representantes de la empresa



Representante de los trabajadores



Periodicidad de las reuniones



MÉXICO

Norma Oficial Mexicana, NOM-019-STPS-2011, Constitución, integración, organización y funcionamiento de las comisiones de seguridad e higiene

- Apoyar la realización de investigaciones sobre las causas de los accidentes y enfermedades de trabajo
- Elaborar al término de cada recorrido de verificación, conjuntamente con el coordinador de la comisión, el acta correspondiente
- Presentar y entregar las actas de recorridos de verificación al patrón, conjuntamente con el coordinador de la comisión;
- Participar en las inspecciones sobre las condiciones generales de seguridad e higiene que practique la autoridad laboral en el centro de trabajo
- Integrar el programa anual de capacitación de los integrantes de la comisión.



CHILE

Ley del Ministerio del Trabajo y Previsión Social es la N° 16.744 por la que se aprueba seguro social contra riesgos de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales

- Instruir a los trabajadores para la correcta utilización de los instrumentos de protección
- Vigilar, el cumplimiento tanto por parte de las empresas como de los trabajadores, de las medidas de prevención, higiene y seguridad
- Investigar las causas de los accidentes del trabajo y enfermedades profesionales que se produzcan en la empresa.
- Indicar la adopción de todas las medidas de higiene y seguridad que sirvan para la prevención de los riesgos profesionales
- Promover la realización de cursos de adiestramiento destinados a la capacitación profesional de los trabajadores en organismos públicos o privados autorizados para cumplir esta finalidad o en la misma empresa, industria o faena bajo el control y dirección de esos organismos



BRASIL

Norma Reglamentaria Cinco (NR-5) de MTE que prevé la obligatoriedad del entrenamiento anual para miembros de la Comisión Interna de Prevención de Accidentes – CIPA (Ministerio del Trabajo)

- Identificar los riesgos del proceso de trabajo, y elaborar el mapa de riesgos, con la participación del mayor número de trabajadores
- Elaborar un plan de trabajo que posibilite la acción preventiva en la solución de problemas de seguridad y salud en el trabajo
- Realizar verificaciones periódicas en los ambientes y condiciones de trabajo
- Realizar, en cada reunión (1 por mes), una evaluación del cumplimiento de las metas fijadas en su plan de trabajo y discutir las situaciones de riesgo que se han identificado
- Divulgar información sobre la seguridad y la salud en el trabajo a todos los trabajadores.



Ley • Decreto 1072 de 2015 por medio del cual se dictaron las disposiciones para la implantación del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST).

COLOMBIA

- Participar de las actividades de promoción, divulgación e información, sobre medicina, higiene y seguridad industrial entre patronos y trabajadores
- Actuar como instrumento de vigilancia para el cumplimiento de los programas de Salud Ocupacional en los lugares de trabajo de la empresa
- Proponer a la administración de la empresa o establecimiento de trabajo la adopción de medidas y el desarrollo de actividades que procuren la salud en los lugares y ambientes de trabajo.
- Proponer y participar en actividades de capacitación en salud ocupacional dirigidas a trabajadores, supervisores y directivos de la empresa o establecimiento de trabajo.
- Colaborar en el análisis de las causas de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales y proponer las medidas correctivas que haya lugar para evitar su ocurrencia
- Participar en la planificación de las auditorias de seguimiento de cumplimiento del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el trabajo.
- Participar en las Investigaciones de los accidentes e Incidentes ocurridos.
- Realizar junto la alta dirección, la revisión del Programa de capacitación en Seguridad y Salud en el trabajo, la cual se llevará a cabo mínimo una vez al año.



Ley 29.783 y su reglamento contenido en el Decreto Supremo DS 005-2012-TR.

PERÚ

- Participar en la elaboración, aprobación, puesta en práctica y evaluación de las políticas, planes y programas de promoción de la seguridad y salud en el trabajo, de la prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales.
- Vigilar el cumplimiento de la legislación, las normas internas y las especificaciones técnicas del trabajo relacionadas con la seguridad y salud en el lugar de trabajo; así como, el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Promover el compromiso, la colaboración y la participación activa de todos los trabajadores en la prevención de los riesgos del trabajo, mediante la comunicación eficaz, la participación de los trabajadores en la solución de los problemas de seguridad, la inducción, la capacitación, el entrenamiento, concursos, simulacros, entre otros.
- Realizar inspecciones periódicas en las áreas administrativas, áreas operativas, instalaciones, maquinaria y equipos
- Considerar las circunstancias e investigar las causas de todos los incidentes, accidentes y de las enfermedades ocupacionales que ocurran en el lugar de trabajo
- Analizar y emitir informes de las estadísticas de los incidentes, accidentes y enfermedades ocupacionales ocurridas en el lugar de trabajo, cuyo registro y evaluación deben ser constantemente actualizados por la unidad orgánica de seguridad y salud en el trabajo del empleador.
Reportar a la máxima autoridad del empleador la siguiente información:
 1. El accidente mortal o el incidente peligroso, de manera inmediata.
 2. La investigación de cada accidente mortal
 3. Las estadísticas trimestrales de accidentes, incidentes y enfermedades ocupacionales.
 4. Las actividades trimestrales del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo



