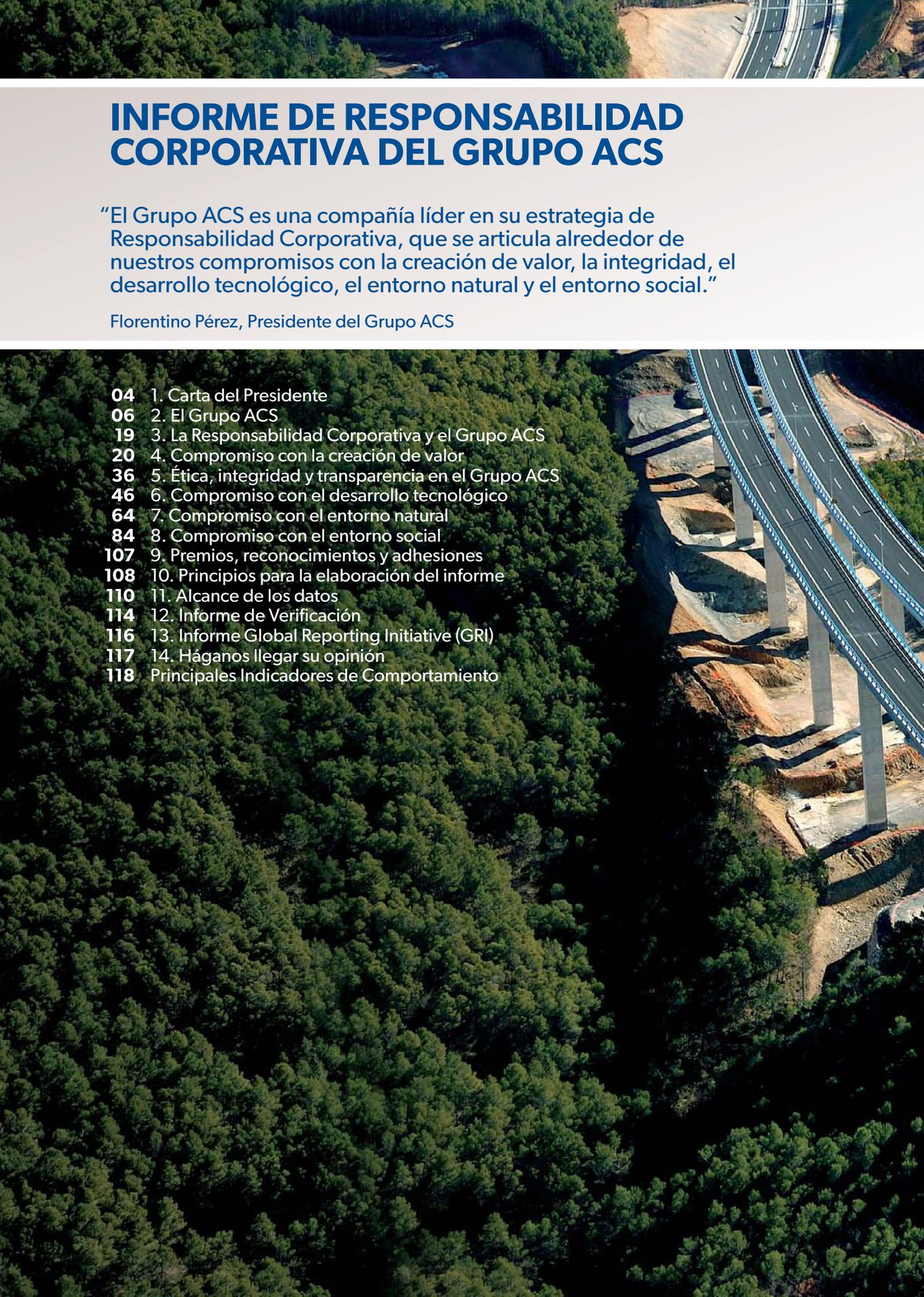


INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA
DEL GRUPO ACS
2012





Foto: Central termoeléctrica solar Crescent Dunes - Tonopah (Nevada, Estados Unidos).



INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA DEL GRUPO ACS

“El Grupo ACS es una compañía líder en su estrategia de Responsabilidad Corporativa, que se articula alrededor de nuestros compromisos con la creación de valor, la integridad, el desarrollo tecnológico, el entorno natural y el entorno social.”

Florentino Pérez, Presidente del Grupo ACS

04	1. Carta del Presidente
06	2. El Grupo ACS
19	3. La Responsabilidad Corporativa y el Grupo ACS
20	4. Compromiso con la creación de valor
36	5. Ética, integridad y transparencia en el Grupo ACS
46	6. Compromiso con el desarrollo tecnológico
64	7. Compromiso con el entorno natural
84	8. Compromiso con el entorno social
107	9. Premios, reconocimientos y adhesiones
108	10. Principios para la elaboración del informe
110	11. Alcance de los datos
114	12. Informe de Verificación
116	13. Informe Global Reporting Initiative (GRI)
117	14. Háganos llegar su opinión
118	Principales Indicadores de Comportamiento



1. CARTA DEL PRESIDENTE

Estimados accionistas



Les presentamos un año más el Informe de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo ACS, el documento que resume para el año 2012 las políticas y actuaciones en el ámbito ético, social y medioambiental de las diferentes compañías que conforman el Grupo a nivel mundial.

El Grupo ACS es uno de los líderes mundiales en el desarrollo de infraestructuras y está presente en la mayoría de los mercados desarrollados a través de compañías que son una referencia mundial en los aspectos operativos, técnicos y organizativos. Con una facturación en 2012 de 38.396 millones de euros y 162.471 empleados en más de 60 países, ACS es una compañía de referencia en el sector de las infraestructuras, una industria clave para el desarrollo social y económico de la economía mundial. Este liderazgo también está presente en nuestra estrategia de Responsabilidad Corporativa, que se articula alrededor de nuestros compromisos con la creación de valor, la integridad, el desarrollo tecnológico, el entorno natural y el entorno social.

En virtud de estos compromisos, las diferentes compañías de ACS desarrollan de forma autónoma iniciativas económicas, sociales y medioambientales que coinciden en una línea estratégica única, dirigida y coordinada por el Grupo, pero que al mismo tiempo son específicas de los mercados, áreas de actividad y grupos de interés a los que se dirigen. En este documento presentamos esta línea estratégica común, que se basa en los valores corporativos del Grupo; es decir, la descentralización, el servicio al cliente, la orientación al beneficio y el estricto control de riesgos, que conforman nuestra cultura corporativa.

Los principales logros que el Grupo ACS ha alcanzado en 2012 relacionados con la Sostenibilidad se centran en el funcionamiento del Canal Ético, las mejoras en eficiencia medioambiental y el continuo esfuerzo por reforzar la seguridad y salud en el trabajo.



Relacionado con nuestro compromiso con la ética y la integridad, en 2012, primer año completo de funcionamiento del Canal Ético, se han reportado 11 comunicaciones a través de los medios puestos a disposición para tal efecto. El 100% de los expedientes abiertos como consecuencia de dichas comunicaciones han sido analizados y solventados satisfactoriamente.

En términos de nuestro compromiso con la eficiencia medioambiental, hemos reforzado nuestras políticas de ahorro y control de emisiones de gases con efecto invernadero, lo que nos ha permitido mejorar nuestro ratio de intensidad de carbono, que se ha situado en 41 toneladas de CO₂ por cada millón de euros de facturación, un 33,0% menor que en 2011.

Por último, quiero resaltar un año más nuestro firme compromiso con la seguridad y salud en el trabajo, donde hemos dedicado en todas las áreas de actividad fondos por valor de 39 millones de euros, un 2,5% del Beneficio Neto de Explotación, que han sido destinados a

funciones relacionadas con la seguridad y al fomento de una cultura preventiva eficaz. Además, hemos desarrollado políticas activas para ampliar la cobertura de la certificación OSHAS 18001 hasta alcanzar el 88,9% de nuestros empleados, lo que supone un más eficiente control del riesgo.

Para los próximos años continuaremos con nuestra Misión que es perseguir el liderazgo global, optimizar la rentabilidad de los recursos y promover el crecimiento sostenible, redundando así en una mayor creación de valor para nuestros accionistas, empleados y clientes, y para todos los Grupos de Interés con los que nos relacionamos.

Florentino Pérez
Presidente del Grupo ACS

2. EL GRUPO ACS

2.1. Perfil de la compañía

2.1.1. Estrategia corporativa

El Grupo ACS¹ es una referencia mundial en la industria del desarrollo de infraestructuras, que participa en sectores básicos para la economía, y se define como una empresa comprometida con el progreso económico y social de los países en los que está presente.

ACS se posiciona como uno de los líderes mundiales en la industria del desarrollo de infraestructuras, con una Misión clara y definida:

**PERSEGUIR EL LIDERAZGO GLOBAL,
OPTIMIZANDO LA RENTABILIDAD DE LOS
RECURSOS EMPLEADOS Y PROMOVRIENDO
EL DESARROLLO SOSTENIBLE**

¹ Cuya sociedad cabecera es ACS, Actividades de Construcción y Servicios S.A., con domicilio social en Madrid, España.



