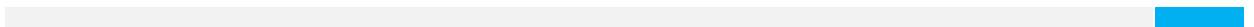




INFORME RSC 2018



01

ACERCA DE EZENTIS

Misión, Visión y Valores	05
60 años de historia	07
Principales hitos	08
Presencia en 7 países	10
Ezentis 2018 en cifras	13
Evolución de las principales magnitudes	15
Crecimiento de nuestro negocio	16
Órganos de Gobierno	17
Información bursátil de la compañía	23
Participación accionarial	24

02

MODELO DE GESTIÓN

2.1 Unidades de negocio	25
2.2 Gestión del riesgo	28
2.3 Visión estratégica de Ezentis	30
2.4 Tendencias que pueden afectar al negocio	32
2.5 La Responsabilidad Social Corporativa con paso firme	36
2.6 Asuntos no financieros relevantes para Ezentis	39

03

DESEMPEÑO EN 5 ÁREAS DE GESTIÓN

3.1 Transparencia, Principios éticos y buen gobierno	42
3.2 Confianza en el Equipo Humano de Ezentis	45
3.3 Seguridad en todas nuestras operaciones	50
3.4 Cercanía y responsabilidad con el cliente	62
3.5 Compromiso social y respeto al medio ambiente	65

04

SOBRE ESTE INFORME

74

05

ANEXO

76

Mensaje del Presidente



Estimado accionista:

Este año estamos especialmente orgullosos de haber conseguido mucha más participación de Grupos de Interés en la actualización del proceso de identificación de asuntos no financieros. Estamos alineados con lo que esperan de nosotros nuestros clientes, empleados, accionistas y proveedores dando sentido a nuestra misión: convertirnos en el proveedor de servicios de red de referencia para las empresas de telecomunicaciones y energía en los mercados en los que operamos, creando valor de forma sostenible para nuestros clientes, trabajadores, accionistas y las comunidades donde interaccionamos.

Para ello, crecemos de manera rentable con soluciones innovadoras, eficientes y sostenibles, consiguiendo la mejora de la calidad de vida de las personas y la plena satisfacción de nuestros clientes. Contamos con el respaldo y la confianza de las mayores empresas de telecomunicaciones y de energía, con las que hemos firmado en 2018 una cartera de más de 790 millones de euros.

Los desafíos y logros solo son posibles con un gran equipo humano, y por ello me enorgullece decir que nuestros más de 12.000 empleados están comprometidos al máximo en el día a día de la compañía. Contamos con un equipo cada vez más capacitado con habilidades comerciales, operacionales y tecnológicas, al que formamos continuamente para lograr la excelencia en nuestro desempeño. La composición de la plantilla, además, refleja la diversidad cultural y de género que se impone en una empresa con vocación global.

Ezentis está comprometida con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas y además, desde 2018 estamos adscritos a la Asociación Internacional de la Seguridad Social (AISS), asociación desde la que promovemos acciones preventivas contra los accidentes de trabajo, las enfermedades profesionales y otros riesgos para la salud relacionados con el trabajo.

Quiero agradecer el máximo compromiso de la dirección de la compañía, así como del Consejo de Administración y de los accionistas para hacer de Ezentis una empresa líder, comprometida con las personas y con el medio ambiente, que ha entrado con fuerza en el futuro generando valor a los grupos de interés.

Reciban un saludo muy cordial,
Atentamente,

Guillermo Fernández Vidal
Presidente no ejecutivo de Ezentis



Carta del Consejero Delegado

Estimados;

Hace tres años cuando publicamos nuestro primer informe de Responsabilidad Social Corporativa, explicamos que Ezentis había emprendido el camino hacia una nueva etapa, más estable, más robusta y enfocada a generar valor para sus grupos de interés. Pues bien, hoy podemos afirmar que la compañía ha culminado un año clave para convertirse en lo que siempre quisimos ser. Hoy, nuestro futuro es mejor.

Tres hitos han marcado el año 2018:

Primero, el acuerdo con Ericsson según el cual adquirimos EFF y comenzamos a operar en el mercado ibérico. Y firmamos, además, una alianza comercial con Ericsson hasta el 2021 que está dando sus frutos con importantes contratos que hemos logrado en los últimos meses adquiriendo un posicionamiento de mercado para el despliegue de las nuevas tecnologías como el 5G.

El otro gran hito que marcó 2018 fue el acuerdo de financiación con un grupo de entidades financieras e inversores institucionales por 90 millones de euros. Este acuerdo nos está permitiendo reducir gastos financieros y generar mayor valor para nuestros accionistas.

Por último, en el marco de todo este proceso de transformación en la empresa que siempre quisimos ser, hemos emprendido una transformación digital de todas nuestras operaciones que será el motor para situarnos en una posición privilegiada frente al mercado. Para tal fin, hemos firmado un acuerdo estratégico con ORACLE.

Los datos financieros contenidos en el informe de RSC que les presento a continuación muestran que nuestro compromiso con un entorno sostenible es totalmente compatible con los parámetros de crecimiento de la compañía. La cifra de negocio aumentó hasta 487 millones de euros, considerando el perímetro actual e impulsada tanto por el crecimiento orgánico, con la consecución y puesta en marcha de nuevos contratos, como por el inorgánico, al haberse incluido en el balance los resultados de la compra de EFF, subsidiaria de Ericsson dedicada a la operación y mantenimiento de redes fijas en el mercado ibérico.

Nuestra prioridad es, sin duda, generar valor y ampliar la confianza de nuestros grupos de interés, pero sin perder la brújula de nuestros valores: la seguridad, la confianza en el equipo humano, la transparencia, la cercanía a nuestros clientes, el compromiso social y el respeto al medio ambiente.

En resumen, en 2018 hemos llevado a cabo una gestión del negocio responsable, comprometida y sostenible. Como los últimos años, todo el esfuerzo queda reflejado en nuestro tercer informe de RSC de acuerdo con el estándar de reporting de Global Reporting Initiative (GRI) en su versión SRS Standards.

Muchas gracias a todos.

Fernando González Sánchez
Consejero Delegado de Ezentis

01. ACERCA DE EZENTIS



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:



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.

60 años de historia

Los 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.

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 los mercados de España y 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:

1959-1969

Nace gran proyecto empresarial

- Radiotrónica hoy Ezentis, se funda en 1959 como una filial de la empresa constructora Agromán.
- Primer foco de actividad: se centra en trabajos de instalaciones eléctricas operando sólo en el mercado español.

1988-2010

Salida a Bolsa en Madrid y Bilbao

- Radiotrónica sale a Bolsa el 5 de octubre de 1988.
- Inicia su expansión internacional.
- Diversificación en sectores de construcción civil, instalación de catenarias y parques fotovoltaicos.
- Nueva denominación social: **Ezentis, S.A**

2013- actualidad

Plan de crecimiento y sostenibilidad

Ezentis pone en marcha un plan de crecimiento y sostenibilidad, focalizando su negocio en la operación y mantenimiento de redes de telecomunicaciones y energía, dando comienzo al desarrollo orgánico e inorgánico que le ha llevado a las cifras actuales.

Principales hitos

En cuanto al capítulo de adquisiciones, 2018 ha sido un año relevante para la compañía debido al acuerdo que tuvo lugar a comienzos de año entre Ezentis y Ericsson España. En virtud de ese acuerdo, Ezentis fortalece su presencia en el sector de servicios de despliegue y mantenimiento de infraestructuras de redes en el mercado ibérico a través de la adquisición de la empresa Excellence Field Factory (EFF) y, adicionalmente, a través de un acuerdo comercial a tres años con Ericsson.

2013

Adquisición del 60%
Ezentis Energía
(Brasil)

Adquisición del 55%
Ezentis Energía
(Brasil)

Adquisición de hasta
el 95% de Consorcio
Chile

2015

Adquisición de Ezentis
Engenharia 45%
(Brasil)

Acuerdo de
financiación con
Highbridge Principal
Strategies:
126M€

Adquisición del 100%
de Networks Test, S.L.
(Colombia y España)

Adquisición del 20%
Ezentis Energía
(Brasil)

Plan Estratégico
2014-2017

Ampliación de capital:
50M€

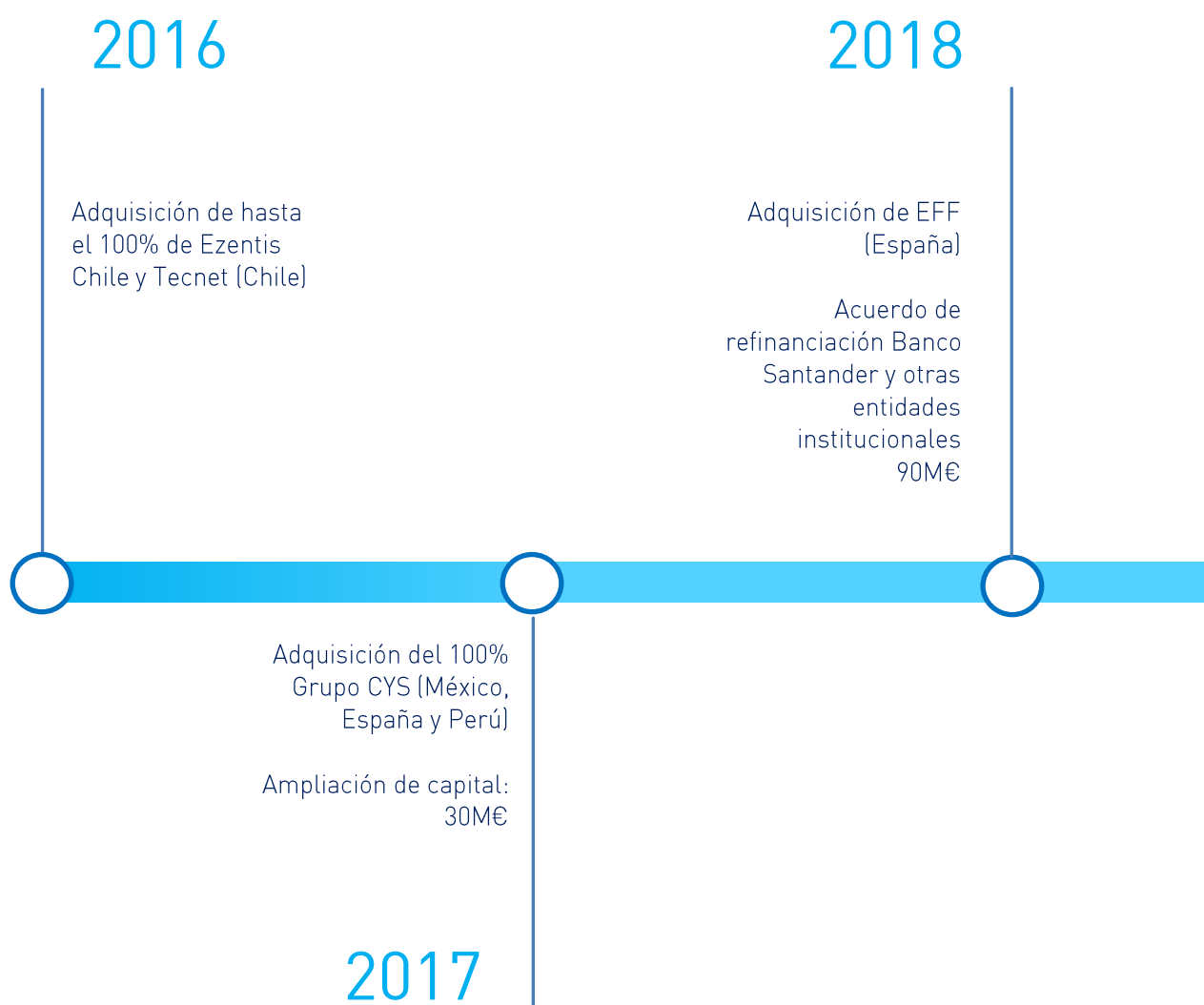
2014

El crecimiento de Ezentis ha ido en todo momento acompañado de unas cifras de negocio sólidas: en 2018, los ingresos se han situado un 10% por encima de 2017 y la cartera de la compañía se situó a cierre de 2018 en 791 millones de euros. Otro hecho relevante para la compañía ocurrido en el ejercicio 2018, ha sido la firma a finales de año un acuerdo de financiación de su deuda con un grupo de entidades financieras e inversores institucionales por un importe de 90 millones de euros, que le permitirá afrontar su crecimiento con un menor coste financiero y una mayor solidez en su estructura financiera.

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.