ARGENTINA

- Reportar las estadísticas de accidentes registradas de cada razón social y de cada Unidad de Negocio, comparación con los objetivos pactados
- Informar acerca de los avances de las capacitaciones de todas las Unidades de Negocio
- Realizar el seguimiento de las anomalías identificadas en las inspecciones mensuales
- Compartir los temas relevantes que surjan en la unidad de negocio, fotos y ejemplos de trabajos

Norma internacional OHSAS 18001.

Ley Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo N°19587/72.

Ley Nacional de Riesgos del Trabajo N°24557/95.

Decreto 911/96, Higiene y Seguridad en el trabajo para el rubro de la construcción.

Decreto 351/79, Resoluciones y Anexos modificatorios

INDICADORES DE DESEMPEÑO 2017

El modelo de negocio de Ezentis combina dos actividades principales con un perfil de riesgo muy diferente.

Por un lado, la actividad de telecomunicaciones tiene un riesgo gravedad bajo, mientras que la actividad de energía tiene una gravedad alta. Por este motivo, ofrecer datos agregados resulta poco representativo.

Dado que, a su vez, la actividad abarca distintos segmentos, tanto en operaciones de campo (telecomunicaciones o energéticas), como en actividades de desarrollo de tecnología (TI en oficinas), el análisis de las estadísticas de accidentalidad y los planes de acción y concienciación, se realizan por separado, adaptados a cada región y tipo de actividad.

**Más de
8.000**

empleados en
operaciones de
campo

Desempeño en 2017*

Indicador	Energía	Telecomunicaciones
Índice de Gravedad (IG)	1,20	1,50

*Fórmula de cálculo del Índice de Gravedad = (N.º total de jornadas perdidas/N.º total de horas trabajadas) * 1.000

3.4 Cercanía y responsabilidad con el cliente

Los servicios que presta Ezentis son singularmente especializados y se encuentran enfocados a grandes compañías de telecomunicaciones y de energía. En la medida en la que estos sectores están muy concentrados en unos pocos operadores en cada país, la cartera de clientes de Ezentis está compuesta por un número reducido de clientes con volúmenes de facturación elevados.

Para Ezentis resulta de vital importancia la capacidad de establecer relaciones duraderas de confianza con sus clientes que les permitan tener una elevada recurrencia en sus contratos y estabilidad en los ingresos. Para ello, la clave es garantizar un servicio de gran calidad en procesos que buscan maximizar la eficiencia y el cumplimiento de expectativas del cliente.

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 los acuerdos de larga duración, seamos capaces de mantener un desempeño excelente durante toda la vida útil del servicio. Nuestra cartera constituida por un número aproximado de 180 clientes, de los cuales el 27%

constituyen grandes cuentas, es prueba de ello y el mejor aval para mantenernos como uno de los proveedores de referencia en el sector.

UNA GESTIÓN QUE MERECE LA CONFIANZA DE LOS CLIENTES

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

Por ello, es imprescindible que todos sus procesos estén formalmente estructurados 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.

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:**

100%
Sociedades
con
ISO 9001



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 2017, Ezentis lanzó una consulta a 206 contactos de sus clientes (un 22% más que en 2016), se alcanzó una cifra récord de participación (57% frente al 42% y 43% de 2016 y 2015, respectivamente). De las 357 respuestas recibidas, el 86% mostraron resultados "satisfactorios" o "muy satisfactorios". Sin duda, un resultado muy satisfactorio debido a que la participación se incrementa y sin embargo, la satisfacción permanece en valores altos.

Esta mayor satisfacción de los clientes ha podido contribuir, a través de una mayor recurrencia de los clientes, al continuo crecimiento de ingresos que Ezentis, como se aprecia en el siguiente gráfico:

Evolución de los ingresos y el porcentaje de clientes satisfechos

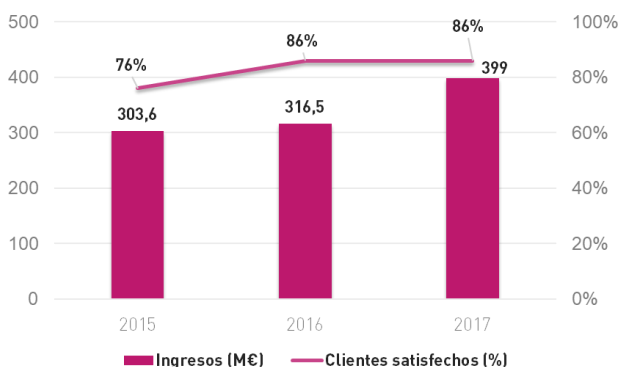


Gráfico 1.11: Evolución de los ingresos de la compañía (M€) y el volumen de clientes satisfechos (%)

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. En algunas ocasiones, como ocurrió hace dos años en Chile, la compañía accedió a reconstruir las redes de telecomunicaciones dañadas por un desastre natural a pesar de que esta actuación no estaba contemplada en los términos de contratación. 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.