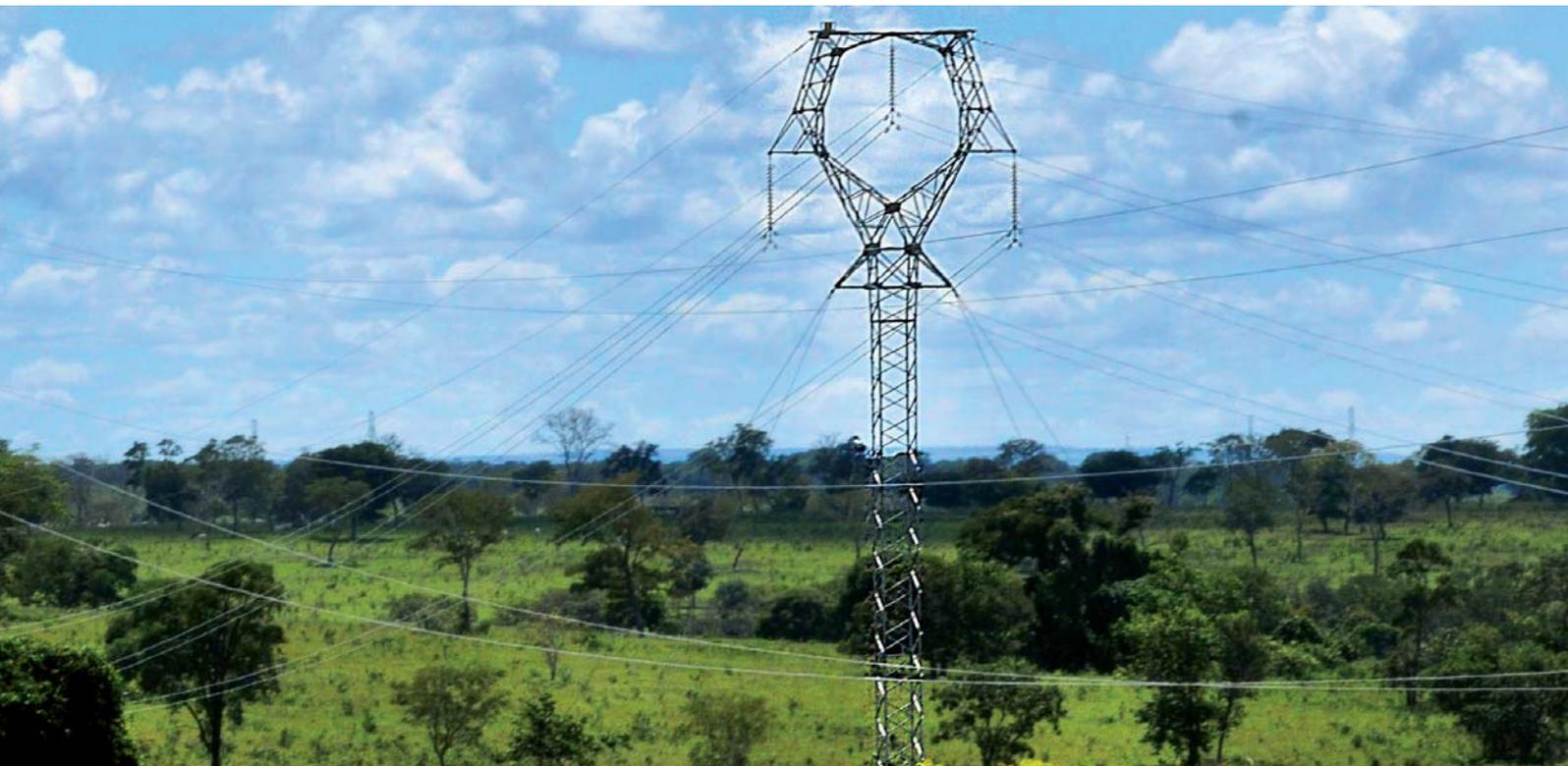
LA MEJORA DE LA SOCIEDAD, GENERANDO RIQUEZA PARA GARANTIZAR EL BIENESTAR DE LOS CIUDADANOS A LOS QUE, EN ÚLTIMA INSTANCIA SIRVE, ES UNA PARTE PRIMORDIAL DE LA MISIÓN DEL GRUPO ACS

La rentabilidad y la integridad, junto al compromiso con los grupos de interés, especialmente el compromiso con los clientes, y la excelencia operativa son las señas de identidad del Grupo ACS.

El compromiso del Grupo ACS con la sociedad se resume en tres ámbitos de actuación:

- 1. RESPETO POR EL ENTORNO, ECONÓMICO, SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL**
- 2. FOMENTO DE LA INNOVACIÓN Y DE LA INVESTIGACIÓN EN SU APLICACIÓN AL DESARROLLO DE INFRAESTRUCTURAS**
- 3. CREACIÓN DE EMPLEO Y DE BIENESTAR, COMO MOTOR ECONÓMICO PARA SUS GRUPOS DE INTERÉS**

Este desempeño y todas las actividades del Grupo están impregnados de los valores corporativos que ACS ha desarrollado en sus casi 30 años de historia y que conforman la base de actuación de todos los empleados del Grupo:



2. EL GRUPO ACS

2.1.2. Descripción de las actividades del Grupo ACS

El Grupo ACS es uno de los líderes mundiales en la industria del desarrollo de infraestructuras. La compañía opera en más de 60 países y emplea un total de 162.471 empleados. De entre estos, 49.967 trabajan en España y el resto, 112.504, en el extranjero. Los cinco países con un mayor nivel de actividad son España, Australia, Estados Unidos, Alemania y México.

En 2012, año al que se refiere este informe, ACS facturó 38.396 millones de euros, una cifra de ventas que convierte a la compañía en una de las cotizadas más grandes del mundo² por ingresos en el sector de construcción e infraestructuras. Registró un beneficio recurrente neto de 705 millones de euros y finalizó el año con 65.626 millones de euros de cartera, equivalentes a 21 meses de actividad. A 31 de diciembre de 2012 el Grupo ACS contabilizaba un patrimonio neto de 5.712 millones de euros y una deuda neta de balance de 4.952 millones de euros, un 46,9% menor que la registrada en 2011.

En el área de Construcción, ACS desarrolla principalmente proyectos de obra civil, de edificación residencial y no residencial, de

promoción y gestión de concesiones de infraestructuras y de explotación minera. La actividad de Construcción del Grupo ACS está basada en la prestación de servicios para terceros, clientes tanto privados como públicos, en países donde ACS tiene una presencia local consolidada o donde desarrolla proyectos concesionales de infraestructuras. En 2012, el área de Construcción facturó 29.683 millones de euros y empleó a 94.392 personas, un 58,1% del total de la plantilla.

Por su parte, el área de Servicios Industriales se dedica a proveer de servicios de mantenimiento y apoyo a clientes industriales, compañías eléctricas, de petróleo y gas y de telecomunicaciones. Adicionalmente, desarrolla proyectos energéticos e industriales llave en mano para sus clientes en todo el mundo. En 2012 esta área facturó 7.050 millones de euros y empleó a 39.140 personas, un 24,1% del total de empleados.

El área de Medio Ambiente centra su actividad en el desarrollo de servicios de recogida de residuos sólidos urbanos, limpieza viaria y jardinería, así como en la gestión de grandes infraestructuras de tratamiento y reciclaje de residuos, plantas de incineración, de biometanización y también de vertederos. Además, ofrece servicios de mantenimiento integral de edificios e infraestructuras. Las ventas netas en 2012 ascendieron a 1.691 millones de euros. En sus actividades participaron un total de 28.886 empleados, un 17,8% del total del Grupo.

² Según ENR en su publicación Top Global Contractors 2012 de Agosto.



2.2. El Grupo ACS y la Responsabilidad Social Corporativa

El Grupo ACS tiene una estructura³ descentralizada alrededor de sus tres áreas:

Construcción,
Medio Ambiente y
Servicios Industriales,

y desarrolla su actividad a través de decenas de compañías diferentes. Esta organización compleja pero muy eficiente promueve que las compañías del Grupo compitan y desarrollen su trabajo de forma independiente, a la vez que comparten unas directrices comunes que aportan valor en su actividad. En el presente informe se incluyen los datos de las siguientes compañías:

EL GRUPO ACS ES UNA DE LAS COMPAÑÍAS MÁS GRANDES DEL MUNDO EN SU SECTOR



³ Es importante reseñar que:

- En 2011 se desconsolidó Clece, la compañía de Mantenimiento integral de ACS, que en 2010 facturó 1.175 millones de euros con 49.503 empleados. Tampoco se incluye su información en 2012.
- HOCHTIEF, la compañía de construcción alemana adquirida por ACS en 2011, consolida globalmente sus cuentas en ACS a partir de Junio de 2011.