Presencia en 7 países



GENERACIÓN DE INGRESOS POR PAÍS

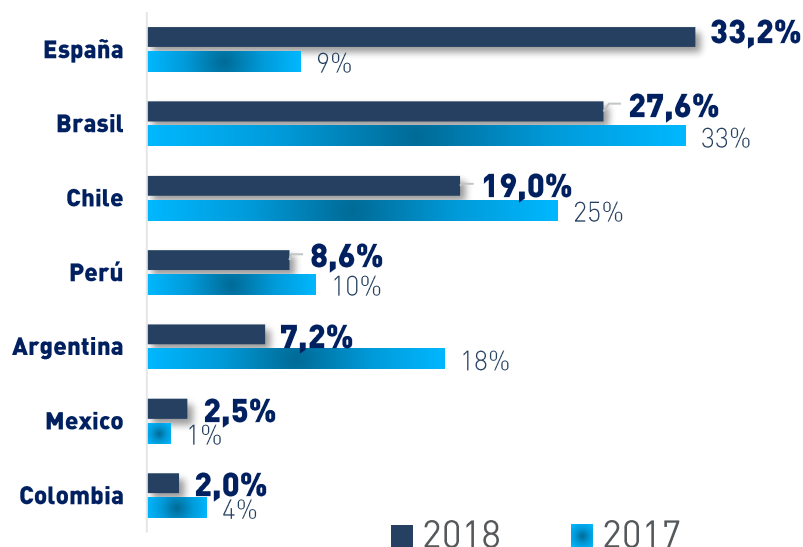


Gráfico 1.1: % Ingresos 2018 proforma sobre total agregado, considerando la incorporación de EFF desde el 1 de enero de 2018

El origen y la sede social de la compañía se encuentran en España, país que representa actualmente alrededor del 33% de los ingresos. En total, los tres principales mercados (España, Brasil y Chile) suponen más del 80% del negocio total de Ezentis. 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 España y en Latinoamérica.

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 12.000 personas en todo el mundo y que funciona bajo los mismos parámetros de valores, misión y visión de negocio.

CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO SOSTENIBLE

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 de las comunidades.

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 y desarrollo de las nuevas infraestructuras, participando en su despliegue.

Después del crecimiento significativo de la plantilla experimentado en 2017 (+7%), durante 2018 esta tenencia al alza ha continuado con un incremento del 10,5%. 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.

Teniendo en cuenta la presencia global 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:

	ODS	Argentina	Brasil	Chile	Colombia	México	Perú	España
7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE 	Acceso a la electricidad	100	99,7	100	97,8	99,2	92,9	100
8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 	Tasa de desempleo	8,7	12,9	6,8	9,0	3,3	3,7	14,5
9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA 	Calidad de las infraestructuras	3,3	3,1	4,7	3,1	4,1	3,1	5,5
	Suscripciones de banda ancha de móvil (%)	78,1	88,5	72,1	46,9	58,9	61,6	89,6
	Uso de internet (%)	71,0	60,9	66,0	58,1	59,5	45,5	80,6

Fuentes: SDG Dashboard. Naciones Unidas 2018 y Datosmacro (Estudios del Grupo Recoletos: Expansion) para los datos de desempleo de Chile, España y México 2018.

Ezentis 2018 en cifras

Principales indicadores financieros



Ingresos

€ 440,4 M

+10,4% Crecimiento vs 2017



Ebitda

€ 30,1 M

+6,8% s/ ingresos, reflejando el impacto



Resultado neto

€ -14,7 M

Efectos claves no recurrentes:

Refinanciación (€-6,5M)

Argentina (€-11,3 M)

Estructuración laboral (€-10,3 M)



España

33%

Fortalecimiento de la actividad en euros
tras la adquisición de EFF a Ericsson

Personas



Empleados a 31/12

12.848



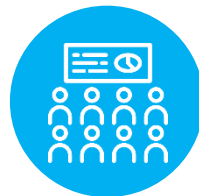
Rotación voluntaria

13%



Nº Contratos indefinidos

9.883



Formación en seguridad

+345.000h

Negocios



Contratación

€ 578 M

de renovaciones y nuevos contratos

+91% contratación vs 2017



Caja Operativa

80 %

% de conversión EBITDA en Caja 2018

Caja Operativa +57% vs 2017



Cartera

€ 791 M

de contratos plurianuales

1,8x s/ingresos al 31.12.18



Coste de la deuda

4,75 %

La nueva financiación reduce el coste de la deuda corporativa del 9%

Entorno ambiental

Emisiones

37.987 TC02e

Comunidad local

Proyectos de contribución al desarrollo social y la empleabilidad:

- Convenio con el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA (Colombia)
- Acuerdo con el Servicio Nacional de Aprendizaje Industrial - SENAI (Brasil)

Cumplimiento

- Código de Ética y de Conducta (Global)
- Modelo de Prevención de Delitos (España)

Evolución de las principales magnitudes

Durante el año 2018 han mejorado las principales magnitudes financieras de Ezentis. Al crecimiento continuado de los ingresos (un 10,4% más que el año anterior, hasta 440 millones de euros), se suma un aumento del Ebitda (un 6,8%), que junto a una cartera de 791 millones de euros (1,8 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 ha jugado un papel clave.

Con el objetivo de obtener una adecuada estructura financiera para los negocios del grupo y reducir los gastos financieros, la compañía cerró en 2018 un plan de refinanciación cuyas nuevas condiciones rebajan los tipos de interés a la mitad y contribuirán a la reducción de deuda y a la generación de caja.

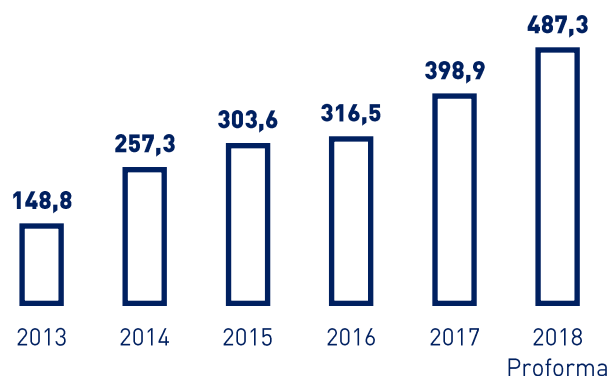
		2017	2018
DIMENSIÓN ECONÓMICA			
	Ventas (Mill. de euros)	399	440,4
	Cartera (Mill. de euros)	775	791
	EBITDA (Mill. de euros)	35	30,1
	Margen EBITDA (%)	8,8	6,8
	Beneficio neto (Mill. de euros)	-6,7	-14,7
DIMENSIÓN SOCIAL			
	Número promedio de profesionales	10.848	11.993
	Contratos fijos/indefinidos (%)	80	77
	Rotación voluntaria (%)	15	13
DIMENSIÓN AMBIENTAL			
	Emisiones de CO ₂ (TnCO _{2e}) *	23.788	37.987

*Las emisiones de CO₂ de 2017 y 2018 no son comparables debido a las diferencias de alcance.

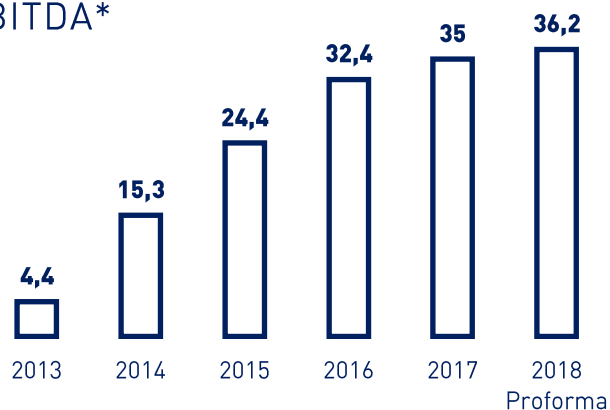
Fortalecimiento de nuestro negocio

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

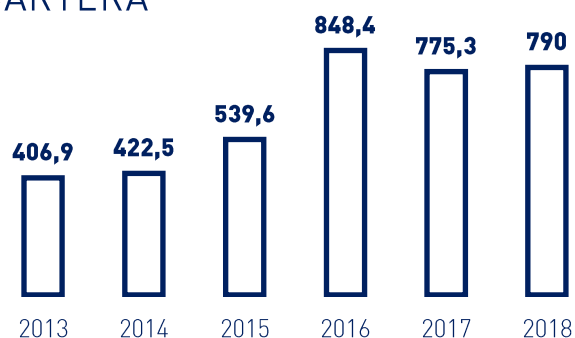
INGRESOS*



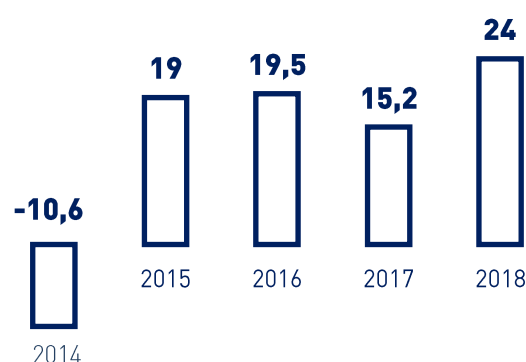
EBITDA*



CARTERA



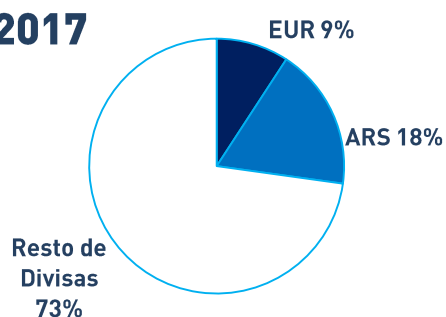
FLUJO OPERATIVO DE CAJA



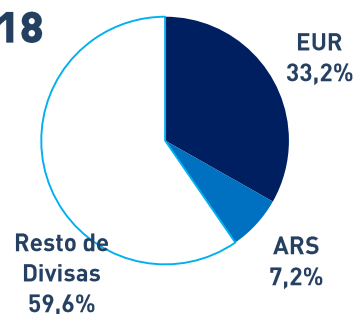
*Los datos de Ingresos y EBITDA 2018 proforma incluyen la adquisición de EFF de ejercicio completo.

Incrementamos nuestro negocio en euros

2017

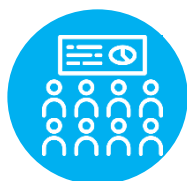


2018



Órganos del Gobierno

JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS



El **100%** de los puntos del orden del día fueron aprobados en la JGA 2018



Las propuestas de acuerdos de la JGA 2018 fueron aprobadas por al menos el **97,90%** del capital social asistente

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

50%
INDEPENDIENTES

40%
MUJERES

15
REUNIONES EN 2018

87%
Asistencia presencial sobre el total de votos durante el ejercicio

2
EJECUTIVOS

5
INDEPENDIENTES

2
DOMINICALES

1
OTROS EXTERNOS



COMISIÓN EJECUTIVA DELEGADA

EJECUTIVOS
20%

DOMINICALES
20%

INDEPENDIENTES
40%

OTROS EXTERNOS
20%



COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CUMPLIMIENTO

INDEPENDIENTES
66,67%

DOMINICALES
33,33%



COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS Y RETRIBUCIONES

INDEPENDIENTES
100%

Composición del Consejo de Administración

Denominación del consejero	Fecha de nombramiento	Perfil	Comisiones	% participación directa de las acciones	Accionista representado
D. Guillermo Fernández Vidal	29/06/2017	Presidente no ejecutivo-		0,183	
D. Fernando González Sánchez	29/06/2018	Consejero delegado-Ejecutivo		0,131	
D. Enrique Sánchez de León García	29/06/2016	Vicepresidente no ejecutivo y Consejero Coordinador-Independiente	 	0,062	
D. Pedro María Azcárate Palacios	29/06/2016	Independiente	 	0,009	
D ^a . Ana María Sánchez Tejeda	09/04/2018	Dominical		0,009	Agencia IDEA
D ^a . Laura González-Molero	29/06/2016	Independiente		0,009	
D ^a . Emma Fernández Alonso	29/06/2016	Independiente		0,009	
D ^a . Carmen Gómez Barreda Tous Monsalve	27/02/2017	Independiente		0,009	
D. Alfonso Alonso Durán	09/04/2018	Dominical		0,009	Ericsson España
D. Carlos Mariñas Lage	29/06/2018	Ejecutivo		0,272	
 Presidente de la Comisión			 Miembro de la comisión		
 Comisión ejecutiva delegada					
 Comisión de Auditoría y Cumplimiento					
 Comisión de Nombramientos y retribuciones					

Funciones de las comisiones



Comisión de auditoría y cumplimiento

- Revisión trimestral y semestral de la información financiera que se difunde a los mercados de valores antes de ser comunicada.
- Aprobar la propuesta de formulación de las cuentas anuales. Aprobación del nombramiento de auditor externo de cuentas y supervisión de su independencia.
- Supervisión y remisión para su aprobación por el Consejo del informe anual sobre gobierno corporativo a efectos CNMV
- Revisión del plan de auditoría interna.
- Supervisión de los Sistemas de gestión de Riesgos
- Supervisión de los Sistemas de control interno de la información financiera (SCIIF).
- Seguimiento del funcionamiento del modelo de prevención de delitos-responsabilidad penal de la persona jurídica.