3.5 Compromiso social y respeto al medio ambiente

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 y las comunidades locales.

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 en Chile.

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 o de relaciones con la comunidad local no se encuentran entre los cinco más relevantes para la compañía, Ezentis es consciente de la importancia que tiene una gestión basada en la eficiencia de los recursos en la consecución los siguientes retos:

- Mejorar los procesos productivos y, así, contribuir a una mayor rentabilidad en los costes asociados a las operaciones.
- Contribuir al desarrollo socioeconómico en las comunidades donde operamos a través de la creación de empleo estable, el apoyo al tejido productivo local y la colaboración con organizaciones sin ánimo de lucro que se estén alineadas con la estrategia de Ezentis.
- 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.

Para la consecución de estos retos, la compañía estructura su compromiso con la sociedad en base a tres líneas de acción con el objetivo de maximizar el impacto positivo de nuestra actividad, como un modelo robusto de sostenibilidad social, ambiental y económica:

- APOYO AL TEJIDO PRODUCTIVO LOCAL
- CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO SOCIAL
- GESTIÓN AMBIENTAL EFICIENTE Y RESPONSABLE

APOYO AL TEJIDO PRODUCTIVO LOCAL

De los 82,8 millones de euros que Ezentis compró a sus proveedores directos en 2017, prácticamente el 100% 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.

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

Un efecto colateral positivo del aprovisionamiento de bienes de proximidad, aparte de la evidente creación de empleo indirecto en el ámbito local, consiste en la reducción de emisiones derivadas del transporte. Como más adelante se menciona, el principal impacto ambiental derivado de la actividad de Ezentis son las emisiones a la atmósfera, vinculadas tanto a la compra de bienes y servicios, como en el transporte de los trabajadores en sus actividades diarias. Por este motivo, la compañía

99,9%
proveedores
locales

82,8M€
Compras
totales a
proveedores

**Alrededor
de 2.000**
proveedores
homologados

está en constante búsqueda de soluciones que minimicen tal impacto sin afectar a la rentabilidad del negocio, y, a su vez, asume el compromiso de realizar un cálculo cada vez más exacto y exhaustivo de su Huella de Carbono que permita una mejor identificación de las fuentes origen sobre las que, posteriormente, poder definir objetivos de reducción.

PROCESO DE COMPRA DE BIENES Y SERVICIOS

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

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

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

ESQUEMA DE FLUJO DEL PROCESO DE COMPRA



Este proceso cobra especial importancia en los casos de proveedores considerados como “críticos” en base al tipo de bien o servicio que proporcionan y su relevancia para el proceso productivo de Ezentis.

Debido a que el área de Compras constituye un ámbito de gestión muy relevante para la compañía en términos financieros y operacionales, en 2017 se ha reforzado su estructura organizacional mediante la designación de un Gerente General de Compras a nivel Corporativo, el cual, depende jerárquica y funcionalmente del Director General de Recursos. Entre otras funciones, este responsable deberá buscar la manera de optimizar el proceso de compra de determinados bienes o materiales habituales en todas las operaciones y asegurar que en todas las geografías el proceso sigue las mismas pautas acordadas a nivel Corporativo.

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.

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 uno 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 posventa, 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 estas, 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 los proveedores homologados 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.

CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO SOCIAL

Partiendo de la premisa de que el nivel de conocimiento y la capacidad de aplicación de estos, constituyen claros elementos de desarrollo de cualquier sociedad, la mayor contribución que Ezentis puede llevar a cabo en las zonas donde opera es buscar la manera de potenciar el aprendizaje de jóvenes y adultos, y que ello se traduzca en mayores oportunidades laborales y mejor calidad de vida en la población local.

Con el propósito de lograr el mayor desarrollo profesional de cada individuo, la compañía establece desde hace años diversos convenios y colaboraciones con centros formativos y liceos profesionales (Universidades, Institutos Técnicos...etc.). Estos acuerdos están orientados, en su mayoría, a estudiantes de últimos cursos de

titulaciones técnicas y tecnológicas, a través de un programa de prácticas o pasantía en los centros de trabajo de Ezentis y, como meta final, su incorporación definitiva a la compañía.