El efecto de este cambio dificulta la comparación entre los años 2009-2010, 2011 y 2012 debido al peso de HOCHTIEF en términos de ventas, muy superior al de Clece, y el cambio en el número de empleados. Asimismo, Clece se circunscribía en el apartado Medio Ambiente y HOCHTIEF pasa a ser una compañía del área de Construcción.

⁴ Dragados, Dragados USA & Canadá y Dragados Polonia.

⁵ HOCHTIEF Américas, HOCHTIEF Europa y Leighton.

2. EL GRUPO ACS

Cada una de las compañías del Grupo ACS se gestiona de forma autónoma, con direcciones funcionales independientes y unos órganos ejecutivos flexibles y soberanos. Los objetivos de este tipo de organizaciones son fomentar:

- **La rentabilidad.**
- **La descentralización.**
- **La reducción de la burocracia.**
- **La capacidad emprendedora.**
- **La competitividad.**
- **La flexibilidad y capacidad de adaptación.**
- **La diversidad.**
- **La subcontratación de actividades.**

El objetivo es que todas las compañías del Grupo ACS compartan los valores y la cultura del Grupo, al tiempo que cada una opera de modo autónomo, aportando de forma individual multitud de fórmulas válidas y rentables de gestión gracias a los múltiples factores que intervienen en sus decisiones y que generan conocimiento y buenas prácticas también independientes.

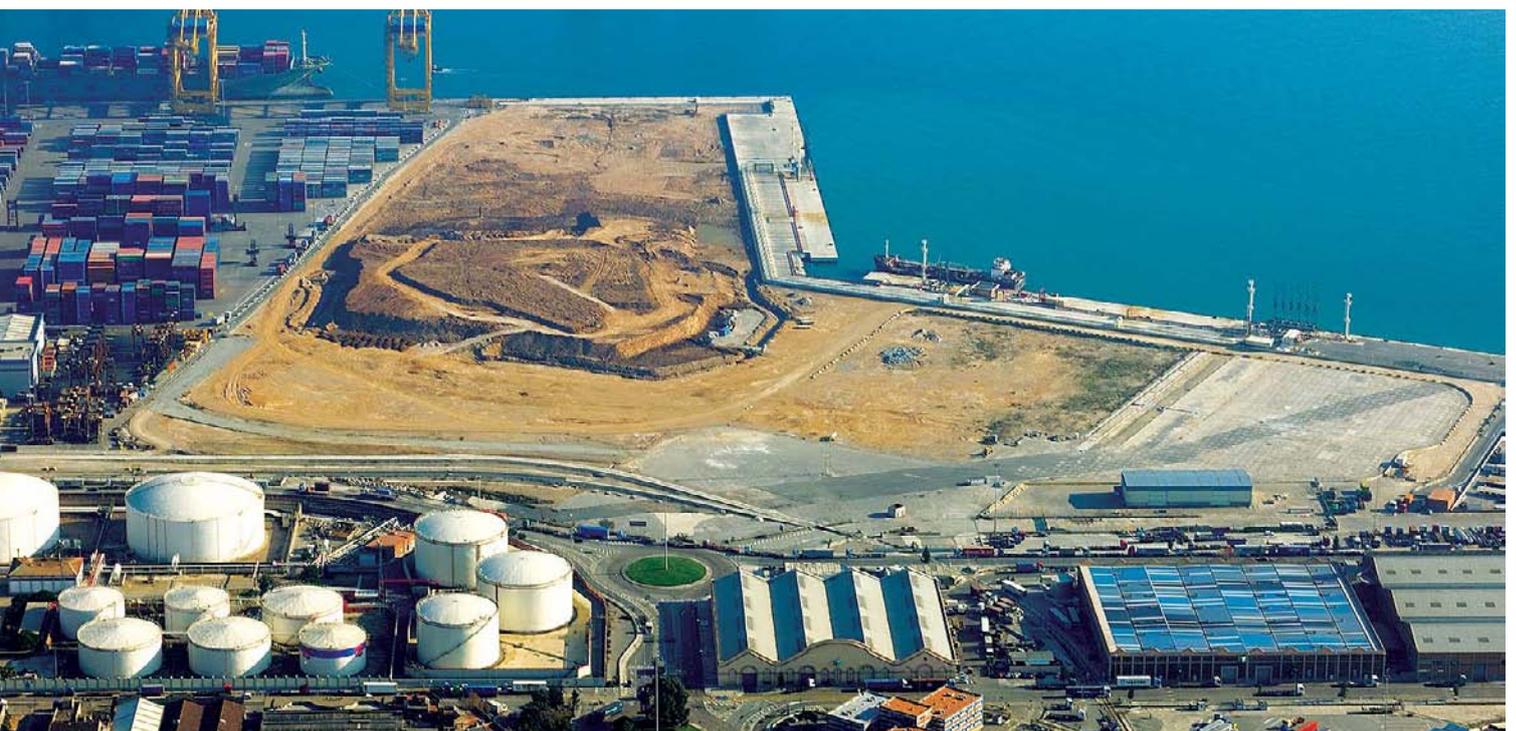
Por lo tanto, en el esfuerzo de Sostenibilidad del Grupo ACS confluyen las contribuciones de multitud de compañías que definen sus políticas

de actuación de forma autónoma y que gestionan sus recursos de la manera más eficiente posible, amparadas siempre por un objetivo común.

Para afrontar el inmenso reto que supone coordinar la política de sostenibilidad del Grupo ACS, el área de Responsabilidad Corporativa de la compañía realiza una exhaustiva recopilación de información, a la que aportan más de cien directores funcionales de las áreas clave en sostenibilidad: Medio Ambiente, Recursos Humanos, Calidad, I+D+i, Clientes, Proveedores y Seguridad y Salud.

Del análisis de la información se ponen de manifiesto una serie de estrategias y buenas prácticas que son consecuencia de la visión estratégica del Grupo, en línea con los valores de la compañía antes referidos.

Este proceso está apoyado por consultores externos independientes que incorporan mejoras de forma periódica, tanto a nivel funcional como procedimental. Asimismo, el Informe de Responsabilidad Corporativa del Grupo ACS se confecciona de acuerdo al estándar A+ de GRI y es verificado de forma anual. En el año 2012 el Grupo ACS ha sido seleccionado en el Índice europeo Dow Jones de Sostenibilidad.



2.3. El Gobierno del Grupo ACS

2.3.1. Estructura de la propiedad

ACS, Actividades de Construcción y Servicios, S.A., (ACS) sociedad matriz del Grupo ACS, es una Sociedad Anónima cotizada española, cuyo capital social, a 31 de diciembre de 2012, ascendía a 157.332.297 euros, representado por 314.664.594 acciones, con un valor nominal de 0,5 euros por acción, totalmente suscritas y desembolsadas, todas ellas de una única clase y con los mismos derechos.

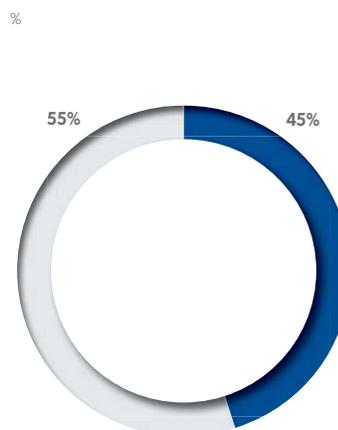
Las acciones de ACS están representadas mediante anotaciones en cuenta y admitidas a negociación en todas las Bolsas de Valores españolas (Madrid, Barcelona, Bilbao y Valencia). A través de la página web corporativa de la sociedad www.grupoacs.com y de la sede electrónica del regulador español, la Comisión Nacional del Mercado de Valores (C.N.M.V.), www.cnmv.es, puede accederse en tiempo real a los principales datos relativos a la estructura de la propiedad de la compañía, reflejados a 31 de diciembre de 2012 en el siguiente cuadro:

Nombre o denominación social del titular de la participación	Número de acciones	Porcentaje sobre el total de número de acciones
Corporación Financiera Alba, S.A.	57.599.232	18,305%
Inversiones Vesán, S.A	39.397.625	12,521%
Southeastern Asset Mananagement, Inc	29.027.635	9,225%
Sayglo Holding, S.L.	17.741.012	5,638%
D. Alberto Cortina Alcocer	13.858.091	4,404%
D. Alberto Alcocer Torra	13.803.134	4,387%

La información obtenida de IBERCLEAR, Depositario Central de Valores español, con motivo de la convocatoria de la última Junta General de Accionistas de la sociedad, celebrada el 31 de mayo de 2012, mostraba un total de 48.280 accionistas. Los accionistas minoritarios residentes ascendían a 43.789 y ostentaban 46.971.879 millones de acciones. Los accionistas no residentes y los institucionales nacionales ascendían a 4.491 con una participación de 268.612.770 millones de acciones.