Comisión de Nombramientos y de Retribuciones

- Nombramiento de los miembros del consejo.
- Aprobación de las evaluaciones de objetivos para la retribución variable de directivos.
- Aprobación de la política de retribución.
- Información sobre el cese de cargos y aprobación de las condiciones de extinción de contrato.
- Elaboración del informe anual de remuneraciones de consejeros a efectos CNMV
- Informar al consejo sobre la constitución de otras comisiones y el estado de plan de retribución variable.
- Revisión y seguimiento de los aspectos de Responsabilidad Social Corporativa.



Comisión Ejecutiva Delegada

Esta Comisión tiene todas las facultades que corresponden al Consejo de Administración, excepto aquellas que legal o estatutariamente sean indelegables.

Implicación del Consejo de Administración

CONOCIMIENTO SOBRE ASPECTOS NO FINANCIEROS

El máximo órgano de gobierno está al corriente de los avances que se van produciendo en la compañía en materia no financiera y realiza una evaluación anual de los mismos, si bien, el control y seguimiento es frecuente, a través de las convocatorias de Comisión de Nombramientos y Retribuciones que se producen en el año.

En cuanto a los conocimientos de los miembros del Consejo de Administración, está previsto que a partir del segundo semestre de 2019 se lleven a cabo distintas sesiones formativas en materia de RSC dirigidas a los distintos colectivos que conforman la organización, entre los que se encuentran los representantes de los máximos órganos de gobierno.

COMUNICACIÓN DE TEMAS CRÍTICOS

Toda la organización de la Sociedad se encuentra involucrada en la detección de asuntos que por su relevancia son trascendentes para la misma. Las preocupaciones importantes se transmiten de forma jerárquica llegando en última instancia al órgano superior de gobierno. Las personas de referencia que trabajan en la organización son quienes, en primer lugar, localizan los asuntos relevantes de los Grupos de Interés de la Sociedad. Ezentis garantiza a sus accionistas la máxima transparencia y comunicación, facilitando una relación fluida y directa, de forma que los accionistas puedan expresar sus intereses. Esta relación está basada en el compromiso de la empresa de que la interactividad sea siempre de máxima calidad y fiabilidad.

Las preocupaciones económicas, ambientales y sociales relevantes que, en su caso se produzcan, se hacen llegar a las Comisiones de Auditoría y Cumplimiento y de Nombramientos y Retribuciones y, en última instancia, al órgano superior de gobierno de manera periódica en las reuniones del Consejo de Administración.

EVALUACIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

El presidente del Consejo con el apoyo de la Secretaría del Consejo, han coordinado la autoevaluación del Consejo de Administración correspondiente al ejercicio 2018, sin recurrir a un asesoramiento externo, en el entendimiento de que no era preciso para dicho ejercicio, ya que según las recomendaciones de buen gobierno se requerirá el asesoramiento externo cada tres años, siendo la última para el ejercicio 2016. La evaluación del Consejo y sus comisiones se realiza anualmente y afecta a las siguientes áreas:

- Calidad y eficiencia del funcionamiento del Consejo de Administración.
- Funcionamiento y composición de sus comisiones.
- Diversidad en la composición y competencias del Consejo de Administración.
- Desempeño del Presidente del Consejo de Administración y del Consejero Delegado.
- Desempeño y aportación de cada consejero.

Esta autoevaluación se ha llevado a cabo a través de cuestionarios a los miembros del Consejo que incluyen preguntas sobre los aspectos señalados anteriormente, así como un apartado donde el consejero puede realizar las observaciones que estime convenientes.

En la evaluación correspondiente al ejercicio 2017, el consejo adoptó nueve propuestas de mejora que se han ido trabajando con diferentes procedimientos y actuaciones concretas durante el ejercicio 2018, en algunos casos ha servido de apoyo como criterios para la ejecución de políticas o procedimientos ya existentes en la Sociedad.

Comités ejecutivos en Grupo Ezentis

En Grupo Ezentis existen los siguientes Comités ejecutivos con alcance global:

COMITÉ DE DIRECCIÓN

Conformado por un total de ocho miembros, cinco de ellos procedentes de la Corporación, a los que se suman tres Directores Generales de país (Brasil, España/México y Chile).

COMITÉ DE NEGOCIO

Conformado por un total de ocho miembros, dos de ellos de Alta Dirección y seis miembros más que coinciden con los máximos cargos en país.

Tanto en el Comité de Dirección como de Negocio, todos los temas no financieros que están en proceso de elaboración son expuestos a todos los integrantes para su conocimiento y aportaciones.

COMITÉ DE SEGURIDAD

Conformado por cuatro miembros, dos de Alta Dirección, más el Gerente Corporativo de HSEQ y el Director General de Chile.

COMITÉ DE SISTEMAS

Conformado por cuatro miembros, dos de Alta Dirección, más el Director de Sistemas y el Director General de Brasil.

Estos dos Comités, Seguridad y Sistemas, de reciente creación en Grupo Ezentis, cuentan con el mayor expertise en Grupo Ezentis sobre las materias a las que hacen referencia y suponen un refuerzo de dos áreas clave en las que la compañía tiene un firme compromiso de mejora.

RESPONSABILIDADES ESG¹ A NIVEL EJECUTIVO

A 31 de diciembre de 2018, el cargo de Presidente no ejecutivo está ostentado por D. Guillermo Fernández Vidal. El Consejero Delegado, D. Fernando González Sánchez, es el máximo responsable ejecutivo de la compañía.

En relación a los aspectos financieros, el máximo responsable ejecutivo de Grupo Ezentis es el Director General Económico Financiero, del cual dependen varias áreas relacionadas, como por ejemplo, Contabilidad, Tesorería o Fiscal. El Director General Económico Financiero forma parte de Comité de Dirección y reporta directamente al Consejero Delegado respecto a la gestión financiera de la compañía.

La máxima responsable ejecutiva de la coordinación de los aspectos no financieros es la Directora de Comunicación Corporativa y RSC, sin embargo, los datos en origen de tipo ambiental son aportados por las áreas de Calidad y Medio Ambiente y respecto a la información de tipo social-laboral, el máximo responsable es el Director General de Recursos.

La Directora de Comunicación Corporativa y RSC reporta directamente al Consejero Delegado y, como ya se ha mencionado anteriormente, informa a la Comisión de Nombramientos y Retribuciones respecto a todo lo que se gestiona y coordina desde el área de RSC.

Organización y estructura en países

Grupo Ezentis, S.A. es la sociedad matriz del Grupo Ezentis y sus sociedades filiales ubicadas en España y Latinoamérica, por tanto, su actividad únicamente corresponde a servicios corporativos y la actividad de cartera. Desde las áreas Corporativas y el Consejo de Administración de Grupo Ezentis, S.A. se definen las directrices comunes y las estrategias de negocio aplicables a todas las filiales del Grupo, existiendo, a su vez, un cierto margen de adaptación a las necesidades locales.

Esta presencia multinacional hace que la estructura organizativa de la compañía esté segregada geográficamente. Cada país está liderado por un Director/Gerente General y sus sociedades filiales están administradas bajo un Consejo de Administración propio, un Directorio o Junta Directiva, según se determine en cada jurisdicción.

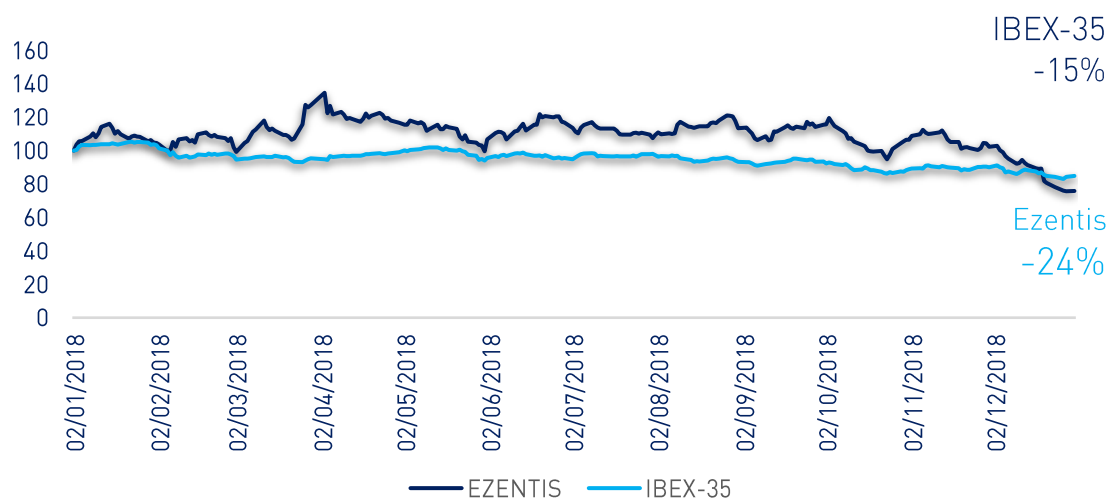
¹ ESG: Ámbitos ambiental, social y de gobernanza, por sus siglas en inglés.

Información bursátil de la compañía

Los analistas financieros prevén buenas perspectivas para los años venideros. Su opinión está basada, principalmente, en tres aspectos clave:

- Fuerte crecimiento de ingresos y sostenibilidad
- Sólida cartera de pedidos
- Reducción del endeudamiento y gastos financieros
- Refinanciación de la deuda
- Adquisición de EFF y entrada en mercado ibérico

	2017	2018
Número de acciones	294.909.295	331.172.000
Cotización a 31/12 (en euros)	0,6130	0,4755
Máximo del año	0,8200	0,8850
Mínimo del año	0,4800	0,4700
Capitalización a 31/12 (miles de euros)	180.779	157.472
Volumen medio de negociación (miles de acciones)	398.172	381.553



Fuente: Página web Bolsa de Madrid;

Participación accionarial

La propiedad de la compañía está dividida en varios accionistas que han variado ligeramente en 2018 respecto a 2017, si bien, se mantiene el mayor porcentaje de acciones en capital flotante.

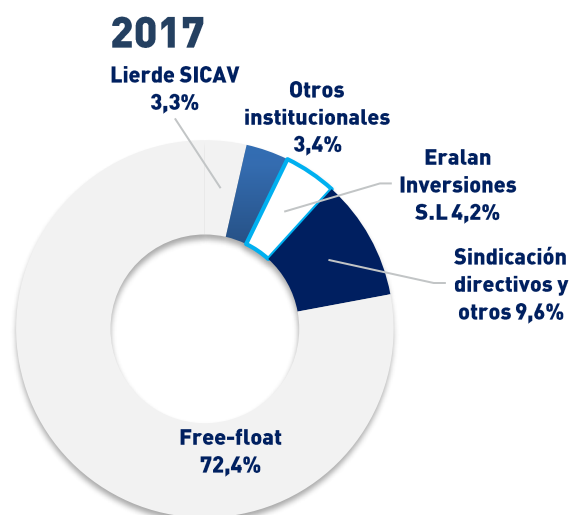


Gráfico 1.2: Composición de la propiedad a 31 de diciembre de 2017

Para más información, puede consultar la sección para accionistas e inversores de nuestra página web <https://www.ezentis.com/accionistas-e-inversores/>

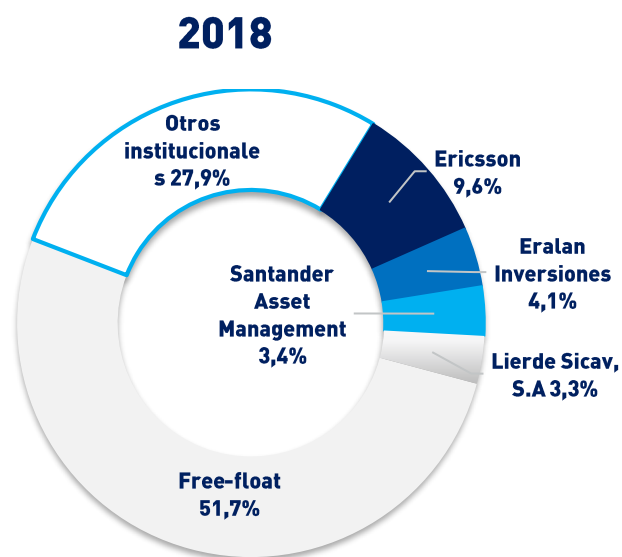


Gráfico 1.3: Composición de la propiedad a 31 de diciembre de 2018.