La dificultad en la identificación de perfiles de alta cualificación técnica y tecnológica hace que este tipo de alianzas sean de mutuo beneficio. Por un lado, ofrecen oportunidades a las personas sin experiencia laboral y, a su vez, ayuda a que Ezentis tenga oportunidad de identificar el potencial de estas personas y participe directamente en su aprendizaje práctico. Teniendo en cuenta que la compañía opera en un sector altamente competitivo, necesita contar con los mejores profesionales.



CASO DE ÉXITO: PROGRAMA 40.000 PRIMEROS EMPLEOS (MINISTERIO DE TRABAJO DE COLOMBIA)

El Programa “40.000 Primeros Empleos” es una iniciativa del Gobierno Nacional como instrumento para mejorar la empleabilidad de la población de jóvenes entre 18 y 28 años sin experiencia laboral, jóvenes recién egresados de algún programa de educación superior (técnicos, tecnólogos, profesionales) y bachilleres que no hayan podido continuar con su proceso de formación. 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.



Las empresas que sean beneficiadas de este programa, por un lado, deberán comprometerse a generar nuevos puestos de trabajo (no aplica para reemplazos de personas ya contratadas), los jóvenes deben ser contratados seis meses y luego se les debe renovar el por lo menos al 60% de ellos.

Por otro lado, las empresas reciben apoyo económico a través de Cafam equivalente al salario y los aportes de seguridad social de los jóvenes que se vinculen hasta seis meses.

La experiencia de Ezentis en el programa ha sido más que satisfactoria. En el primer año de participación de Ezentis, se incorporaron dos personas a la plantilla fija de la compañía tras el período de prácticas. En 2017, Ezentis Colombia ha participado por segundo año consecutivo mejorando ligeramente el resultado de 2016, incorporando en modo prácticas a tres personas.

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.



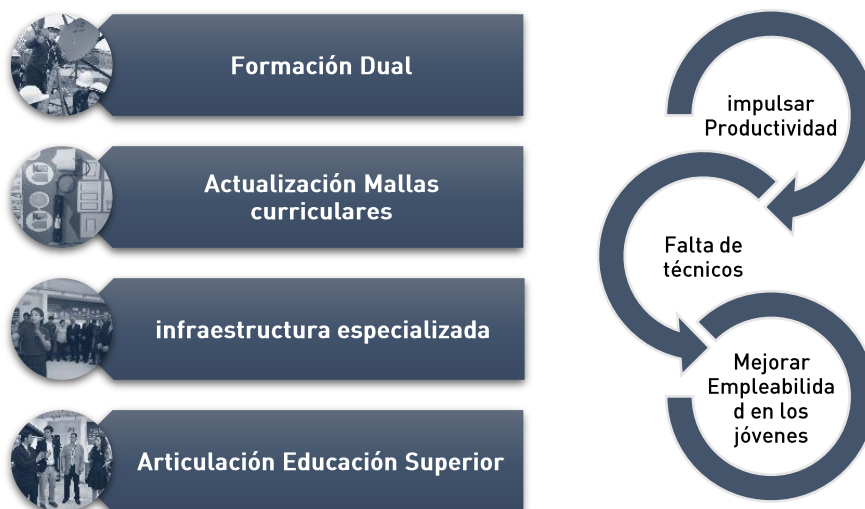
CASO DE ÉXITO: PROGRAMA DUAL EZENTIS – TELEFÓNICA (CHILE)

Este programa busca desarrollar el aprendizaje de estudiantes del área de Telecomunicaciones que complementen los contenidos teóricos con la práctica. La iniciativa nace de la necesidad de contar con técnicos que respondan a los futuros desafíos de las telecomunicaciones digitales, que comprendan los procesos para generar un aprendizaje continuo y se adapten a los cambios que están por venir.

En Ezentis, el Programa Dual funciona desde hace tres años. Hasta la fecha, se han recibido alumnos de distintos liceos profesionales, asignados por el mandante (Telefónica) y acompañados en este proceso por Maestros Guías, quienes orientan y apoyan el aprendizaje desde su experiencia como técnicos de Telefónica.

Estos alumnos circulan por diversas áreas (Instalaciones y Reparaciones, Planta MDF, Fibra Óptica...) con el objetivo de enseñar directamente en terreno los distintos trabajos y potenciar el aprendizaje hacia el nuevo técnico del futuro.

4 pilares y 3 desafíos:



Hasta la fecha, cada filial ha desarrollado las actividades y colaboraciones que la Dirección General correspondiente ha aprobado en cada caso, de manera autónoma e independiente de la Matriz. Sin embargo, el nuevo escenario de funcionamiento de Grupo Ezentis como un gran conjunto de empresas alineadas en los mismos principios y procesos, promueve la definición de criterios homogéneos para calcular el impacto de la organización en el entorno donde opera, esto es, los

términos y las líneas estratégicas que van a conformar la Política Corporativa de Contribución al Desarrollo Social, actividad prevista en el Plan Director de RSC aprobado en 2017.