De acuerdo con los datos expuestos, y atendiendo a aquellos accionistas que, con una participación superior al 4% del capital además tienen representación en el consejo de administración, la distribución de la propiedad del capital es la siguiente:

DISTRIBUCIÓN DE LA PROPIEDAD DEL CAPITAL



■ ACCIONISTAS DE REFERENCIA*
■ CAPITAL FLOTANTE

* Participación superior al 4% y representación en el consejo.

2. EL GRUPO ACS

2.3.2. Administración de la Sociedad

2.3.2.1. Estructura de Gobierno de ACS

En los Estatutos Sociales y en el Reglamento del Consejo de Administración se establece que ACS estará administrada por un Consejo de Administración integrado por un mínimo de once (11) y un máximo de veintiún (21) miembros. Los Consejeros de ACS se nombran de acuerdo a un procedimiento de evaluación de sus competencias, conocimientos, experiencia y dedicación para el buen desempeño de su cometido que lleva a cabo el Comité de Nombramientos y Retribuciones del Consejo de Administración.

Como órgano decisorio de ACS, corresponde a la Junta General, a propuesta del propio Consejo de Administración, tanto la fijación, dentro de dichos límites, del número exacto de miembros del Consejo, como el nombramiento de las personas que vayan a ocupar esos cargos.

La composición del Consejo de Administración se basa en un principio de proporcionalidad, por el cual, dentro del Consejo están representados los intereses de todos los grupos de accionistas de ACS. De esta forma, a 31 de diciembre de 2012, el Consejo de Administración de ACS estaba formado por 17 consejeros⁶: 4 consejeros ejecutivos, 8 consejeros dominicales, 4 consejeros independientes y 1 consejero externo. Un consejero dominical es mujer, Doña Sabina Fluxà Thienemann. La misión de estos consejeros independientes y externos es representar los intereses del capital flotante dentro del Consejo de Administración. El Presidente del Consejo de Administración, D. Florentino Pérez es también el Consejero Delegado de ACS.

Consejero	Año de nacimiento
Florentino Pérez Rodríguez	1947
Antonio García Ferrer	1945
Pablo Vallbona Vadell	1942
Agustín Batuecas Torrego	1949
José Álvaro Cuervo García	1942
Manuel Delgado Solís	1948
Javier Echenique Landiribar	1951
Sabina Fluxà Thienemann	1980
Joan-David Grimà i Terré	1953
José María Loizaga Viguri	1936
Pedro López Jiménez	1942
Juan March de la Lastra	1973
Santos Martínez-Conde Gutiérrez-Barquín	1955
Javier Monzón de Cáceres	1956
Miquel Roca i Junyent	1940
Julio Sacristán Fidalgo	1940
José Luis del Valle Pérez	1950

2.3.2.2. Procedimientos de Gobierno de ACS

En cuanto a la función del Consejo de Administración, éste actúa colegiadamente y está investido de los más amplios poderes para representar a la sociedad y administrarla como órgano de supervisión y control de su actividad, pero también con capacidad para asumir directamente las responsabilidades y la toma de decisiones sobre la gestión de los negocios.

Particularmente, el Consejo de Administración en pleno se reserva la facultad de aprobar las siguientes políticas y estrategias generales:

- La política de inversiones y financiación.
- La definición de la estructura del grupo de sociedades.
- La política de Gobierno Corporativo.
- La política de Responsabilidad Corporativa.
- El Plan Estratégico o de negocio, así como los objetivos de gestión y presupuestos anuales.
- La política de retribuciones y evaluación del desempeño de los altos directivos.
- La política de control y gestión de riesgos, además del seguimiento periódico de los sistemas internos de información y control.
- La política de dividendos, así como la de autocartera y sus límites.
- Las operaciones vinculadas, excepto en aquellos casos previstos por el Reglamento.

Para una mayor eficiencia de sus funciones, dentro del Consejo de Administración se encuentran constituidas una serie de Comisiones, cuya tarea consiste en el control y seguimiento de aquellas áreas de mayor importancia para el buen gobierno de la compañía. Actualmente, el Consejo de Administración está integrado por tres comisiones: Comisión Ejecutiva, Comité de Auditoría y Comité de Nombramientos y Retribuciones.

La Comisión Ejecutiva es una comisión delegada que puede ejercer todas las facultades del Consejo de Administración excepto las indelegables o aquellas que el Consejo aboque como de su competencia.

⁶ Los datos personales de los consejeros de ACS se encuentran en la página web del Grupo ACS: <http://www.grupoacs.com/index.php/es/c/gobiernocorporativo-consejodeadministracion>.

El Comité de Auditoría ostenta 11 funciones principales detalladas en el Informe de Gobierno Corporativo del Grupo ACS (Apartado B.2.4), de entre las que destacan las funciones de control contable, la supervisión del cumplimiento del Código de Conducta del Grupo ACS y la gestión de riesgos, entre otras.

Por último, el Comité de Nombramientos y Retribuciones ostenta 8 funciones principales detalladas en el Informe de Gobierno Corporativo del Grupo ACS (Apartado B.2.4), de entre las que destacan el control de la retribución y desempeño de consejeros y altos directivos, la propuesta de nombramiento de los mismos y las cuestiones relativas a la diversidad de género en el Consejo de Administración, entre otras.

La retribución de los miembros del Consejo está definida por una política general aprobada por el Consejo en pleno atendiendo a las recomendaciones del Comité de Nombramientos y Retribuciones. En el año 2012 la remuneración total de los Consejeros del Grupo ACS ascendió a 10.482 millones de euros, un 1,48% del beneficio ordinario neto de la compañía. Dentro de la política de transparencia e información del Grupo ACS, en el Informe Anual de Gobierno Corporativo, (Apartado B.1.11), se facilita la retribución percibida tanto por los miembros del Consejo de Administración como por los miembros de la Alta Dirección durante el ejercicio.

La evaluación de la calidad y eficiencia del desempeño del Consejo de Administración es una tarea que recae en el propio Consejo y que es indelegable, y que se realiza previo informe del Comité de Nombramientos y Retribuciones. Asimismo, la Junta General de Accionistas somete a votación la aprobación de la gestión del Consejo de Administración cada año.

Por último, el Grupo ACS, a través del Reglamento del Consejo de ACS, posee una detallada

normativa sobre los mecanismos establecidos para detectar, determinar y resolver los posibles conflictos de intereses entre la sociedad y/o su grupo, y sus consejeros, directivos o accionistas significativos, como se detalla en el punto C.6 del Informe de Gobierno Corporativo del Grupo ACS.

2.3.2.3. Los derechos de los accionistas y la Junta General

El funcionamiento de la Junta General y los derechos de los accionistas se encuentran regulados en los Estatutos Sociales y en el Reglamento de la Junta General de ACS. Según el artículo 1 de este último, la Junta General es el órgano supremo de expresión de la voluntad de la sociedad y sus decisiones.

Así, según este Reglamento, los accionistas del Grupo constituidos en Junta General, decidirán por mayoría todos los asuntos de la competencia de la Junta. Ésta quedará constituida por aquellos poseedores de, al menos, cien acciones presentes o representadas, de tal manera que los propietarios de menos de cien acciones pueden agruparse hasta llegar a ese número.

De forma adicional, en dicho Reglamento se establecen los derechos de asistencia y voto de los accionistas, por los que se garantiza un trato igualitario para todos, y se disponen una serie de medidas orientadas a fomentar la participación de los accionistas en la Junta General. Así pues, no sólo se permite la delegación o representación de votos durante la Junta, sino que se recoge expresamente la posibilidad de los accionistas de emitir su voto a distancia. Además, desde la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada con fecha 19 de mayo de 2005, se han articulado los procedimientos necesarios para el ejercicio del derecho a voto anticipado a distancia. Las medidas adoptadas por el Grupo para fomentar la asistencia a la Junta se encuentran positivamente reflejadas en los porcentajes de asistencia a la misma .

Asistencia a Juntas de Accionistas	2009 Ordinaria	2010 Ordinaria	2010 Extraordinaria	2011 Ordinaria	2012 Ordinaria
Accionistas Presentes	208	213	115	179	216
Quórum Accionistas Presentes	7,66%	19,44%	19,93%	20,55%	20,05%
Accionistas Representados	2.763	2.776	2.183	2.792	2.368
Quórum Accionistas Representados	70,88%	58,22%	57,11%	54,41%	51,40%
Quórum Total	78,54%	77,66%	77,04%	74,96%	71,45%

2. EL GRUPO ACS

Asimismo, el derecho de información de los accionistas e inversores se encuentra recogido en diversos preceptos del Reglamento de la Junta General de la Sociedad. En efecto, se pone a disposición de los accionistas, con carácter previo a la celebración de cada Junta, toda la información necesaria, de forma que, además de la información estándar que proporciona la sociedad en las memorias anuales, semestrales o trimestrales, el Grupo mantiene una página web con los datos fundamentales sobre la misma. Igualmente, se mantienen reuniones periódicas con los analistas, para que esta información pueda llegar tanto a los accionistas como al mercado en general de la forma más equitativa, simétrica y eficiente posible.