02. MODELO DE GESTIÓN

2.1 Unidades de negocio

CADENA DE VALOR



El núcleo de negocio de Ezentis se centra, principalmente, en la operación y mantenimiento (O&M) de infraestructuras de telecomunicaciones y energía en España y Latinoamérica. De forma complementaria, la compañía afronta proyectos de construcción/despliegue e ingeniería (C&E). 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 energía, su oferta está compuesta por los siguientes servicios:



TELECOMUNICACIONES

- 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

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

NUESTRO VALOR DIFERENCIAL

- Socio estratégico de nuestros clientes
- Maximización de la satisfacción del cliente
- Servicio de alta calidad en la ejecución
- Valor añadido a través de la excelencia operativa y la eficiencia
- Seguridad en las operaciones

NUESTRAS VENTAJAS COMPETITIVAS

- Experiencia en grandes contratos
- Presencia regional
- Capacidades tecnológicas
- Innovación

ESQUEMA DEL MODELO DE NEGOCIO

Consumidores finales de servicios de telecomunicaciones y electricidad

Usuarios

Cientes



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 un importante 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 reside en la importancia de cuatro palancas clave: seguridad, calidad, eficiencia y optimización. La larga duración de los contratos que Ezentis mantiene con sus clientes le brinda a la compañía una excelente oportunidad para trabajar en profundidad en todos ellos.

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.

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

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



2.2 Gestión del riesgo

Grupo Ezentis dispone de un Sistema Integral de Gestión de Riesgos alineado con estándares de referencia (COSO, ISO 31000) a través del cual identifica, evalúa, prioriza y gestiona los riesgos relevantes del Grupo y cuya responsabilidad máxima recae en el Consejo de Administración del Grupo.

La implantación de nuestro Sistema de Gestión de Riesgos está basada en los siguientes principios:

- Considerar el Riesgo como cualquier amenaza que un evento, acción u omisión, pueda impedir a Grupo Ezentis lograr sus objetivos, ejecutar sus estrategias con éxito, la realización correcta de sus operaciones o la pérdida de oportunidades.
- Establecer los mecanismos para una adecuada Gestión del Riesgo, considerando su identificación, evaluación, respuesta, seguimiento y reporting.
- Promover e implantar la estrategia, cultura, recursos y procesos que constituyan la Gestión Integral de Riesgos, que será revisada periódicamente para su adecuación a la situación de la Organización y su entorno.
- Atribuir, entre los diferentes niveles de la Organización, la responsabilidad de identificar, analizar, valorar, evaluar y supervisar el Sistema de Gestión de Riesgos.
- Favorecer el establecimiento e implantación de directrices, límites y mecanismos que contribuyan a que la Gestión de Riesgos se realice de acuerdo con el Apetito al Riesgo aceptado por Grupo Ezentis.
- Impulsar, fomentar y difundir, mediante formación y comunicación, el Sistema de Gestión Riesgos, garantizando la difusión de la presente Política, junto con la documentación que la desarrolle.

El Sistema de Gestión de Riesgos se actualiza periódicamente, 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 2018.

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.).

Los principales riesgos a los que ha estado el Grupo expuesto durante el ejercicio 2018 en cada una de las categorías anteriores, así como las distintas medidas mitigantes, han sido descritos en el capítulo 3 del Informe de Gestión Consolidado del Grupo, así como en el apartado E del Informe Anual de Gobierno Corporativo.

Por otro lado, también se ha llevado a cabo un análisis acerca de los mecanismos de control de la información no financiera, dando como resultado que los 4 principales mecanismos con los que ha contado la Compañía durante el ejercicio 2018 son:

- Sistema de control interno sobre la información financiera (SCIIF)
- Control presupuestario
- Comité Ético y figura de Compliance Officer
- Modelo de Prevención de Delitos (España)
- Control Interno sobre la información no financiera
- Revisión externa independiente del Estado de Información no financiera, incluido en el Informe de Gestión Consolidado 2018.

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 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. Foco en la actividad de operación, despliegue y mantenimiento de redes de telecomunicaciones y energía para clientes globales.

Racional Estratégico

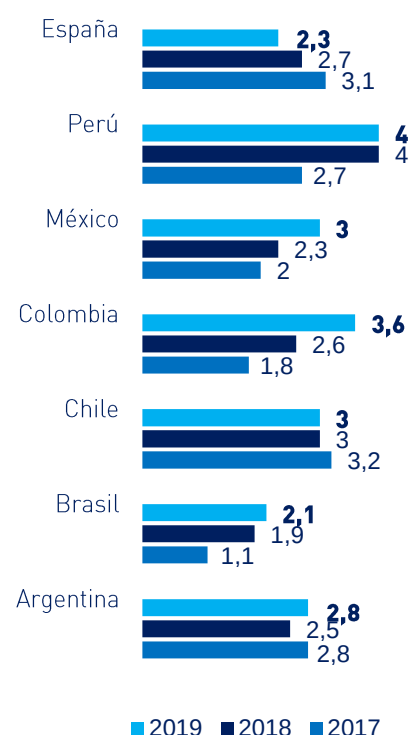
- Actividades en expansión y gran potencial de crecimiento por la modernización de las infraestructuras y las nuevas tecnologías (Smart Grid, fibra, 5G)
- Diversificación de clientes estratégicos en el sector de telecomunicaciones y de energía
- Diversificación de la huella geográfica en siete mercados

Racional Operativo

- Perspectivas favorables para la actividad:
 - Planes de despliegue de fibra y redes móviles (5G) y nuevas infraestructuras de energía
 - Potenciales sinergias comerciales y mejoras productivas a corto/medio plazo

2. Consolidación de nuestro desempeño como socio estratégico de nuestros clientes con la entrada en España en el sector de telecomunicaciones, donde consolida un 33%.

Tasa de crecimiento del PIB (%) 2017-2019



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).

4. Transformación digital, 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 transformación digital también tiene impacto sobre los aspectos relacionados con la sostenibilidad ambiental. Por ejemplo, la introducción de sistemas de información para mejorar la planificación de rutas permitirá a Ezentis hacer sus procesos logísticos más eficientes y reducir las emisiones de CO₂ de sus vehículos.

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. 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.

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 LOS PRINCIPALES FACTORES Y TENDENCIAS

Factores y tendencias	Implicaciones	Oportunidades para Ezentis
 SEGURIDAD Y SALUD LABORAL	La debida gestión de la seguridad y la salud en el trabajo está ganando relevancia en las empresas por su demostrada relación con la mejora de la competitividad de las organizaciones y con la complejidad del entorno laboral.	La Estrategia Española de Seguridad y Salud en el trabajo 2015-2020 fue aprobada en Consejo de Ministros con fecha 24 de abril. Para Ezentis la Salud laboral es esencial y estratégica dentro de su modelo de negocio.
 DESARROLLO ECONÓMICO PAÍSES EMERGENTES	Mercado emergente latinoamericano en creciente demanda de infraestructuras de telecomunicaciones y energía.	Dentro del sector energía se prevé un aumento de la construcción de infraestructuras. En el sector telecom se están comenzando a implantar redes de fibra óptica y se mejoran las estaciones de telecomunicación inalámbrica.
 SMART GRID Y GENERACIÓN DISTRIBUIDA	Las distribuidoras y los usuarios irán apostando por las redes inteligentes por ser más eficientes y seguras. Aumento de la seguridad de las redes y el robo de energía en los países.	La aparición de las 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.
 NUEVAS TECNOLOGÍAS DE COMUNICACIÓN Y 5G	El acceso de banda ancha móvil y fijos probablemente crecerá a una tasa de dos dígitos en los próximos diez años, empujado por los dispositivos conectados.	El desarrollo de la red 5G supone el siguiente reto en el sector de las telecomunicaciones al que compañías que operan en España se enfrentarán próximamente. El Gobierno de España ha anunciado que habilitará la banda de 3,5 GHz- para que los operadores puedan hacer pruebas.
 CIBERSEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS	Con la evolución de la tecnología se han desarrollado nuevas amenazas de seguridad en el mundo digital y los sistemas lógicos por lo que cobra cada vez mayor importancia la protección de la información contenida en estos sistemas.	Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales aprobada en España. Adaptación al RGPD mediante la elaboración de procedimientos de seguridad de la información. Asimismo, el Grupo cuenta desde 2018 con un nuevo responsable corporativo de seguridad de la información (CISO).

 EFICIENCIA ENERGÉTICA	Los reguladores están incorporando en las políticas públicas la eficiencia energética como uno de los aspectos de mayor relevancia dentro de la política energética del país.	Directiva (UE) 2018/844 que modifica las Directivas 2010/31/UE relativa a la eficiencia energética de los edificios, y la Directiva 2012/27/UE relativa a la eficiencia energética. Proyectos de ley en la materia en Argentina y Chile. Perú es uno de los países más avanzados en la materia ya que en 2010 cuenta con una Dirección General de Eficiencia Energética.
 MOVILIDAD SOSTENIBLE	Áreas restringidas para vehículos contaminantes con la consecuente necesidad de renovar la flota empresarial para poder prestar los servicios.	El desarrollo de los vehículos eléctricos en las ciudades puede suponer la instalación de nuevas redes de baja tensión eléctrica y lugares de carga. Beneficios empresariales derivados de contar con flotas de vehículos respetuosos con el medioambiente. Restricciones de circulación a los vehículos de combustibles convencionales (Por ejemplo, término municipal de Madrid).
 CAMBIO CLIMÁTICO Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA	A raíz del COP 21 se espera un impulso a las energías renovables en sustitución de mix energético convencional.	Estrategia Europea de adaptación al cambio climático (2013). Proposición de ley de Cambio Climático y Transición Energética (29 de junio de 2018, España). México aprobó en 2015 la Ley de Transición energética, la cual contempla obligaciones en materia de energías limpias.

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 2018 ha continuado el camino marcado de años anteriores para afianzar los pilares básicos de gestión de la RSC sobre los cuales la compañía debe 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 Social 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 incluir las acciones y avances en materia no financiera en el orden del día de los Comités de Dirección y de Negocio.

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 2018	OBJETIVOS 2019	SIGUIENTES PASOS
✓ Elaboración del segundo Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2017	✓ Elaboración del tercer Informe de RSC 2018	Consolidación del proceso de reporte no financiero
✓ Seguimiento del Plan Director de RSC (2017-2020)	✓ Seguimiento del Plan Director RSC (2017-2020)	Seguimiento del Plan Director de RSC (2017-2020)
✓ Segundo ejercicio de respuesta al cuestionario CDP (2017)	✓ Tercer ejercicio de respuesta al cuestionario CDP (2018)	Mejorar el resultado al cuestionario de CDP
✓ Actualización del Estudio de Materialidad		Preparar los sistemas de información ante la posible revisión de un tercero independiente
✓ Meta conseguida		

TERCER INFORME DE RSC

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 tercer Informe de Responsabilidad Social Corporativa (2018) pretende servir de continuación y mejora de la labor iniciada en el 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.

SEGUIMIENTO 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 2019 y 2020, 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.

ACTUALIZACIÓN DEL ESTUDIO DE MATERIALIDAD

Si bien la compañía no ha consensuado un período temporal de validez del análisis de asuntos materiales de tipo no financiero, el crecimiento significativo experimentado en el último ejercicio a raíz de la incorporación de EFF en el Grupo y, adicionalmente, la entrada en una nueva geografía (México), nos ha llevado a la decisión de actualizar el análisis de asuntos materiales que se realizó en 2017.

El alcance considerado en el estudio ha sido el mismo, es decir, han sido consideradas todas las operaciones, todos los países y todas las sociedades y filiales del Grupo.

SIGUIENTES PASOS

Los siguientes pasos en materia de Responsabilidad Social Corporativa contemplan, entre otros, la consolidación del Informe de Responsabilidad Social 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 2019-2020.

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 su primer análisis de los asuntos más relevantes de la compañía considerando la opinión de sus principales grupos de interés.

En 2018 este estudio de materialidad ha sido actualizado siguiendo 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.

Objetivos del proceso:

- Hacer partícipes del proceso a nuestros Grupos de Interés y ser conscientes de cuáles son sus expectativas.
- Dedicar los esfuerzos y los recursos necesarios a aquellas materias que sean más relevantes para la Compañía.
- Establecer prioridades en la definición de acciones específicas en cada área de gestión (Plan Director RSC 2017-2020).
- Definir los contenidos de reportes externos de información no financiera a partir de la gestión y el desempeño en cada materia.