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.

A grandes rasgos, la actividad social desarrollada por Ezentis se engloba en dos grandes tipologías de proyectos: Empleabilidad y Beneficencia.

A continuación, se incluyen algunos ejemplos de colaboraciones:

	BRASIL 	CHILE 	COLOMBIA 
EMPLEABILIDAD	- UNISUAM (Río de Janeiro) - Unilasalle (Rio Grande do Sul) - Faculdade Getulio Vargas (Sao Paulo) - DeVry Brasil /FBV (Pernambuco) - Faculdade Joaquim Nabuco (Pernambuco) - Centro de Integração Empresa-Escola (CIEE)	- 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)	Contratación de 3 egresados de educación formal a través del Programa 40 Mil Primeros Empleos (Ministerio de Trabajo de Colombia)
BENEFICENCIA	Colaboraciones con las organizaciones:  	Actividades Formativas en Hogar niñas Arica	- Donación de material escolar a la Escuela Semillas de Esperanza - Recolección de 56,8 kg de tapones entregados a la Fundación Tapas para Sanar 

▪ GESTIÓN AMBIENTAL EFICIENTE Y RESPONSABLE

Estamos en 2018 y la sostenibilidad empresarial no se entiende sin que las compañías realicen, al menos, un análisis de sus actividades y los impactos que generan en el entorno natural. Una proliferante normativa ambiental unida a las exigencias cada vez mayores de los clientes y usuarios finales, hace que las cuestiones ambientales vayan cobrando importancia en las decisiones estratégicas de las compañías.

En lo que se refiere al cumplimiento de los requerimientos normativos, otro año más podemos afirmar con orgullo que no se han recibido sanciones significativas o quejas vecinales relacionadas con algún comportamiento contrario a la normativa ambiental vigente en cada país.

La ausencia de sanciones pone de manifiesto que las áreas de Operaciones y de Compliance llevan a cabo un control estricto e inflexible, sin embargo, no es garantía de que no exista capacidad de mejora en términos de gestión.

Los dos bloques de aspectos ambientales que surgieron tras la realización del Análisis de Materialidad 2017, son:

- Cambio climático y Eficiencia Energética
- Generación de residuos

El primero de los aspectos tiene su origen en el permanente desplazamiento de los profesionales hacia las instalaciones de telecomunicaciones o energía para su mantenimiento y operación. Esto implica que Ezentis cuenta con una importante flota de vehículos (un promedio de 4.177 unidades en 2017) que, a través del consumo de combustibles contribuyen negativamente a la calidad del aire, y, en último término, 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. 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).

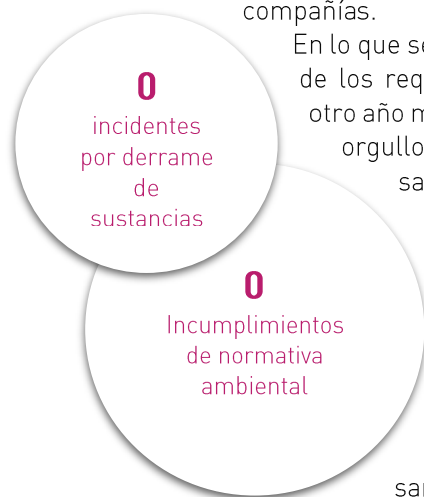
Con relación a la información de materiales usados y residuos generados en el desarrollo de las actividades de campo, se está trabajando para poder reportar un dato fiable y exhaustivo. Por este motivo, esta información está contemplada dentro del Cuadro de Mando de indicadores de RSC que está en proceso de elaboración, con el fin de homogenizar su gestión y posterior reporte.

GESTIÓN Y 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 con la Norma ISO 14001:2015.

Un aspecto importante en el ámbito de los sistemas operacionales implantados en la compañía consiste en el control y gestión de la flota de vehículos y el combustible que consumen. Actualmente, se dispone del registro de información de cada vehículo que está en uso, como, por ejemplo, la ubicación geográfica a partir de herramientas GPS, o la recarga de combustible a través de una tarjeta monedero. Esta información, unido a que los Supervisores del equipo tienen libertad en algunos casos para diseñar la ruta de servicios más eficiente en distancias y tiempos, favorece la reducción del consumo de combustible y, por tanto, las emisiones a la atmósfera.

Por otro lado, esta aplicación también ayuda a identificar los vehículos que requieren un mayor mantenimiento debido a su antigüedad o fallos acumulados, de manera que pueden ser incluidos en el Plan de Sustitución de Vehículos. Por norma general, los vehículos antiguos, generan más emisiones a la atmósfera ya que no incorporan las mejoras de eficiencia de los modelos de última generación, por lo que esta medida de ahorro en costes supone a la vez una ventaja ambiental. El Grupo se encuentra en continua renovación de su



flota más antigua, ya que además de por razones medioambientales, es exigida en muchos de los contratos con sus clientes.