El Grupo ACS no sólo establece unos canales de comunicación permanentes con sus accionistas e inversores, sino que también se asegura de que la información puesta a su disposición sea veraz y rigurosa. La Comisión de Auditoría revisa dicha información antes de ser difundida, para verificar que se elabora con arreglo a los principios, criterios y prácticas profesionales con que se realizan las cuentas.

El Consejo de Administración de ACS también lleva años promoviendo diferentes medidas para garantizar la transparencia de la actuación de la sociedad en los mercados financieros y para ejercer cuantas funciones resulten de su condición de sociedad cotizada en las bolsas de valores. En este sentido, se procura que el conocimiento de los hechos relevantes se restrinja, hasta hacerse públicos, a un número mínimo de personas, que son identificadas.

2.3.3. Sistemas de Control de Riesgos

El sistema de control de riesgos del Grupo ACS se basa en un abanico de actuaciones estratégicas y operativas que persiguen mitigar los mismos, además de cumplir los objetivos marcados por el Consejo de Administración.

La diversidad y complejidad de los sectores en los que el Grupo desarrolla sus actividades implica una gran variedad de riesgos y corresponde a la Corporación la definición de las directrices básicas para homogeneizar los criterios de funcionamiento en cada una de las divisiones y, así, garantizar un nivel adecuado de control interno. Son las sociedades y divisiones que forman ACS las encargadas de desarrollar la regulación interna necesaria para que, en función de las peculiaridades de su actividad, implanten un control interno apropiado.

Con el fin de poder responder ante el riesgo global y homogéneo, la Corporación tiene establecido un modelo de gestión de los riesgos que incluye la identificación, evaluación, clasificación, valoración, gestión y seguimiento de los riesgos a nivel de Grupo y de las Áreas Operativas. Una vez localizados los riesgos, se elabora un mapa de riesgos que, de forma periódica, se actualiza sistemáticamente.



De acuerdo a lo anteriormente expuesto, se han identificado los siguientes riesgos:

- Riesgos operativos, propios de los diferentes negocios del Grupo y que varían según el área de actividad pero que, en resumen, están relacionados con la contratación, planificación y control de la ejecución de obras y proyectos, la calidad, el impacto medioambiental y con la actividad internacional.
- Riesgos no operativos, que también son propios de los diferentes negocios desarrollados por ACS, pero que, en este caso se vinculan a la imagen, los recursos humanos, legales o normativos, fiscales, financieros y de cobertura de seguros.

Como se ha indicado anteriormente, los sistemas de control de riesgos del Grupo son comunes a todas las áreas de actividad del Grupo, pero asumen el modelo descentralizado, lo que permite a cada unidad de negocio ejercer sus políticas de control y evaluación de riesgos bajo unos principios básicos. Estos principios básicos son los siguientes:

- Definición de los límites de riesgo máximo asumible en cada negocio de acuerdo a sus características y sus expectativas de rentabilidad, que se implantan desde el mismo momento de la contratación.
- Establecimiento de los procedimientos de identificación, aprobación, análisis, control e información de los distintos riesgos para cada área de negocio.
- Coordinación y comunicación, para que las políticas y procedimientos de riesgos de las áreas de actividad sean consistentes con la política global de riesgos del Grupo.

Los sistemas suministran la información necesaria para permitir la supervisión y valoración de las exposiciones al riesgo de cada área de negocio, así como la elaboración de informes de gestión para la toma de decisiones con el seguimiento de los indicadores adecuados.

Los sistemas de control de riesgos desarrollados en cada área de negocio, pueden clasificarse en las siguientes categorías:

- Sistemas de gestión de la contratación y licitación de obras y proyectos.
- Sistemas de gestión de la planificación y ejecución de las obras y proyectos.
- Sistemas de gestión de la calidad.
- Sistemas de gestión de recursos humanos.
- Sistemas de control de riesgos financieros.
- Sistemas de gestión medioambiental.
 - Incorporación de las tecnologías más avanzadas en materia medioambiental como son:
 - El ahorro energético y de materias primas.
 - La utilización de materiales reciclables y biodegradables.
 - La minimización de la producción de residuos y tratamiento respetuoso con el medio ambiente.
 - La potenciación de la reforestación y ajardinamiento en las obras.
 - Desarrollo de actuaciones específicas para las actividades que lo requieran, según la incidencia del impacto y el medio.
 - Información continua al cliente sobre los riesgos medioambientales y las posibles medidas de prevención.
- Otros sistemas: Para los riesgos de tipo legal o fiscal, ACS cuenta con los departamentos adecuados en cada sociedad, división o a nivel corporativo, y con apoyo externo de reconocido prestigio en cada ámbito de actuación específico. Adicionalmente, la firma de los contratos es supervisada por la asesoría jurídica de cada sociedad y, en función de su relevancia, incluso por las asesorías jurídicas de las diferentes divisiones o del Grupo.

La Compañía sigue una política de cobertura de accidentes que puedan afectar a los activos y actividades del Grupo, mediante la suscripción de diversas pólizas de seguros para aquellos riesgos que son susceptibles de ser cubiertos y cuyas características son revisadas periódicamente para adaptarlas a la situación actual y concreta del riesgo cubierto.

2. EL GRUPO ACS

2.4. El Grupo ACS y sus Grupos de Interés

2.4.1. Grupos de Interés

El Grupo ACS define como grupos de interés a aquellos colectivos que tienen la capacidad de influir en el logro de los objetivos de la organización. Entre estos destacan los accionistas, empleados, clientes, proveedores, usuarios de infraestructuras y la sociedad en general, que se beneficia de sus políticas en calidad, I+D+i, filantropía y medio ambiente.

Para generar confianza e identificar estos grupos, resulta prioritario mantener abiertos canales para un diálogo honesto, plural y transparente en las distintas compañías del Grupo ACS, así como diferentes ámbitos de actuación y áreas funcionales, algo que el Grupo ACS realiza de forma periódica, sostenida y desde hace años.

- Los accionistas se relacionan con la compañía de forma diaria a través de los canales de comunicación establecidos como la página web abierta 24h, el foro de atención al accionista, el departamento de Relación con Inversores y la propia Junta de Accionistas, que se celebra como mínimo una vez al año. Esta relación se detalla en el apartado Creación de Valor para los Accionistas.
- Los empleados son la clave en el desarrollo de la actividad del Grupo ACS, que es una compañía principalmente intensiva en capital humano. La relación de los empleados con la compañía es continua, pero especialmente intensa durante el periodo de evaluación del desempeño, que se realiza generalmente de forma anual. Las políticas y la gestión de las personas se detallan en el apartado correspondiente en este informe. También a su disposición tienen el Canal Ético del Grupo ACS, que se detalla en el apartado de Ética y Profesionalidad del Informe de Responsabilidad Social Corporativa.
- La relación con los clientes y proveedores, y cómo afronta ACS su gestión es parte del apartado Creación de Valor para los clientes y para los proveedores. No obstante, la frecuencia de relación del Grupo ACS con sus clientes es prácticamente diaria, lo que supone numerosas reuniones al año. La relación con proveedores también es fluida ya que los directores de compras y jefes de obra del Grupo se reúnen con frecuencia llegando a tener contacto semanal en las grandes cuentas. Los proveedores tienen a su disposición, al igual que los empleados, el Canal Ético del Grupo ACS.
- La relación del Grupo ACS con la sociedad en general y en particular los usuarios de infraestructuras se detallan en los capítulos de calidad, filantropía y el respeto que el Grupo profesa por el Medio Ambiente. Cabe destacar, que la Fundación ACS realiza varias reuniones al mes con organizaciones del ámbito civil con el objeto de definir sus actividades filantrópicas. Asimismo, los diferentes departamentos de Medio Ambiente del Grupo ACS analizan las necesidades y riesgos medioambientales que afectan a la sociedad varias veces al año y en especial, cada vez que se acometen planes generales en esta materia dentro de la compañía o se afrontan Estudios de Impacto Ambiental.



ACS ha definido la manera de comprometerse con sus grupos de interés a través de sus cinco compromisos con la sostenibilidad.

- Compromiso con la creación de valor:**
Donde se exponen los esfuerzos de ACS para **distribuir la riqueza creada** entre accionistas, clientes, empleados, proveedores, y entre la sociedad en su conjunto.
- Compromiso con la integridad:**
Con la finalidad de demostrar con total **transparencia en el desempeño ético y profesional del Grupo ACS**, así como las exigencias que en este ámbito se autoimpone a través de sus empleados y en la relación con sus clientes y sus proveedores.
- Compromiso con el desarrollo tecnológico:** Donde se detallan las contribuciones del Grupo ACS al **desarrollo técnico y tecnológico** como un medio para fomentar la sostenibilidad de las actividades del Grupo ACS y así mejorar la contribución a la sociedad.
- Compromiso con el entorno natural:** Conjunto de programas que contribuyen a minimizar el impacto de las actividades del Grupo ACS y a fomentar un compromiso alrededor de la lucha contra el cambio climático, el respeto por la biodiversidad y el uso eficiente de los recursos energéticos e hídricos.
- Compromiso con el entorno social:**
Se concreta en el esfuerzo de ACS por **generar empleo bien remunerado, de calidad y basado en la igualdad de oportunidades**. Un empleo que contribuya a **crear riqueza** y a **contribuir al bienestar** y a la prosperidad de las sociedades en las que opera.