Las principales fases del análisis son:

FASE 1

Identificación de los asuntos relevantes para la compañía y sus grupos de interés y primera aproximación de los impactos sobre la cadena de valor.

FASE 2

Valoración externa de los asuntos relevantes

Consulta a los diferentes Grupos de interés de la compañía y análisis de las prácticas de reporte en el sector.

FASE 3

Priorización interna de los asuntos

Realización de entrevistas a los máximos responsables de las diferentes sociedades que forman parte de la compañía.

FASE 1

Identificación de asuntos relevantes

Como punto de partida del Análisis de Materialidad se toma un listado de asuntos no financieros basados en los estándares universales de reporte en esta materia (SASB y GRI) y adaptados al modelo de negocio de Ezentis.



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



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

FASE 2

Valoración externa

La fase de valoración externa se subdivide en tres procesos independientes:
Consultas a Grupos de interés (accionistas, sindicatos, proveedores, subcontratistas, clientes y empleados)
Análisis de empresas del sector
Análisis de prescriptores de referencia

FASE 3

Priorización interna de los asuntos relevantes

Priorización de los asuntos identificados por parte de los máximos responsables designados en cada uno de los países en los que opera Ezentis.

ASUNTOS MATERIALES

- 1 Ética empresarial, transparencia y cumplimiento
- 2 Gobierno corporativo y gestión de riesgos
- 3 Seguridad Laboral
- 4 Atracción, desarrollo y retención del talento
- 5 Derechos humanos y laborales
- 6 Impactos socioeconómicos en la comunidad local
- 7 Relación con clientes y usuarios
- 8 Cadena de Suministro
- 9 Cambio climático y eficiencia energética

	Relevancia	
	Externa	Interna
1	88%	100%
2	87%	89%
3	100%	96%
4	87%	66%
5	88%	71%
6	67%	52%
7	67%	69%
8	62%	56%
9	67%	35%

MATRIZ DE MATERIALIDAD



Como se puede observar en la matriz, los asuntos que merecen más atención por parte de Grupo Ezentis son:

- Seguridad Laboral
- Ética empresarial, transparencia y cumplimiento
- Gobierno corporativo y gestión de riesgos
- Derechos humanos y laborales

En un bloque de relevancia intermedia se encuentran:

- Atracción, desarrollo y retención del talento
- Relación con clientes y usuarios

Por último, los aspectos que, si bien no son muy relevantes hoy en día, hemos observado que han crecido respecto al anterior análisis de materialidad:

- Cadena de suministro
- Impactos socioeconómicos en la comunidad local
- Cambio climático y eficiencia energética

Sobre estos últimos asuntos, si bien no resultan materiales en este momento para Grupo Ezentis, consideramos que son una clara tendencia y, por ello, forman parte de los contenidos del Informe de RSC y sobre los cuales, además, definimos objetivos de mejora.

Por último, creemos que tan importante es la elaboración del análisis de materialidad como su adecuada difusión y comunicación dentro de la organización y hacia los grupos de interés.

Por este motivo, tras la aprobación y presentación oficial del estudio de materialidad, se acordó un plan de comunicación de los resultados, tanto a nivel interno como hacia los Grupos de Interés externos.

03. 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.



RECONOCIMIENTO

Grupo Ezentis recibe el **premio AECA a la Transparencia Empresarial**, en la modalidad de cotizadas en el IBEX Medium y Small Cap.

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. En 2018 se llevó a cabo una campaña más exhaustiva integrando, además, a los empleados de las nuevas sociedades integradas recientemente en el Grupo.

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.

Si bien este Protocolo aplica únicamente a las actividades desarrolladas en territorio español, se está trabajando en replicar el modelo en el resto de las geografías donde estamos presentes, adaptado 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.

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, y además tiene la obligación de informar a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento.

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 2018 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.

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 de Consejeros

Estas políticas están disponibles públicamente a través de la página web de la compañía: <https://www.ezentis.com/accionistas-e-inversores/gobierno-corporativo/reglas-de-organizacion/>

Para una mejor difusión de todas las políticas vigentes y de aplicación en cada uno de los países donde estamos presentes, en 2018 se inició un proyecto para dar mayor cobertura y visibilidad a todas las sociedades del Grupo.

Se trata de una plataforma en base a sharepoint a la que todos los empleados del Grupo puedan acceder y consultar la normativa interna vigente.

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 reclutamiento (Ezentis Colombia y Ezentis Perú): Con el propósito de establecer los criterios, directrices y de mantener la transparencia en todos sus procesos de selección internos y externos está comprometida con siete aspectos clave de la gestión de las personas, entre los que se encuentran, por ejemplo, la utilización de técnicas y medios de reclutamiento legalmente aceptados, seguimiento del Procedimiento de Selección y Contratación establecido y el respeto a la igualdad de oportunidades sin hacer distinción de raza, color, nacionalidad, origen étnico, religión género, edad u orientación sexual.

Política de 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.

IGUALDAD Y DIVERSIDAD EN GRUPO EZENTIS

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

Las sociedades en España cuentan con un Plan de Igualdad tal y como establece la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

La diversidad es un concepto que en Grupo Ezentis abarca múltiples variables. Consideramos que una plantilla diversa está constituida por distintas nacionalidades, edades, capacidades, género etc. Por eso, para nosotros nuestros empleados con discapacidad (37 en 2018) son empleados al mismo nivel que el resto y constituyen una manera más de mostrar los aspectos positivos de la diversidad.

Diversidad en el Consejo de Administración

El Consejo de Administración de Grupo Ezentis, S.A a fecha 31 de diciembre de 2018, está conformado por un 50% de consejeros independientes y por un 40% de mujeres. Todos los miembros del Consejo tienen una amplia experiencia profesional, así como formación y capacidades más que suficientes para las responsabilidades asumidas, desde ámbitos relacionados con las Ciencias Económicas y Empresariales hasta perfiles más científicos de telecomunicaciones, informática, industrial y farmacia.

A continuación, se incluyen dos citas textuales de la Política de Selección de Candidatos a Consejeros:

“La Política procurará cumplir con lo establecido en el Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas respecto del número de consejeras representativas en el Consejo de Administración que en el año 2020 siga representando, al menos, el 30% del total de miembros del Consejo de Administración. 50% de independientes”.

“El proceso de selección de consejeros procurará que la composición del Consejo de Administración alcance un adecuado equilibrio de perfiles, conocimientos, aptitudes, trayectorias y experiencias, que aporte puntos de vista diversos al debate de los asuntos y enriquezca la toma de decisiones”.

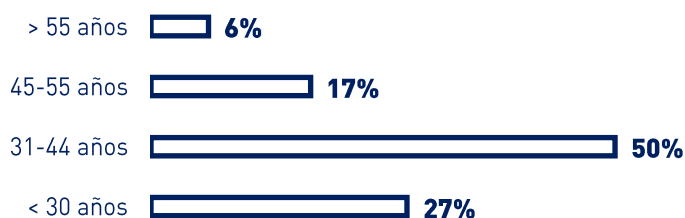
EZENTIS, CREADOR DE EMPLEO LOCAL

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.

Además, la contratación local en estos países alcanza, en cifra promedio, el 98%, hecho que sitúa a Ezentis como un destacado generador de riqueza y crecimiento de la población local.

APUESTA POR EL EMPLEO JOVEN

En 2018, el 27% de los profesionales de la compañía tiene menos de 30 años, y el 77% 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. Más del 80% de los profesionales dentro de la categoría "Personal de obra/Técnicos/Operadores".

Durante 2018 se ha observado continuidad en el crecimiento de la plantilla, fruto del aumento de la actividad en España y 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.



12.848

Empleados distribuidos en 7 áreas geográficas a 31 de diciembre 2018

98%

Contratación local

+10,5%

Crecimiento de la plantilla en 2018

77%

Contratos indefinidos

+5,8%

Crecimiento de la plantilla joven en 2018

+80%

Personal de obra o técnicos de campo

10%

Mujeres en plantilla

EL GRAN RETO DE RECURSOS HUMANOS: LA MEJOR FORMACIÓN PARA LOS MEJORES PROFESIONALES

11.139

empleados que han
asistido al menos a 1
acción formativa

+600.000

horas de formación en
el periodo 2015-2018

84%

Permanencia en 2018 de
empleados que
solicitaron permiso de
paternidad o maternidad
en 2017

97%

Retorno tras el permiso
de paternidad o
maternidad en 2018

13%

de rotación voluntaria
total

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 200.000 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.

Estamos orgullosos de afirmar que nuestra rotación voluntaria ha decrecido en 2018 por tercer año consecutivo (-27% con respecto a 2016), sin embargo, seguiremos trabajando para que los trabajadores dispongan del mejor ambiente laboral y perspectivas de crecimiento profesional dentro de la familia Ezentis.

Otros indicadores que nos sirven para inferir 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.

En Grupo Ezentis velamos porque los reclamos de nuestros empleados sean atendidos y por ello, además de ofrecer las garantías legales como la reducción de jornada por cuidado de niños o mayores – en los países donde es aplicable-, la compañía ofrece flexibilidad horaria para que los trabajadores puedan compatibilizar su trabajo diario con su vida personal, en los casos donde las necesidades del servicio lo permitan.

Otro de los mecanismos que la compañía pone a disposición con el fin de favorecer la conciliación laboral-familiar es la posibilidad de teletrabajo para los empleados que desarrollan actividades compatibles con esta modalidad de trabajo, como es el caso del perímetro de ingeniería.

Además, fomenta la libertad de asociación y negociación colectiva. En 2018, el 76,2% de los empleados se encontraban dentro de convenios colectivos.

76,2%

Empleados dentro de convenios colectivos

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		✓

Algunos hitos de 2018:

Adhesión a la sección internacional de ISSA (*International Social Security Association*) de electricidad, gas y agua.

Disminución de la gravedad del total de accidentes en un -47%.

Frecuencia neta a la baja en los dos principales sectores de actividad: -15,4% Energía y -11,6% Telecomunicaciones.

Campaña interna "Seguros, subimos" con motivo del Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo.

3.3 Seguridad en todas nuestras operaciones

SEGURIDAD Y SALUD LABORAL: NUESTRAS PERSONAS

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".

Esto no es algo de lo que estamos convencidos únicamente nosotros, sino que es un asunto en el que estamos alineados con la opinión de nuestros Grupos de Interés, constituyendo el tema que mayor relevancia registra en el último Análisis de Materialidad de asuntos no financieros llevado a cabo en 2018. (Ver apartado 2.6).

En sus 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 incidente para evitar que se pueda repetir en el futuro.

En Ezentis tenemos la convicción de que todos los accidentes, las enfermedades y los daños relacionados con el trabajo pueden evitarse. Creemos en la prevención de riesgos y con ella, en el trabajo sistemático y permanente para lograr evitar lesiones y enfermedades. Sin embargo, sabemos en temas de Seguridad existe una verdad irrefutable: nunca es suficiente.

Para un mejor entendimiento de las acciones que Grupo Ezentis realiza en el ámbito de Seguridad y Salud Laboral, a continuación, se describe cómo la compañía analiza la exposición al riesgo de sus trabajadores, los mecanismos de gestión y finalmente, los resultados obtenidos en 2018.

ANÁLISIS DE LA EXPOSICIÓN AL RIESGO

La exposición de nuestro equipo de campo – técnicos – a riesgos como la conducción de vehículos, trabajo en altura, trabajos en presencia de tensión (energía), trabajo en espacios confinados y/o equipos en movimiento, así como, a errores del propio operador, son elementos o factores que pueden causar lesiones durante el desarrollo del trabajo, y es por esto que estamos comprometidos a lograr un entorno de trabajo libre de accidentes y una Cultura de Seguridad basada en el compromiso, el trabajo en equipo, el liderazgo y la participación.

Todos somos responsables de la seguridad en nuestras instalaciones, trabajos, obras y de la seguridad en las comunidades donde operamos, nuestro objetivo – siempre – es la producción segura, comprometidos con la mejora continua en el desempeño óptimo de seguridad y salud en el trabajo.

Es importante considerar que la actividad del Grupo abarca distintos segmentos, tanto en operaciones de campo (telecomunicaciones o energía), como en actividades de desarrollo de tecnología (TI en oficinas). Por este motivo, el Grupo adapta los parámetros de seguridad y los riesgos específicos asociados a cada puesto de trabajo.