Dentro de su Plan Director de RSC (2017-2020), Ezentis tiene como objetivo mejorar el sistema de registro y control de la información no financiera para una mejor gestión de esta y toma de decisiones al respecto. Este proceso ya ha sido iniciado a través de la elaboración de un Cuadro de Mando de indicadores RSC, en el que se va integrando, paulatinamente, la información de los distintos países y de las nuevas organizaciones que forman parte del Grupo.

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. Como consecuencia de ello, más del 90% del consumo energético de toda la organización en 2017 tiene que ver con el transporte de vehículos.

Distribución de la energía consumida por tipo de fuente

Consumo de energía [GJ]	2017
Consumo de electricidad	10.120
Consumo Flota de Vehículos	319.166
Consumo otros combustibles en la oficina	186
Consumo total	329.472

Tabla 1.5: Distribución de consumo energético. Consumo de electricidad: 10.120 GJ; consumo de flota de vehículos: 319.166 GJ y otros combustibles en oficinas: 186 GJ.

En el año 2017 la compañía ha llevado a cabo el segundo ejercicio de cálculo de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) derivadas de su actividad. En este ejercicio se incorporan por primera vez las emisiones de viajes de negocio en el cálculo de alcance 3, si bien, por el momento únicamente abarca los viajes de avión y tren realizados en España. Por este motivo, se considera que el cálculo de emisiones está en evolución y no es exhaustivo por el momento.

Distribución de las emisiones generadas

Distribución de las emisiones en Tn CO ₂ e	2017
Total emisiones directas (alcance 1)	2.227
Total emisiones indirectas (alcance 2)	630
Total emisiones indirectas (alcance 3)	20.931
Total emisiones	23.788

Tabla 1.6: Distribución de emisiones GEI Alcance 1, Alcance 2 y Alcance 3. Dato absoluto total: 23.788 TnCO₂e

Explicación del cálculo:

- **Alcance 1:** 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.
- **Alcance 2:** Las emisiones indirectas derivan del consumo de electricidad en las oficinas de la compañía en todos los países donde está presente.
- **Alcance 3:** Otras emisiones indirectas se componen principalmente por los vehículos en régimen distinto a la propiedad (alquiler, leasing...etc.), y los viajes de negocios realizados desde España (avión y tren).

El objetivo de la compañía es incrementar paulatinamente la exhaustividad y exactitud en el cálculo de las emisiones para que, una vez la información alcance un alto grado de madurez, se definan objetivos cuantitativos de reducción y se realicen proyectos de compensación de las emisiones que no sea posible reducir.

4. SOBRE ESTE INFORME

PRINCIPIOS QUE RIGEN 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 las que trabajar e interiorizar la cultura de reporte, la transparencia y la gestión de la RSC, Ezentis ha elaborado y publicado su segundo Informe de Responsabilidad Social Corporativa.

Este informe recoge la gestión y los compromisos de la organización en los aspectos financieros y no financieros relevantes del año 2017.

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 2.6.
- **Participación de los Grupos de Interés:** La compañía establece diferentes canales de comunicación bidireccional con sus grupos de interés.
- **Contexto sostenibilidad:** El informe de RSC está concebido como un instrumento que refleje su actividad en relación con el 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 2.5.
- **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.

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 segundo 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 segundo 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 RSC 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.

5. ANEXOS

Anexo 1: Índice de Contenido GRI (SRS)

GRI Standard	Indicador	Página	Omisión
Contenidos generales			
GRI 101: Fundamentos			
GRI 102: Contenidos generales	102-1 Nombre de la organización.	Contraportada	
	102-2 Principales actividades, marcas, productos o servicios.	Páginas 20-21	
	102-3 Localización de la sede principal de la organización.	Contraportada	
	102-4 Países en los que opera la Organización.	Página 9	
	102-5 Naturaleza y forma jurídica de la propiedad.	Contraportada	
	102-6 Mercados servidos.	Páginas 9	
	102-7 Dimensión de la organización	Páginas 9,16-17,37	
	102-8 Información sobre el colectivo de trabajadores	Páginas 36-39	
	102-9 Cadena de suministro.	Páginas 50-51	
	102-10 Cambios significativos en la organización y en su cadena de suministro	Páginas 9, 50-51	
	102-11 Planteamiento o principio de precaución.	Páginas 23	
	102-12 Iniciativas externas	Página 29	
	102-13 Principales organismos a los que la organización pertenece y entes nacionales a los que apoya.	Página 54	
	102-14 Declaración del máximo responsable	Páginas 2-4	
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades.	Páginas 23	
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de comportamiento	Páginas 34-35	
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y denuncia sobre ética	Página 12-13	
	102-18 Estructura de gobierno de la organización	Páginas 12-13	
	102-19 Proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad	Página 12-13	
	102-20 Cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales	Páginas 12-13	
	102-21 Consulta a los grupos de interés sobre aspectos económicos, medioambientales y sociales	Páginas 12-13	
	102-22 Composición del órgano superior de gobierno y sus comités	Páginas 12-13	
	102-23 Información sobre si la persona que preside el órgano superior ocupa también un puesto ejecutivo	Páginas 12-13	
	102-24 Nombramiento y selección del órgano superior de gobierno	Ver Informe Anual de Gobierno Corporativo 2017	
	102-25 Conflictos de interés	Ver Informe Anual de Gobierno Corporativo 2017	