El Grupo ACS contextualiza sus actividades de Responsabilidad Corporativa y su relación con sus Grupos de Interés atendiendo a estos compromisos que la compañía adopta de forma voluntaria y responsable.



2. EL GRUPO ACS

2.4.2. Transparencia en las relaciones institucionales

El Grupo ACS es una organización con un impacto muy importante en los ámbitos sociales, laborales, económicos y políticos de aquellos países en los que desarrolla su actividad. Este impacto está directamente gestionado por D. Florentino Pérez, Presidente de ACS, y su equipo. A este respecto es importante destacar la influencia que ACS tiene en la toma de decisiones o el comportamiento de aquellos estamentos y clientes con quienes se relaciona habitualmente.

ACS integra la responsabilidad social en toda su organización y en sus prácticas cotidianas, compartiendo conocimientos, información y experiencia. También realizando proyectos de colaboración, promoviendo prácticas justas, construyendo alianzas con organizaciones, asociaciones y otros miembros del sector; realizando una labor responsable y dialogante, y acudiendo a las llamadas del Gobierno y de las instituciones industriales representativas de su sector.

En definitiva, a través de sus negocios, ACS interviene sobre su entorno con el ánimo de contribuir de forma voluntaria y activa a la mejora social, cumpliendo las leyes y desarrollando de forma adicional políticas e iniciativas que potencien la excelencia y la calidad de sus actividades. El Presidente del Grupo ACS es el primer exponente de esta política.

La naturaleza de las relaciones políticas e institucionales de ACS se acrecienta con la presencia de su Presidente en las más importantes reuniones políticas y empresariales⁷, así como en distintos actos públicos, guiándose siempre por los principios éticos de la responsabilidad social y por el ánimo de mejorar la competitividad y la valoración general y añadida.

⁷ Durante el 2012, el Grupo ACS no ha realizado aportaciones financieras ni en especie a partidos políticos.

Las Subvenciones recibidas por el Grupo ACS en el año 2012, como se refleja en el Balance Consolidado del Grupo, incluido en el Informe Económico Financiero publicado junto a este Informe, ascienden a 54 millones de euros.



3. LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA Y EL GRUPO ACS

3.1. Principales indicadores del Grupo ACS en Responsabilidad Corporativa

	2011 ⁸	2012	Perspectivas 2015
Beneficio recurrente por acción (euros)	2,49	2,24	2015e>2012
Dividendo bruto por acción (euros) ⁹	2,05	1,97	2015e≥2012
Clientes satisfechos o muy satisfechos	84,5%	86,1%	2015e≥88%
Producción certificada ISO 9001	77,14%	72,47%	2015e≥75%
Producción certificada ISO 14001	72,56%	67,96%	2015e≥70%
Valor económico generado (millones de euros) ¹⁰	55.940	73.744	2015e≥75.000
Inversión en formación (euros/empleado)	114,71	163,43	2015e≥170€
Tasa de valorización de residuos de construcción y demolición	61,55%	63,87%	2015e≥65%
Inversión en I+D+i/ beneficio recurrente neto	5,87%	6,96%	2015e≥7%
Emisiones de CO ₂ (t) /Producción (millones de euros)	61	41	2015e≤35
Consumo de agua potable/Producción (m ³ /millones de euros)	196	174	2015e<180
Índice de Frecuencia ¹¹	24,43	27,84	2015e≤30
Inversión en acción social/beneficio recurrente neto	0,40%	0,55%	2015e≥0,5%

La evolución de varios de estos indicadores entre 2011 y 2012 se fundamenta en gran medida en el incremento del alcance de los datos, como consecuencia de la inclusión de HOCHTIEF Europa, América y Leighton. Estas compañías presentan unas políticas en sostenibilidad diferentes, que están aun convergiendo con las tradicionales del Grupo ACS.

⁸ Incluye la información de HOCHTIEF en 2011 y 2012, no así 2010 y 2009. En 2011 y 2012 no está incluido Clece, ya que se reclasificó como un activo dispuesto para la venta. Para más información sobre el alcance de los datos, consultar el apartado 11 de este documento.

⁹ Se refiere a dividendo abonado en el año.

¹⁰ Se ha reformulado el objetivo para hacerlo coincidir con el dato de valor económico generado definido como relevante para el Grupo ACS.

¹¹ Ver punto 8.2.3



4. COMPROMISO CON LA CREACIÓN DE VALOR

4.1. El valor de nuestros negocios

ACS está comprometida con la creación de valor para todos sus grupos de interés. Proporcionar una rentabilidad creciente y sostenida es uno de los principales objetivos de la compañía.

	2011	2012
Importe neto de la cifra de negocios (millones de euros).	28.472	38.396
Beneficio operativo bruto. EBITDA (millones de euros).	2.318	3.088
Inversiones brutas totales (millones de euros).	4.755	2.496
Beneficio recurrente neto (millones de euros).	782	705
Deuda Neta	9.334	4.952

VALOR ECONÓMICO GENERADO

MILLONES DE EUROS

	2011	2012
Importe neto de la cifra de negocios	28.472	38.396
Costes operativos	20.355	27.031
Gastos de Personal	6.319	8.681
Pagos por remuneración directa al accionista (Dividendos)	614	639
Impuestos	181	-1.003



4.2. Accionistas

Hitos 2012

Atención a 364 preguntas y/o problemas de accionistas, de los cuales en únicamente 5 casos los accionistas se han declarado insatisfechos.

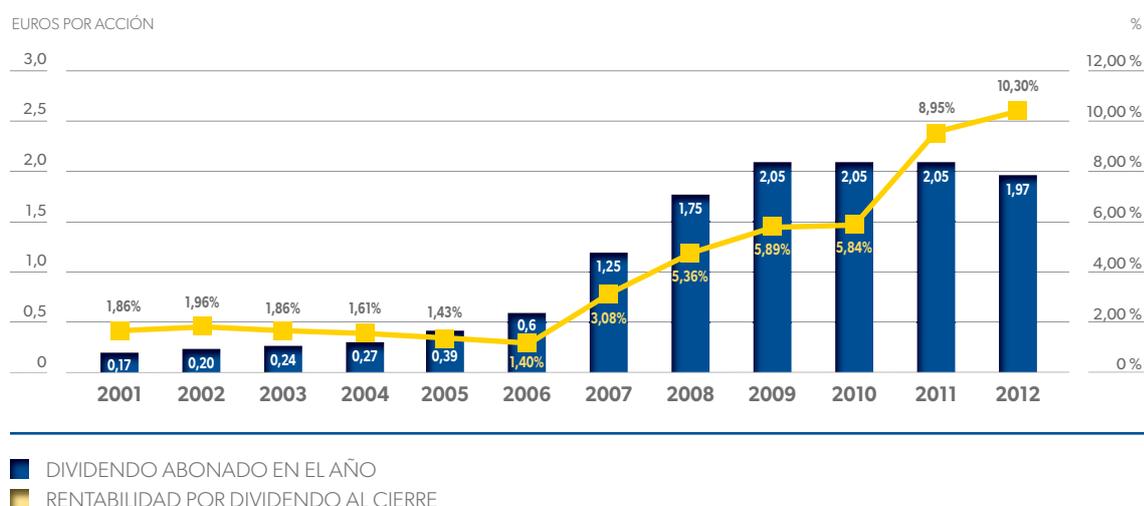
Aprobación de un sistema de retribución mediante dividendos opcionales en efectivo o acciones, que se puso en marcha en el mes de julio de 2012 y que complementó al dividendo distribuido a cuenta en febrero de 2012.

Retos 2013

Desarrollo de la estrategia de negocio del Grupo ACS basada en tres objetivos principales: fomentar el crecimiento global de la compañía, incrementar la rentabilidad y reducir la deuda neta.

La acción de ACS	2010	2011	2012
Precio de Cierre	35,08 €	22,90 €	19,04 €
Revalorización de las acciones de ACS	0,76%	-34,71%	-16,86%
Revalorización del IBEX35	-17,43%	-13,11%	-4,66%
Precio máximo de cierre	38,38 €	37,94 €	25,10 €
Precio mínimo de cierre	28,91 €	21,75 €	10,38 €
Precio medio en el periodo	33,58 €	29,67 €	16,77 €
Volumen total (miles)	193.764	220.147	227.383
Volumen medio diario de acciones (miles)	757	857	888
Efectivo (millones de euros)	6.507	6.531	3.812
Efectivo medio diario (millones de euros)	25,42	25,41	14,89
Número de acciones (millones)	314,66	314,66	314,66
Capitalización al final del periodo (millones)	11.037	7.206	5.991

ACS es una compañía muy comprometida con la retribución al accionista, dedicando una importante cantidad de fondos al pago anual de dividendos.