Por otro lado, es importante recordar los principales riesgos a los que están expuestos los trabajadores que desarrollan su actividad en oficinas y despachos, si bien afectan a un menor porcentaje de empleados en Grupo Ezentis:

1. Caídas y golpes contra objetos
2. Posturas y movimientos adoptados
3. Manipulación manual de cargas
4. Fatiga visual
5. Confort acústico
6. Confort térmico
7. Calidad del aire interior
8. Factores psicosociales

MECANISMOS PARA EL CONTROL DE LA GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Grupo Ezentis lleva a cabo una gestión de la Seguridad Laboral dentro del marco de la Política Integrada de Seguridad y Salud, Calidad y Medio Ambiente y de la Política de “Stop Work”, las cuales constituyen las principales herramientas que guían nuestro trabajo para lograr cero accidentes o enfermedad profesional.

En lo que se refiere a Sistemas de Gestión de la Seguridad, Grupo Ezentis está certificada en la norma OHSAS 18001 en todas las actividades realizadas en Chile (Tecnet), Colombia, España y Perú, y tiene previsto ampliar estas certificaciones al resto de organizaciones de la compañía, comenzando por la implementación de la norma ISO 45001 en Brasil y Argentina.

Nuestras prioridades son:

Cero accidentes con resultado de muerte.

Cero accidentes o enfermedad ocupacional grave.

Tasa de frecuencia a la baja.

Implementar “controles que salvan vidas” frente a riesgos críticos.

Garantizar el cumplimiento de la regulación vigente en todos los países donde operamos

**+ de
10.000**

empleados en
operaciones de
campo

**+ de
345.000**

horas de formación
en Seguridad
Laboral

Casi **23.000**
inspecciones en los
centros de trabajo

Alrededor de
19.000

observaciones de
conducta

14.200

charlas de
seguridad con
67.000 asistencias
totales, es decir, un
promedio de 7
charlas/técnico/año

Adicionalmente a las políticas y sistemas de gestión y continuando con el compromiso permanente del Grupo en materia de Seguridad, la Dirección emprendió en 2018 un plan de acción basado en los siguientes pilares:

- Establecimiento de un Plan Director de Seguridad, Salud y Calidad 2018-2020, con designación de un Director Corporativo de HSEQ y Gerentes por país en esta materia en el 1Q del 2018.
- Inclusión permanente de aspectos HSEQ en la agenda del día de cada Comité de Dirección.
- Reestructuración funcional de roles y responsabilidades HSEQ.
- Realización de un diagnóstico de Cultura de Seguridad (Dupont Dynamic Assessment) con la consultora de reconocido prestigio mundial, DUPONT.

El seguimiento periódico del desempeño realizado por la corporación a todas nuestras operaciones ayuda a identificar los riesgos, confirmando la existencia de controles efectivos o la incorporación de nuevos, si fuese necesario. Cuando en las revisiones de seguridad y salud se evidencian deficiencias, identificamos las causas e implementamos acciones correctivas.

El análisis de la información registrada en nuestros sistemas de gestión y reporte nos permite identificar las desviaciones e incumplimientos de la normativa interna, definir las medidas de prevención y de mitigación que mejor se ajusten a cada situación de riesgo y, en definitiva, nos ayuda a avanzar hacia la mejora continua de los controles definidos y la reducción de incidentes relacionados con riesgos críticos.

Otro tipo de medidas encaminadas a la minimización de los riesgos laborales y que se han implementado en 2018 son:

- Procesos de evaluación de seguridad y salud en el trabajo (SST), así como planificación y diseño de nuestras estrategias, las cuales se encuentran integradas en el modelo de desarrollo empresarial.
- Programas y actividades de SST, capacitación y entrenamiento, programas de liderazgo visible, inspecciones de seguridad y observaciones de conducta, así como un flujo constante de comunicaciones para mantener a todos los participantes en el proceso debidamente informados y en alerta respecto de lo que está sucediendo en nuestras operaciones.

En materia específica de Salud y Bienestar de los trabajadores, cabe mencionar que desde Grupo Ezentis se promueve la vigilancia de la salud a través de reconocimientos médicos periódicos.

Adicionalmente, la compañía está evaluando otro tipo de iniciativas que promuevan los hábitos saludables (dieta equilibrada, ejercicio físico...) que mejoren la calidad de vida de nuestros trabajadores y sus familias.



CASO DE ÉXITO

Concurso infantil de dibujo sobre Seguridad y Salud en el Trabajo. Campaña "Seguros, Subimos"

Con motivo del Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo - 28 de abril - se compartió con todos los empleados de Ezentis una serie de iniciativas enmarcadas en el mes de la seguridad. Una de estas actividades, consistió en un concurso infantil de dibujo bajo el slogan de "Seguros, Subimos".

El principal objetivo es conseguir que la campaña de seguridad se quedara en nuestro ámbito de trabajo, sino que trascendiera a los hogares de todos los empleados e hiciera partícipes a las familias.

Los 75 dibujos recibidos fueron revisados por una comisión constituida por representantes de la Dirección de Comunicación Corporativa y RSC, la Dirección General de Operaciones y la Gerencia Corporativa de Seguridad y Salud en el Trabajo.

EZENTIS COMUNICA **SEGURIDAD**
'SEGUROS, SUBIMOS'

→ Últimos días para participar en el concurso de dibujo sobre Seguridad Laboral...
¡Envíanos tu dibujo hasta el 25 de mayo!

Participa y ¡consigue fantásticos premios!

→ Haz partícipes a tus pequeños en la campaña de Seguridad y Salud en el Trabajo de Ezentis para que den rienda suelta a su imaginación y reflejen de una manera artística su particular visión sobre los elementos y las medidas de seguridad laboral.

→ Cuatro categorías de participación:

- Hasta 5 años
- De 6 a 8 años
- De 9 a 11 años
- De 12 a 14 años

EZE NTIS www.ezentis.com ezentiscomunica@ezentis.com +34 913 999 700

Calle Sta Leonor, 66, Ed. B CP 28037 Madrid- España

COMITÉS DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL EN LOS PAÍSES: **ESPAÑA**

Denominación de la sociedad	Nombre Del Comité	Frecuencia de reunión	Perfil de los miembros
Networks Test	Comité de Seguridad y Salud	Cuatrimestral	     
Tecnología	Comité de Seguridad y Salud	Trimestral/Cuatrimestral	   
Grupo CYS	Comité de Seguridad y Salud	Trimestral	   
Excellence Field Factory (EFF)	Comité de Seguridad y Salud	Trimestral	 50%  50%
 Representante de la empresa		 Representante de los trabajadores	

FUNCIONES DE LOS COMITÉS



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 seguridad laboral en la empresa.
- Promover iniciativas sobre métodos y procedimientos para la efectiva prevención de riesgos.
- Debatir y estudiar la identificación de los riesgos que deban ser objeto de análisis y control.
- Conocer la información sobre la evaluación de la prevención.
- Impulsar garantizar la formación e información en Salud Laboral a todos los trabajadores.

Excellence Field Factory (EFF)

- Participar en la elaboración, puesta en práctica y evaluación de los planes y programas de seguridad laboral en la empresa.
- Promover iniciativas sobre métodos y procedimientos para la efectiva prevención de riesgos.

COMITÉS DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL EN LOS PAÍSES: **LATINOAMÉRICA**

PAÍS	NOMBRE DEL COMITÉ	FRECUENCIA DE REUNIÓN	PERFIL DE LOS MIEMBROS
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 Paritorio de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST)	Mensual	   
PERÚ	Comité Central de Seguridad y Salud en el trabajo	Mensual	 50%  50%
ARGENTINA	Comité de Dirección SIG	Mensual	 Gerente de HSQE Gerente de Unidades de negocio (Energía, Telecom, Gas, RRHH) Subgerentes de unidades de negocio
		 Representante de la empresa	 Representante de los trabajadores

FUNCIONES DE LOS COMITÉS

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, junto con el coordinador de la comisión, el acta correspondiente
- Presentar y entregar las actas de recorridos de verificación al patrón, junto 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.



COLOMBIA

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).

- Participar de las actividades de promoción, divulgación e información sobre higiene y seguridad industrial.
 - Actuar como instrumento de vigilancia para el cumplimiento de los programas de Salud Ocupacional en los lugares de trabajo de la empresa.
 - Proponer actividades de capacitación en salud ocupacional dirigidas a trabajadores, supervisores y directivos de la empresa.
 - Colaborar en el análisis de las causas de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales y proponer las medidas correctivas.
 - Participar en la planificación de las auditorías de seguimiento de cumplimiento del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el trabajo.
- Realizar la revisión del Programa de Capacitación en Seguridad y Salud en el trabajo



PERÚ

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

- 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.
- 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.
- Promover el compromiso, la colaboración y la participación de todos los trabajadores en la prevención de los riesgos del trabajo.
- Realizar inspecciones periódicas en las áreas administrativas, áreas operativas, instalaciones, maquinaria y equipos.
- 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.



ARGENTINA

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 y/o **ampliatorios**

- Reportar las estadísticas de accidentes registradas de cada Unidad de Negocio.
- 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.

INDICADORES DE DESEMPEÑO 2018

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 y frecuencia alta, mientras que la actividad de energía tiene una gravedad alta con una menor frecuencia. 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 energía), 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:

INDICADORES DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL ²	ENERGÍA	TELECOMUNICACIONES	OTROS
Índice de Frecuencia Neta	6,42	15,92	10,43
Índice de Gravedad	1,74	0,62	0,39
Índice de Incidencia Neta	14,93	41,48	17,06

Dados los resultados obtenidos en 2018, estamos satisfechos con la reducción de la frecuencia de los accidentes, sin embargo, seguiremos trabajando para disminuir el grado de gravedad de estos.

CIBERSEGURIDAD: SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Sin duda, la Seguridad Laboral es un asunto clave en el modelo de negocio de Grupo Ezentis, sin embargo, aparte de la seguridad física de las personas, debido al gran volumen de información de empleados, clientes y proveedores que gestionamos a diario, no podemos olvidar la importancia que tiene en nuestras operaciones ofrecer un servicio seguro desde el punto de vista de los sistemas y la privacidad de la información.

Las técnicas y métodos que engloban la protección de los sistemas e información se conocen como Ciberseguridad. La posibilidad de sufrir un ciberataque o una fuga de información sensible o confidencial son riesgos que están a la orden del día y frente a los cuales todas las organizaciones deben combatir desde un marco estratégico común y con las mejores medidas de prevención, herramientas y asignación de recursos posible.

² Fórmulas de cálculo:

Índice de Frecuencia (Neta) = (N.º accidentes con reposo o fatales/N.º total de horas trabajadas) * 1.000.000

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

Índice de Incidencia Neta = N.º accidentes con reposo o fatales/N.º trabajadores promedio * 1.000

En 2018 Grupo Ezentis ha registrado importantes avances en la materia de ciberseguridad y privacidad de la información, los cuadros quedan resumidos en el siguiente esquema:

HITO 1



INCORPORACIÓN DE RESPONSABLE DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (CISO)

A nivel organizativo, se ha reforzado el área de Sistemas IT mediante la contratación de un responsable de Seguridad de la Información (CISO) cuya principal labor consiste en velar por una Seguridad y Privacidad de la Información de Grupo Ezentis.

HITO 2



COMITÉ CORPORATIVO DE SEGURIDAD IT

Este Comité se reúne mensualmente a convocatoria del CISO y está conformado por los responsables de Sistemas del Grupo, nacional e internacional. Si existiera algún evento o situación significativa, ésta se reportaría formalmente a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento.

HITO 3



ADAPTACIÓN AL REGLAMENTO EUROPEO DE PROTECCIÓN DE DATOS (GDPR)

Grupo Ezentis ha acometido varias acciones a nivel Corporativo encaminadas al cumplimiento del GDPR, en vigor desde mayo 2018, obligatorio únicamente en Europa, si bien se ha hecho extensible a los países de Latinoamérica donde tenemos actividad. Algunos ejemplos son:

- Solicitud consentimiento explícito a empleados
- Elaboración de PIA (Análisis de Impactos e la Privacidad) y DPIA (Análisis de Riesgos de la Privacidad)
- Registro de actividades de tratamiento
- Revisión de contratos con clientes y proveedores para que estén alineados con la Política de Seguridad de Grupo Ezentis y cumplimiento con el GDPR.
- Concienciación a empleados sobre el cumplimiento del Reglamento

HITO 4



ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y DIFUSIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

- Política de seguridad de la información
- Política de uso aceptable de activos
- Política de telefonía móvil
- Política de privacidad de la información
- Política de clasificación de la información
- Política de conservación y destrucción de la información
- Procedimiento de gestión de incidentes de seguridad

HITO 5



PRIMERAS AUDITORÍAS DE CUMPLIMIENTO DE SEGURIDAD IT BASADAS EN ISO 27002

Auditorías anuales cuyo objeto es comprobar el cumplimiento de Seguridad IT y la madurez de sistemas y aplicaciones más importantes del Grupo.