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 12-13	
102-29 Identificación y gestión de los impactos económicos, medioambientales y sociales	Páginas 23	
102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Ver Informe Anual de Gobierno Corporativo 2017	
102-31 Análisis de los aspectos económicos, medioambientales y sociales	Ver Informe Anual de Gobierno Corporativo 2017	
102-32 Cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización	Páginas 12-13	
102-33 Proceso para transmitir las preocupaciones importantes	Páginas 12-13	
102-34 Naturaleza y número de preocupaciones importantes	Páginas 12-13	
102-35 Políticas retributivas	Página 35	
102-36 Procesos para determinar la remuneración.	Página 35	
102-37 Involucración de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución	Página 22,32	
102-38 Retribución total anual	Ver Informe Anual de Gobierno Corporativo 2017	
102-39 Incremento porcentual de la retribución total anual	Ver Informe Anual de Gobierno Corporativo 2017	
102-40 Relación de los grupos de interés vinculados a la organización.	Páginas 22	
102-41 Porcentaje de los profesionales cubiertos por un convenio colectivo.	Página 39	
102-42 Base para la identificación y selección de grupos de interés.	Páginas 22	
102-43 Enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés.	Página 22, 31-32	
102-44 Principales preocupaciones y aspectos de interés de los grupos de interés	Páginas 31-32	
102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados de la organización o en documentos equivalentes.	Páginas 7,9	
102-46 Proceso de definición del contenido de la memoria.	Página 31-32	
102-47 Aspectos materiales identificados.	Páginas 31-32	
102-48 Reexpresión de información	En este segundo Informe de RSC no se ha	

		reexpresado ninguna información del informe pasado.	
	102-49 Cambios en los informes	En este segundo Informe de RSC no se ha producido ningún cambio significativo con respecto al informe de 2016	
	102-50 Período cubierto por la información contenida en la memoria.	2017	
	102-51 Fecha de la memoria anterior	Junio 2016	
	102-52 Ciclo de presentación de memorias	Anual	
	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 58	
	102-55 Índice de contenidos de Global Reporting Initiative	Página 60-68	
	102-56 Verificación externa	Este Informe de RSC 2017 no se ha verificado externamente	
Aspectos económicos			
GRI 103. Enfoque de gestión (GRI201)	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Páginas 31-32	
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Página 16-17	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 16-17	
GRI 201. Desempeño económico	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Ver Cuentas anuales 2017	
	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 2017	
GRI 103. Enfoque de gestión (GRI204)	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Páginas 31-32	
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Páginas 50-51	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 50-51	
GRI 204. Prácticas de adquisición	204-1 Porcentaje del gasto que corresponde a proveedores locales en los lugares en los que se desarrollan operaciones significativas.	Página 50	
	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Páginas 31-32	

GRI 103. Enfoque de gestión (GRI205)	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Página 34-35	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 34-35	
GRI 205. Anticorrupción	205-1 Operaciones evaluadas por riesgos relacionados con la corrupción	Páginas 23,34-35,50-51	
	205-2 Comunicación y capacitación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Páginas 34-35	
	205-3 Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	La Compañía no tiene constancia de haber recibido o registrado a lo largo de 2017 algún caso de corrupción.	
GRI 103. Enfoque de gestión (GRI206)	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Páginas 31-32	
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Página 34-35	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 34-35	
GRI 206. Prácticas de competencia desleal	206-1 Número de demandas por prácticas de competencia desleal, monopolísticas o contra la libre competencia, y sus resultados.	La Compañía no tiene constancia de haber recibido o registrado a lo largo de 2017 alguna acción jurídica relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	
Aspectos ambientales			
GRI 103: Enfoque de gestión (GRI302)	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Páginas 31-32	
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Página 55-56	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 55-56	
GRI 302: Energía Emisiones	302-1 Consumo energético dentro de la organización	Página 56	
	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
GRI 103: Enfoque de gestión (GRI305)	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Páginas 31-32	
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Página 55-56	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 55-56	
GRI 305: Emisiones	305-1 Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1)	Página 56	
	305-2 Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 2)	Página 56	
	305-3 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 3)	Página 56	
	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
GRI 103: Enfoque de gestión (GRI307)	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Páginas 31-32	
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Página 55-56	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 55-56	
GRI 307: Cumplimiento regulatorio	307-1 Incumplimiento de la normativa ambiental	La Compañía no tiene constancia de haber recibido o registrado a lo largo de 2017 algún caso de incumplimiento de la normativa ambiental en ninguna de las geografías	