Asimismo, y atendiendo al concepto de retorno total para el accionista, un inversor que hubiese adquirido una acción de ACS el día 31 de diciembre de 2000, habría obtenido, al cierre de 2012, una rentabilidad anual del 14,30%. Si

hubiese invertido 100 euros aquel día, al cierre de 2012 tendría 497,17 euros, con lo que su inversión se habría multiplicado por 4,97. El retorno total para el accionista incluye la revalorización en bolsa y los dividendos abonados por el Grupo ACS.

4. COMPROMISO CON LA CREACIÓN DE VALOR



4.2.1. Comunicación con accionistas

El compromiso del Grupo con los mercados, accionistas e inversores se sustenta en la transparencia informativa. De esta manera, y con el objetivo de ofrecerles el mejor servicio, la compañía dispone de procedimientos específicos de comunicación, cuyo detalle se incluye en el apartado de transparencia de este documento. Como resumen, de entre ellos destacan los siguientes:

- **Relación con inversores.**
Se han realizado 116 reuniones, desarrolladas en distintos lugares del mundo. Estos encuentros permiten informar acerca de las perspectivas del Grupo y sobre acontecimientos relevantes que puedan afectar a la compañía o a su sector. Igualmente, se realizan con regularidad eventos específicos, en 2012 se llevaron a cabo 7.
- **Atención al accionista.**
Desde el departamento de Relación con Inversores se atienden a multitud de accionistas minoritarios que buscan solventar dudas y obtener información detallada alrededor de su inversión. En 2012 se han atendido 364 problemas planteados por los accionistas, de las cuales el 98,6% han obtenido una solución satisfactoria del problema (y así lo han expresado los accionistas), y únicamente el 1,4% han expresado insatisfacción.
- **Comunicación con analistas financieros e inversores institucionales.** Envío regular de información de interés a aquellos analistas e inversores que hacen un seguimiento más cercano del Grupo.
- **Participación en conferencias y seminarios de interés.**
- **Web corporativa y Puesta en funcionamiento del Foro Web de Atención al Accionista.**

4.3. Clientes

Hitos 2012

DRAGADOS

Obtención de Homologaciones y Clasificaciones como Proveedores habituales de ejecución de obras civiles de Grandes empresas energéticas (Red Eléctrica, Endesa, Repsol, Enagás, Gas Natural,...) correspondientes a sus actividades estratégicas de Generación, Suministro y Distribución de Energía.



Cobro de más del 90% de la deuda contraída con Organismos Públicos hasta diciembre del 2011, gracias al Plan de Pago a Proveedores instaurado por el Gobierno a principios del año 2012.



Formalizado el filtrado de clientes "A" en base a criterios económico-financieros de los contratos suscritos y vinculación con el análisis de satisfacción de clientes del segmento alto. Seguimiento de clientes "A" para fidelización.

VIAS

Consolidación de la penetración de VIAS en el mercado internacional con la adjudicación de dos obras en Polonia. Destacando el proyecto de "Modernización de las estaciones de Siedlce, Lukow y Miedzyrzec en línea E20/CE20 Fase II", con un presupuesto de adjudicación de 127,5 millones de euros.



Finalización y entrega con éxito del ciclo combinado de Navoi, de 478 MW. Primer ciclo combinado que entró en funcionamiento en Uzbekistan.

Dragados Offshore

Contratación del proyecto Mariner en España para diseñar y construir el jacket más grande construido por la compañía.



Consolidación y ampliación del sistema de Gestión documental implantado. Actualización del mismo con datos de riesgo financiero de los clientes y de las operaciones con los mismos.

Retos 2013

DRAGADOS

Incrementar la penetración en el mercado de Rehabilitación de Edificios Institucionales, Centros Comerciales, Edificios de Oficinas y Hoteles mediante la aportación, en la elaboración de los Proyectos, de soluciones técnicas de Arquitectura sostenible y de Eficiencia energética.



Análisis exhaustivo de los flujos de caja, con el objetivo de seguir mejorando el Fondo de Maniobra de la compañía. La exhaustividad implicará el análisis a nivel de órdenes de trabajo, viendo la evolución de los márgenes netos de cada una de ellas.



Revisión de condiciones contractuales clientes "B" Análisis de mejoras en la "Calidad percibida" por clientes "A". Consolidación de cartera en función de variables económico-financieras y coyuntura del sector.

TECSA

Renovación clasificación con ADIF.

POL-AQUA

Consolidación en el mercado de la marca Dragados y apoyo a Polaqua.

DRAGADOS POLAND

Intensificación de la relaciones con dos de los clientes principales de la compañía, la GDDKiA (Dirección de Carreteras) y la PKP (Dirección de Ferrocarriles).



Implantación a través del Sistema de Gestión de la Calidad de nuevo procedimiento para medir la satisfacción del cliente, evitando las encuestas y centrándolo en certificados de buena ejecución de las obras.



Adecuación de la metodología para la medición de la satisfacción de los clientes.

4.3.1. Estrategia

El compromiso con los clientes es uno de los valores corporativos del Grupo ACS más importantes. No en vano existe un elevado grado de confianza entre el cliente y el Grupo, gracias a los servicios de alto valor añadido que ofrece la compañía, a lo largo del tiempo, y que fomentan esa estrecha relación.

Este compromiso con los clientes se afronta desde una estrategia clara alrededor de los siguientes puntos:

- Orientación hacia la resolución de problemas.
- Retroalimentación de la relación con el cliente.
- Información sobre las capacidades del Grupo ACS.
- Identificación de las necesidades futuras y oportunidades de colaboración.

Adicionalmente, el Grupo ACS busca socios adecuados para mejorar su aproximación al cliente, en particular, en cuestiones tecnológicas de relieve. Esto conlleva la búsqueda de colaboración con empresas de ingeniería de detalle, especializadas en el ámbito específico de cada proyecto. De esta manera, se consigue crear las alianzas más adecuadas para cada caso y, así, poder ofrecer al cliente final la mejor solución técnica y económica.

Otro valor importante para los negocios del Grupo es la confidencialidad. La dirección de contratación y gestión de clientes de las compañías del Grupo ACS llevan a cabo iniciativas periódicas para fomentar el uso responsable de la información, garantizando así la confidencialidad de los clientes.

4. COMPROMISO CON LA CREACIÓN DE VALOR

4.3.2. Principios de Gestión

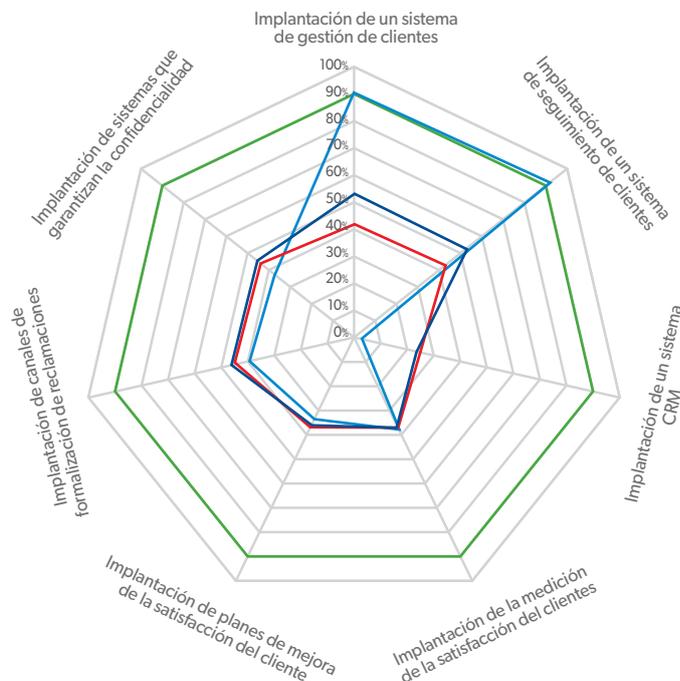
Dadas las características del negocio de ACS, donde se realizan grandes proyectos de infraestructuras o convenios generales de prestación de servicios (como la limpieza de una ciudad o el mantenimiento de una red eléctrica), el número de clientes con los que ACS se relaciona es muy reducido, o son grandes corporaciones o instituciones públicas, a nivel mundial.

En el año 2012, compañías representando el 52,8% de las ventas del Grupo ACS¹² reportaron la existencia de un sistema de gestión de clientes, gestionado por la dirección de contratación de cada compañía. Los aspectos de gestión comunes a todo el Grupo ACS son los siguientes:

- Seguimiento de las necesidades del cliente.
- Medición periódica de la satisfacción del cliente.
- Garantía de confidencialidad.

¹² Los datos referentes al Grupo ACS incluidos en este apartado se han calculado analizando la información provista por las diferentes compañías del Grupo, ponderándola por su nivel de facturación. Los datos se expresan en términos porcentuales sobre el total de ventas del Grupo en 2012.