Los avances registrados en 2018 no habrían sido posibles sin la puesta en marcha de una serie de **medidas diseñadas para mejorar la seguridad de la información** de Grupo Ezentis:

- **Análisis de riesgos IT de las principales aplicaciones corporativas**
- **Instalación de nuevo antivirus corporativo**
- **Campañas de concienciación e información dirigidas a empleados**



RETOS Y OBJETIVOS

LARGO PLAZO

- Fomentar la interiorización de la cultura de Seguridad IT en todo el Grupo Ezentis y extenderla a todos los agentes externos con los que nos relacionamos.
- Automatización y consolidación de las herramientas de Seguridad IT.



MEDIO PLAZO

- Formación continua en ciberseguridad para empleados propios bajo cualquier modalidad (presencial, online...).
- Fomentar la proactividad de los empleados en la comunicación y reporte de ciberincidentes.
- Obtener un nivel de madurez de ciberseguridad mayor que 3 según normativa CMM (Capability Maturity Model) de alcance global.



CORTO PLAZO

- Lanzamiento de un Plan de Concienciación para empleados en 2019 y dos cursos en formato e-learning, uno de GDPR y otro de ciberseguridad.
- Bastionado y normalización de puestos de trabajo desde el punto de vista de ciberseguridad a través de la securización del entorno de trabajo: equipos y dispositivos de trabajo, aplicaciones permitidas y acceso en remoto.
- Implementación de herramientas contra la fuga de información.
- Monitorización y correlación de eventos de ciberseguridad: alerta temprana de ciberincidentes.



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.

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 elevado número de clientes (25% grandes cuentas), es prueba de ello y el mejor aval para mantenernos como uno de los proveedores de referencia en el sector.

LOGROS 2018



ESPAÑA

- Ezentis ha firmado dos contratos con Telefónica España.
- Colaboración entre Ezentis y Madrid Digital para la instalación y el mantenimiento de WIFI en hospitales y residencias de la Comunidad de Madrid

BRASIL

- Renovación y ampliación de contrato de Ezentis con Telxius Brasil.
- Nuevo contrato por parte de la empresa Neoenergia para la construcción y mantenimiento de red eléctrica en el nordeste de Brasil.
- Ezentis logra un contrato con el operador de telecomunicaciones Claro en Brasil.
- Ezentis se adjudica la renovación del contrato con la eléctrica brasileña Light.
- Ezentis consigue un contrato con SBA en Brasil para mantenimiento de la red móvil
- Ezentis amplía su negocio en Brasil con un contrato con TIM.

CHILE

- Obras en Subestaciones de Transmisión para el Coordinador Eléctrico Nacional (CEN).
- Contrato de servicios de explotación, mantenimiento y obras en redes de distribución, además de los servicios de líneas energizadas para Grupo Saesa.

COLOMBIA

- Renovación y ampliación del proyecto Bucle en nuevas zonas de Colombia: Antioquía, Chocó y Cundinamarca.

100%

Sociedades con ISO
9001

578M€ de

renovaciones y
nuevos contratos

791M€ de

contratos
plurianuales



RECONOCIMIENTO

del cliente Telefónica al
excelente desempeño
de los trabajadores de
Ezentis Colombia
**Gisella Villamizar y
Jairo Humberto Vidal**
por el cumplimiento de
la meta de 107% y las
eficiencias y ahorros
económicos
conseguidos en el
servicio desarrollado
para el cliente.

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:



1

Fomentar el respeto a las
personas, el trabajo seguro y en
equipo



2

Promover la cultura de servicio al
cliente en la empresa



3

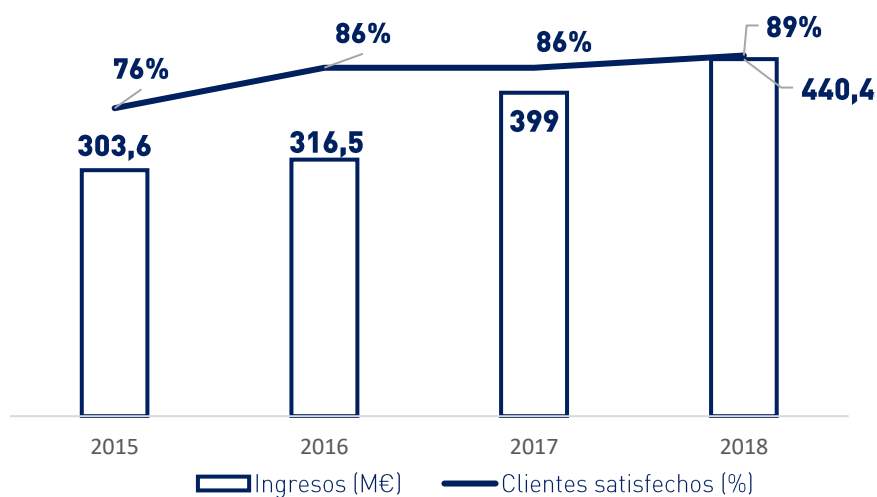
Velar por un adecuado Clima
Laboral de los empleados que
forman parte de Ezentis

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 2018, Ezentis lanzó 392 encuestas a sus clientes (un 90% más que en 2017). De las 166 respuestas recibidas, el 89% mostraron resultados “satisfactorios” o “muy satisfactorios”. Sin duda, un balance muy positivo debido a que, a pesar de incrementar el volumen de clientes encuestados, los valores de satisfacción siguen al alza y además, están correlacionados con el incremento de los ingresos.

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



42%

recepción de
respuestas

89%

Respuestas
satisfactorias

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 180,3 millones de euros que Ezentis compró a sus proveedores en 2018, el 96% corresponde a compras de proveedores locales o de proximidad.

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 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.

99%

Proveedores
locales

180,3M€

Compras totales
a proveedores

Alrededor de

7.000

proveedores
totales

RETOS Y OBJETIVOS

CORTO PLAZO

Generar y compartir información con todos los países, buscando sinergias para adquisiciones de bienes y servicios.

MEDIO PLAZO

Transformación del modelo actual de compras con el fin de optimizar y apalancar la reducción de costes a través de la automatización, subastas inversas y la "robotización" de actividades repetitivas del área de compras.

LARGO PLAZO

Compartir el conocimiento e impulsar un cambio cultural mediante la comunicación fluida para crear un nuevo concepto de comunidad "Ezentis".

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.

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.

Fases del proceso de compra:

- 1. Identificación de la necesidad**
- 2. Solicitud de ofertas**
 - Homologación de proveedores
 - Evaluación periódica de los proveedores homologados
- 3. Ciclo de aprobación**
 - Mesas de compra
- 4. Emisión del pedido**
- 5. Recepción del producto o servicio**
- 6. Aprobación factura y emisión de pago**

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 consiste en potenciar el aprendizaje de jóvenes y adultos, y que ello se traduzca en mayores oportunidades laborales y mejor calidad de vida.

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 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.

Hasta la fecha, cada filial ha desarrollado las actividades y colaboraciones que la Dirección General correspondiente ha considerado oportuno en cada en cada caso.

Adicionalmente, en geografías como Brasil, Colombia o España, 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 Beneficiencia. A continuación, se incluyen algunos ejemplos de colaboraciones.

	EMPLEABILIDAD	BENEFICIENCIA
BRASIL	- Acuerdo con el Servicio Nacional de Aprendizaje Industrial – SENAI  - Fundação Mudes 	Associação Educacional e Beneficiante Vale da Bênção 
COLOMBIA	Convenio con el Servicio Nacional Aprendizaje - SENA 	Fundación Cocovid 
ESPAÑA	- Compras a Centros Especiales de Empleo: ILUNION - Fundación Juan XXIII Roncalli	 

HITO 2018

Ezentis Perú recibe el premio a la Empresa Social y Ambientalmente Responsable en su sede de Arequipa, galardón concedido por la Municipalidad Provincial de dicha localidad.

OBJETIVO 2019

Elaboración de una Política Corporativa de contribución al desarrollo (social, ambiental y económico) de las regiones en las que Ezentis desarrolla sus actividades.



CASO DE ÉXITO: CAMPAÑA “ADOPTA UN ANGELITO” FUNDACIÓN COCOVID (Colombia)

COCOVID es una corporación sin ánimo de lucro, dedicado al aprovechamiento del tiempo libre, donde integra a la comunidad en general, por medio de actividades culturales y recreativas, cubriendo espacios de ocio, mediante programas de esparcimiento para el desarrollo social y cultural.

En noviembre de 2018 dio comienzo una campaña denominada “Adopta un angelito” dirigida a todos los empleados de EZENTIS COLOMBIA y cuyo fin consistía en el apadrinamiento de niños entre 4 y 9 años que pertenecen a familias con vulnerabilidad socioeconómica.

La colaboración se facilitó a través de diferentes opciones (aportaciones de alimentos, contribuciones dinerarias, entrega de regalos a los apadrinados...) y culminó en un encuentro entre los niños y sus padrinos y el resto de los voluntarios, compartiendo buenos momentos y una rica chocolatada.

La iniciativa fue todo un éxito y los empleados quedaron muy satisfechos con este tipo de colaboraciones que, sin duda, se repetirán en el futuro y formarán parte de la contribución directa de los empleados de Ezentis al desarrollo socioeconómico de las comunidades en las que opera.

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.



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

Este programa busca desarrollar el aprendizaje de estudiantes del área de Telecomunicaciones complementen los contenidos teóricos con la práctica. La iniciativa nace de la necesidad de contar 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 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



Formación Dual



Actualización Mallas curriculares

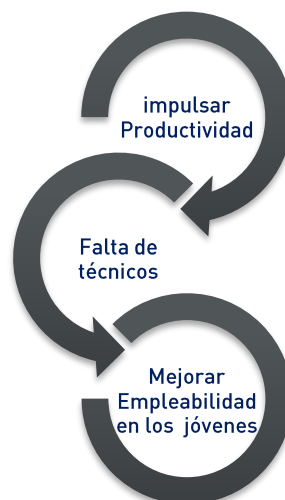


infraestructura especializada



Articulación Educación Superior

3 DESAFÍOS



GESTIÓN AMBIENTAL EFICIENTE Y RESPONSABLE

Estamos en 2019 y, a estas alturas, la estrategia de sostenibilidad empresarial no se entiende sin que las compañías realicen, al menos, un análisis de sus actividades y los impactos que éstas generan en el entorno natural. Una legislación ambiental cada vez más exigente unida a una mayor conciencia y conocimiento por parte de los clientes y usuarios finales, hace que las cuestiones ambientales vayan cobrando importancia en las decisiones estratégicas de las compañías.

0
incidentes por
derrame de
sustancias
peligrosas

COMPROMISOS EN SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL



1. Carbon Disclosure Project

Cumplimentación anual del cuestionario sobre **Cambio Climático** de Carbon Disclosure Project (CDP).

Grupo de Interés: **Inversores.**

0
Multas o
sanciones
significativas
por
incumplimiento
de normativa
ambiental

2. ECOVADIS

Cumplimentación del cuestionario **ECOVADIS** respecto al desempeño de la sociedad **Excellence Field Factory, S.L** llevado a cabo por requerimiento de un cliente.

Grupo de Interés: **Clientes.**



3. ODS

Compromiso adquirido para el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). En concreto, el **ODS 13** (Acción por el clima) está presente en nuestro **Plan Director de RSC (2017-2020)**.

Grupo de Interés: **Comunidad local.**

4. Sanciones significativas

En 2018 **no se han recibido sanciones significativas** o quejas vecinales relacionadas con algún comportamiento contrario a la **normativa ambiental vigente en cada país.**

Grupo de Interés: **Dirección Corporativa**



CAMBIO CLIMÁTICO Y EFICIENCIA ENERGÉTICA

En Grupo Ezentis trabajamos bajo la premisa de la eficiencia en el uso de los recursos, entendiendo que la razonabilidad en el consumo promueve la sostenibilidad ambiental y económica en toda la organización.

Consumo de energía

Las principales fuentes de consumo de energía en Grupo Ezentis son de origen no renovable y corresponden principalmente con el combustible de su flota de vehículos y con el consumo de energía en oficinas.

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. La actividad de campo que supone más del 80% del negocio de la compañía, está soportada por un alto número de Técnicos y Operarios que se desplazan diariamente a las ubicaciones de las operaciones. Ezentis cuenta, para ello con una importante flota de vehículos (un promedio de 5.724 unidades en 2018) que, a través del consumo de combustibles contribuyen negativamente a la calidad del aire, y, en último término, al cambio climático.

Este es, sin duda, 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 (GLP, etanol o gas natural).