		en las que Ezentis está presente.	
GRI 103: Enfoque de gestión (GRI308)	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Páginas 23-25	
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Páginas 50-51	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 50-51	
GRI 308: Evaluación ambiental de los proveedores	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 sociales			
GRI 103: Enfoque de gestión (GRI401)	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Páginas 31-32	
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Páginas 36	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 36	
GRI 401. Empleo Salud y seguridad en el trabajo	401-1 Nuevas contrataciones y rotación de los profesionales	Página 39	
	401-2 Beneficios sociales para los profesionales con jornada completa que no se ofrecen a los profesionales temporales o de media jornada	Página 39	
	401-3 Baja por maternidad/paternidad	Página 39	
GRI 103: Enfoque de gestión (GRI403)	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Páginas 31-32	
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Página 40	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 40	
GRI 403. Salud y seguridad en el trabajo	403-1 Trabajadores que están representados en comités de seguridad y salud conjuntos	Página 41-46	
	403-2 Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos y absentismo, y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo.	Página 46	
	403-3 Trabajadores destinados a ocupaciones que presentan un alto índice de enfermedades específicas o un elevado riesgo de provocarlas.	Más de 8.000 empleados expuestos a condiciones de riesgo laboral, esto es, el personal dedicado a trabajos de campo (73% de la plantilla total).	

	403-4 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Página 41-46	
GRI 103: Enfoque de gestión (GRI404)	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Páginas 31-32	
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Páginas 36-39	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 36-39	
GRI 404. Formación y enseñanza	404-1 Promedio de horas de formación al año por profesional	Página 38	
	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 38	
	404-3 Porcentaje de profesionales cuyo desempeño y desarrollo profesional se evalúan con regularidad		Información no disponible. Se está trabajando en actualizar los sistemas para su reporte en años posteriores
GRI 103: Enfoque de gestión (GRI405)	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Páginas 31-32	
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Páginas 36-39	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 36-39	
GRI 405. Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1 Composición de los órganos de gobierno corporativo y de la plantilla	Página 12, 37	
	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
GRI 103: Enfoque de gestión (GRI406)	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Páginas 31-32	
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Páginas 34-36	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 34-36	
GRI 406. No discriminación	406-1 Número de casos de discriminación y acciones correctivas adoptadas.	No se han identificado casos de discriminación durante 2017	
GRI 103: Enfoque de gestión	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Páginas 31-32	
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Página 39	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 39	
GRI 407. Libertad de asociación y negociación colectiva	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		Información no disponible. Se está trabajando en actualizar los sistemas para

	importantes riesgos y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.		su reporte en años posteriores
GRI 103: Enfoque de gestión (GRI412)	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Páginas 31-32	
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Página 39	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 39	
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
GRI 103: Enfoque de gestión (GRI414)	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Páginas 31-32	
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Página 50-51	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 50-51	
GRI 414: Evaluación social de los proveedores	414-1 Nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios sociales	Página 50-51	
	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
GRI 103: Enfoque de gestión (GRI417)	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Páginas 31-32	
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Páginas 34-35	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 34-35	
GRI 417: Marketing y etiquetado	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	La Compañía no tiene constancia de haber recibido o registrado a lo largo de 2017 algún caso de incumplimiento	

		relacionados con comunicaciones de marketing (publicidad, promoción o patrocinio).	
GRI 103: Enfoque de gestión (GRI418)	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Páginas 31-32	
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Páginas 34-35	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 34-35	
GRI 418. Privacidad de los clientes	418-1 Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	La Compañía no tiene constancia de haber recibido o registrado a lo largo de 2017 algún caso de violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes	
GRI 103: Enfoque de gestión (GRI419)	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Páginas 31-32	
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Páginas 34-35	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 34-35	
GRI 419. Cumplimiento socioeconómico	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	La Compañía no tiene constancia de haber recibido o registrado a lo largo de 2017 algún caso de incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.	



**EZE
NTIS**

Grupo Ezentis
Calle Santa Leonor, 65
Parque Empresarial Avalón, Edificio B
CP 28037 – Madrid, España



App Ezentis  

**EZE
NTIS** **EZE
NTIS**
**EZE
NTIS** **EZE
NTIS** **EZE
NTIS**