Como se observa en la siguiente tabla, el consumo de combustible, en sus diferentes tipologías, supone el 90% del consumo energético de toda la organización en 2018:

DISTRIBUCIÓN DE LA ENERGÍA CONSUMIDA POR TIPO DE FUENTE	
Consumo de energía no renovable (GJ)	2018
Consumo de electricidad	11.452
Consumo de combustibles (vehículos)	500.174
Consumo otros combustibles en la oficina	47.072
Consumo total	558.698



OBJETIVO 2019

Actualizar el inventario de todos los centros de trabajo y las fuentes de emisión a la atmósfera que sean significativas en la actividad de Grupo Ezentis.

Cálculo de emisiones derivadas del consumo de energía

En el año 2018 la compañía ha llevado a cabo el tercer ejercicio de cálculo de las emisiones derivadas de su actividad. La exhaustividad de la información se ha incrementado en comparación con el ejercicio pasado ya que se han incorporado a la huella de carbono todos los viajes de negocio (avión y tren) de Grupo y los datos de la recientemente adquirida EFF en España, subsidiaria de Ericsson dedicada a la operación y mantenimiento de redes fijas en el mercado ibérico.

Debido a que ambos factores tienen un impacto significativo, se considera que el cálculo de emisiones sigue en evolución y no es comparable por el momento.

El objetivo de la compañía es continuar incrementando progresivamente 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, en última instancia, se realicen proyectos de compensación de las emisiones que no sea posible reducir.

DISTRIBUCIÓN DE LAS EMISIONES GENERADAS

Distribución de las emisiones en Tn CO2e	2018
Total emisiones directas (alcance 1)	7.477
Total emisiones indirectas (alcance 2)	949
Total emisiones indirectas (alcance 3)	29.471
Total emisiones	37.987

Explicación del cálculo:

- **Alcance 1:** Las emisiones directas se calculan a partir del consumo de combustibles en oficinas 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 y almacenes.
- **Alcance 3:** Otras emisiones indirectas están generadas principalmente por los vehículos en régimen distinto a la propiedad (alquiler, leasing...etc.), y los viajes de negocios (avión y tren).



OBJETIVO 2019

Elaboración y difusión de un Procedimiento de Cálculo de Huella de Carbono homogéneo y común a todas las filiales.

04. 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 tercer 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 2018.

Para la realización del informe, Ezentis se ha apoyado en el estándar de reporte, *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 de 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 lleva años trabajando en la gestión de la sostenibilidad social, económica y ambiental, 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.

Adicionalmente, 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 y 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.

ANEXO: ÍNDICE DE CONTENIDO GRI (SRS)

GRI Standard	Indicador	Página	Omisión
Contenidos generales			
GRI 101: Fundamentos			
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-1 Nombre de la organización.	Contraportada	
	102-2 Principales actividades, marcas, productos o servicios.	Páginas 25-26	
	102-3 Localización de la sede principal de la organización.	Contraportada	
	102-4 Países en los que opera la Organización.	Páginas 10-11	
	102-5 Naturaleza y forma jurídica de la propiedad.	Página 7	
	102-6 Mercados servidos.	Páginas 10-11	
	102-7 Dimensión de la organización	Páginas 10-11,13-16	
	102-8 Información sobre el colectivo de trabajadores	Páginas 45-49	
	102-9 Cadena de suministro.	Páginas 66-67	
	102-10 Cambios significativos en la organización y en su cadena de suministro	Páginas 9, 66-67	
	102-11 Planteamiento o principio de precaución.	Nuestras actuaciones están regidas por el principio de precaución y prevención de los riesgos ambientales, de acuerdo tanto con lineamientos propios como de requisitos de nuestros clientes.	
	102-12 Iniciativas externas	Página 50	
	102-13 Principales organismos a los que la organización pertenece y entes nacionales a los que apoya.	Página 50	
	102-14 Declaración del máximo responsable	Páginas 2-4	
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades.	Páginas 28-35	
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de comportamiento	Páginas 5-6, 42-44	
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y denuncia sobre ética	Página 43-44	
	102-18 Estructura de gobierno de la organización	Páginas 17-22	
	102-19 Proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad	Páginas 19, 21	
	102-20 Cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales	Páginas 22	

102-21 Consulta a los grupos de interés sobre aspectos económicos, medioambientales y sociales	Páginas 39-41	
102-22 Composición del órgano superior de gobierno y sus comités	Páginas 17-18	
102-23 Información sobre si la persona que preside el órgano superior ocupa también un puesto ejecutivo	Páginas 22	
102-24 Nombramiento y selección del órgano superior de gobierno	Ver Informe Anual de Gobierno Corporativo 2018	
102-25 Conflictos de interés	Ver Informe Anual de Gobierno Corporativo 2018	
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	Página 20	
102-28 Evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno	Páginas 20-21	
102-29 Identificación y gestión de los impactos económicos, medioambientales y sociales	Páginas 28-29	
102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Ver Informe Anual de Gobierno Corporativo 2018	
102-31 Análisis de los aspectos económicos, medioambientales y sociales	Ver Informe Anual de Gobierno Corporativo 2018	
102-32 Cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización	Página 37	
102-33 Proceso para transmitir las preocupaciones importantes	Página 20	
102-34 Naturaleza y número de preocupaciones importantes	Página 20	
102-35 Políticas retributivas	Página 44	
102-36 Procesos para determinar la remuneración.	Página 19	
102-37 Involucración de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución	Página 19	
102-38 Retribución total anual	Ver Informe Anual de Gobierno Corporativo 2018	
102-39 Incremento porcentual de la retribución total anual	Ver Informe Anual de Gobierno Corporativo 2018	
102-40 Relación de los grupos de interés vinculados a la organización.	Página 27	
102-41 Porcentaje de los profesionales cubiertos por un convenio colectivo.	Página 49	
102-42 Base para la identificación y selección de grupos de interés.	Páginas 27, 39-41	
102-43 Enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés.	Páginas 27, 39-41	
102-44 Principales preocupaciones y aspectos de interés de los grupos de interés	Páginas 39-41	
102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados de la organización o en documentos equivalentes.	Páginas 8-11	

	102-46 Proceso de definición del contenido de la memoria.	Página 39-41	
	102-47 Aspectos materiales identificados.	Páginas 39-41	
	102-48 Reexpresión de información	En este tercer Informe de RSC no se ha re-expresado ninguna información del informe pasado.	
	102-49 Cambios en los informes	En este tercer Informe de RSC no se ha producido ningún cambio significativo con respecto al informe de 2018 que no se haya indicado donde corresponda.	
	102-50 Período cubierto por la información contenida en la memoria.	2018	
	102-51 Fecha de la memoria anterior	Junio 2017	
	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	Páginas 74-75	
	102-55 Índice de contenidos de Global Reporting Initiative	Página 76-84	
	102-56 Verificación externa	Este Informe de RSC 2018 no se ha verificado externamente	
Aspectos económicos			
GRI 103. Enfoque de gestión (GRI201) 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Páginas 39-41	
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Página 13-16	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 13-16	
GRI 201. Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Ver Cuentas anuales 2018	
	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 2018	
GRI 103. Enfoque de gestión	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Páginas 39-41	

(GRI204) 2016	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Páginas 66-67	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 66-67	
GRI 204. Prácticas de adquisición 2016	204-1 Porcentaje del gasto que corresponde a proveedores locales en los lugares en los que se desarrollan operaciones significativas.	Página 66	
GRI 103. Enfoque de gestión (GRI205) 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Páginas 39-41	
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Páginas 42-44	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 42-44	
GRI 205. Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas por riesgos relacionados con la corrupción	Páginas 8-29, 42-44	
	205-2 Comunicación y capacitación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Páginas 42-44	
	205-3 Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	La Compañía no tiene constancia de haber recibido o registrado a lo largo de 2018 algún caso de corrupción.	
GRI 103. Enfoque de gestión (GRI206) 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Páginas 39-41	
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Páginas 42-44	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 42-44	
GRI 206. Prácticas de competencia desleal 2016	206-1 Número de demandas por prácticas de competencia desleal, monopolísticas o contra la libre competencia, y sus resultados.	La Compañía no tiene constancia de haber recibido o registrado a lo largo de 2018 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) 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Páginas 39-41	
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Página 72-73	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 72-73	
GRI 302: Energía Emisiones 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	Página 72	
	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

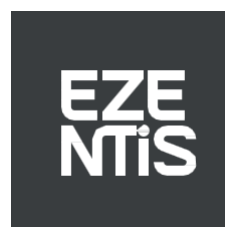
			en actualizar los sistemas para su reporte en años posteriores
	302-4 Reducción del consumo energético		Información no disponible. Se está trabajando en actualizar los sistemas para su reporte en años posteriores
	302-5 Requisitos de reducción de energía en productos y servicios		Información no disponible. Se está trabajando en actualizar los sistemas para su reporte en años posteriores
GRI 103: Enfoque de gestión (GRI305) 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Páginas 39-41	
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Página 72-73	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 72-73	
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1)	Página 73	
	305-2 Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 2)	Página 73	
	305-3 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 3)	Página 73	
	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	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Páginas 39-41	

(GRI307) 2016	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Página 71	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 71	
GRI 307: Cumplimiento regulatorio 2016	307-1 Incumplimiento de la normativa ambiental	La Compañía no tiene constancia de haber recibido o registrado a lo largo de 2018 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) 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Páginas 39-41	
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Páginas 66-67	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 66-67	
GRI 308: Evaluación ambiental de los proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales		Información no disponible. Se está trabajando en actualizar los sistemas para su reporte en años posteriores
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas al respecto		Información no disponible. Se está trabajando en actualizar los sistemas para su reporte en años posteriores
Aspectos sociales			
GRI 103: Enfoque de gestión (GRI401) 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Páginas 39-41	
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Páginas 45-49	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 45-49	
GRI 401. Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones y rotación de los profesionales	Página 48	
	401-2 Beneficios sociales para los profesionales con jornada completa que no se ofrecen a los profesionales temporales o de media jornada	Página 49	
	401-3 Baja por maternidad/paternidad	Página 48	
GRI 103: Enfoque de gestión (GRI403) 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Páginas 39-41	
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Páginas 50-57	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 50-57	
GRI 403. Salud y seguridad en el	403-1 Trabajadores que están representados en comités de seguridad y salud conjuntos	Página 54-57	

trabajo 2016	403-2 Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos y absentismo, y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo.	Página 58	
	403-3 Trabajadores destinados a ocupaciones que presentan un alto índice de enfermedades específicas o un elevado riesgo de provocarlas.	Más de 10.000 empleados expuestos a condiciones de riesgo laboral, esto es, el personal dedicado a trabajos de campo (80% de la plantilla total).	
	403-4 Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Página 54-57	
GRI 103: Enfoque de gestión (GRI404) 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Páginas 39-41	
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Páginas 48	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 48	
GRI 404. Formación y enseñanza 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por profesional	Página 48	
	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 48	
	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) 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Páginas 39-41	
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Páginas 46-47	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 46-47	
GRI 405. Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Composición de los órganos de gobierno corporativo y de la plantilla	Página 46,47	
	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) 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Páginas 39-41	
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Páginas 42-44, 46-47	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 42-44, 46-47	
GRI 406. No discriminación 2016	406-1 Número de casos de discriminación y acciones correctivas adoptadas.	No se han identificado casos de discriminación durante 2018	

GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Páginas 39-41	
	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 2016	407-1 Actividades de la compañía y de sus proveedores significativos en las que los derechos de libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueden correr importantes riesgos y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.		Información no disponible. Se está trabajando en actualizar los sistemas para su reporte en años posteriores
GRI 103: Enfoque de gestión (GRI412) 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Páginas 39-41	
	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 2016	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) 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Páginas 39-41	
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Página 66-67	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Página 66-67	
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios sociales	Página 66-67	
	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) 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Páginas 39-41	
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Páginas 39-41	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 39-41	
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	La Compañía no tiene constancia de haber recibido o registrado a lo largo de 2018 algún caso de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing (publicidad, promoción o patrocinio).	
GRI 103: Enfoque de gestión (GRI418) 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Páginas 39-41	
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Páginas 58-61	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 58-61	
GRI 418. Privacidad de los clientes 2016	418-1 Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	La Compañía no tiene constancia de haber recibido o registrado a lo largo de 2018 algún caso de violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes	
GRI 103: Enfoque de gestión (GRI419) 2016	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Páginas 39-41	
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Páginas 39-41	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Páginas 39-41	
GRI 419. Cumplimiento socioeconómico 2016	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 2018 algún caso de incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.	



Grupo Ezentis
Avenida Hytasa, 12 planta 2ª puerta 20
CP 41006 – Sevilla, España

Contacto: rsc@ezentis.com



App Ezentis