LA ADOPCIÓN DE LOS PRINCIPALES PARÁMETROS DE GESTIÓN EN EL GRUPO SE RESUME EN EL SIGUIENTE CUADRO:



- GRUPO ACS
- CONSTRUCCIÓN
- SERVICIOS INDUSTRIALES
- MEDIO AMBIENTE

Grado de implantación según lo reportado por las compañías del Grupo ACS y atendiendo al nivel de ventas de cada una de ellas.



4.3.2.1. Seguimiento y Comunicación

Formalmente, compañías representando el 55,6% de las ventas del Grupo ACS realizan reuniones de forma periódica con clientes, a través de los responsables de cada proyecto, o de forma continua, sí, como ocurre en proyectos singulares, el cliente dedica recursos al control de la producción.

Así es cómo se definen objetivos, sistemas de seguimiento y planes de información al cliente para cada proyecto y en línea con las especificidades de cada compañía. En estos planes, se establecen puntos de control al final de fases importantes de la producción, reuniones de certificación para gestionar el pago fraccionado de la obra y puntos de seguimiento parcial que pueden llegar a significar un contacto diario entre jefe de obra y cliente con el objetivo de reforzar su confianza.

Del mismo modo, se están implantando sistemas informáticos de gestión CRM para la recogida de información referente a clientes, con la finalidad de facilitar el análisis y la realización de acciones de mejora de la satisfacción. En 2012 compañías representando el 24,3% de las ventas del Grupo ACS tenían en funcionamiento un sistema informático de gestión crm.



4. COMPROMISO CON LA CREACIÓN DE VALOR

4.3.2.2. Satisfacción de clientes

La segunda clave de la política de ACS de gestión de la relación con el cliente, pasa por la medición de la satisfacción. Compañías representando el 37,2% de las ventas del Grupo ACS desarrollan este tipo de procesos, de forma autónoma o en el marco de los sistemas de gestión de calidad. Estos varían según las características de los servicios prestados por cada compañía, pero comparten elementos comunes:

- Compañías representando el 17,5% de las ventas del Grupo ACS identifican los aspectos peor y mejor valorados del servicio prestado.
- Igualmente, compañías del Grupo que representan un 36,3% de las ventas implantan medidas y planes para la mejora de la satisfacción del cliente.
- La gran mayoría de las compañías del Grupo, aquellas que representan un 45,0%, incluyen un sistema de gestión de reclamaciones y penalizaciones en contratos.

Un reflejo de la calidad en la atención al cliente se manifiesta en el hecho de que no se hayan recibido multas por incumplimiento de la normativa que el Grupo ACS recibió en 2012.

Se ha realizado un estudio de los aspectos mejor y peor valorados de los clientes. Entre los mejor valorados destacan:

- La proactividad demostrada por las compañías del Grupo para solventar problemas e imprevistos.
- La capacitación, experiencia y calidad técnica de los equipos del Grupo.
- La existencia de un proceso de seguimiento de las necesidades del cliente detallado, estructurado y exhaustivo.

Entre los peor valorados, destacan:

- Los periodos de entrega de obra y los retrasos que se producen en ocasiones.
- La dificultad en el control de los agentes involucrados en el proyecto, como los subcontratistas y proveedores.
- La percepción de precio frente a la calidad de los productos.

Satisfacción de clientes	2010	2011	2012
Número de encuestas de satisfacción realizadas	1.211,0	1.042,0	997,0
Porcentaje de respuestas "satisfecho" o "muy satisfecho"	85,6%	84,5%	86,1%

Reclamaciones	2010	2011	2012
Número de reclamaciones recibidas	1.491,0	2.683,0	2.815,0
Porcentaje de reclamaciones atendidas	88,3%	97,5%	98,8%
Porcentaje de reclamaciones solventadas satisfactoriamente	75,7%	74,1%	84,9%

4.3.2.3. Garantía de confidencialidad

Un aspecto clave en la relación del Grupo ACS con sus clientes es la garantía de la confidencialidad en el sistema de gestión del Grupo. Del análisis realizado se ha detectado que compañías representando el 39,8% de las ventas del Grupo ACS han implantado sistemas que garantizan la confidencialidad de sus clientes.

A este respecto se ha realizado un estudio sobre el porcentaje de reclamaciones recibidas en 2012 sobre el total que estaban relacionadas con problemas de confidencialidad y se ha determinado que ninguna proviene de esta causa.

4.4. Calidad

Hitos 2012

- 

Desarrollo de una guía para la mejora del proceso de instalación, puesta en marcha y funcionamiento de las instalaciones auxiliares en obra.
- 

Ampliación del alcance de las certificaciones con el fin de ser más competitivos en la fase de presentación de ofertas. (Obtención certificaciones según DIN 18800, EN 1090, EN ISO 3834, entre otras).
- 

HOCHTIEF Europa ha recibido multitud de certificaciones de "Edificios sostenibles" en el año 2012.
- 

Ampliación del alcance de las certificaciones ISO 9001 a las actividades de gestión de instalaciones deportivas, tratamiento de aguas hidrocarburadas y almacenamiento de neumáticos fuera de uso.
- 

Certificación de todas las actividades de la empresa, tras el proceso de fusión entre las mercantiles Drace Medio Ambiente y Flota Proyectos Singulares.
- 

Obtención de certificaciones de calidad e introducción de un nuevo sistema de control de la calidad.
- 

Mejora en los porcentajes de entrega en plazo de los proyectos de la compañía.

Retos 2013

- 

Implantación de las herramientas informáticas de optimización de los procesos de seguimiento y control de las actividades de obra.
- 

Certificación ISO 9001:

 - la UTE Urbaser-Interjardín (jardines Santa Cruz de Tenerife),
 - para la actividad de gestión integral del agua en SOCAMEX, S.A.
 - KDM Energía (Chile).
 - Para la actividad de limpieza viaria Urbaser Environnement (Francia).
- 

Ampliación del alcance de la certificación con el fin de ser más competitivos en la fase de presentación de ofertas.
- 

Desarrollo de un procedimiento común de generación de propuestas de licitación en la compañía.
- 

Mejoras en el proceso de seguimiento y control de las encuestas de satisfacción de los clientes.
- 

Implantación de la herramienta MANTIS para la gestión de no conformidades e incidencias en todas las empresas del GRUPO ETRA
- 

Elaboración de un Cuadro de Mando Integral.

4.4.1. Estrategia

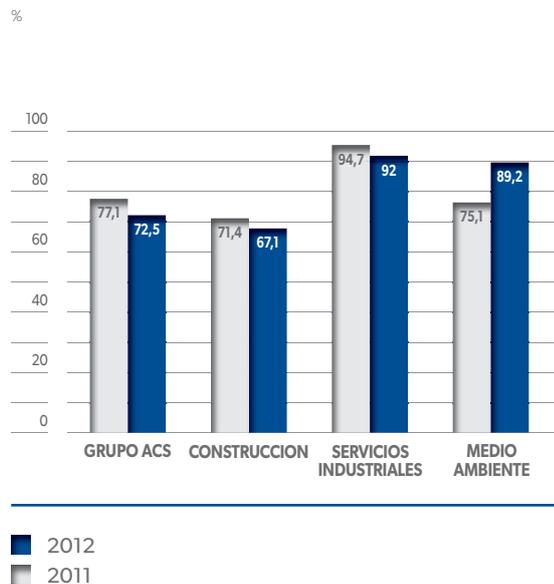
La calidad para el Grupo ACS es determinante, ya que supone el hecho diferencial frente a la competencia en la industria de infraestructuras y servicios, con una elevada sofisticación técnica.

La dirección de calidad de las distintas compañías del Grupo es la responsable de implantar sus propios sistemas de gestión de la calidad. Compañías representando el 76,1% de las ventas del Grupo ACS¹³ presentaban en 2012 algún tipo de sistema de gestión de la calidad. En este periodo y como consecuencia de dichos sistemas, el Grupo ACS invirtió un total de 13,37 millones de euros en el fomento de la calidad.

Estos sistemas de calidad se auditan de forma periódica con el objeto de certificar las actividades del Grupo, principalmente según la norma ISO 9001, presente en compañías que representan el 72,5% de las ventas del grupo. En 2012 compañías representando el 36,2% de las ventas del Grupo realizaban auditorías independientes. En el año se han realizado un total de 1.556 auditorías de calidad.

¹³ Los datos referentes al Grupo ACS incluidos en este apartado se han calculado analizando la información provista por las diferentes compañías del Grupo, ponderándola por su nivel de facturación. Los datos se expresan en términos porcentuales sobre el total de ventas del Grupo en 2012.

PORCENTAJE DE PRODUCCIÓN CERTIFICADA SEGÚN ISO 9001



4. COMPROMISO CON LA CREACIÓN DE VALOR

4.4.2. Principios de Gestión

Cada compañía del grupo adapta sus necesidades a las características específicas de su tipo de producción, pero se han identificado una serie de líneas de actuación comunes dentro de los sistemas de gestión de calidad:

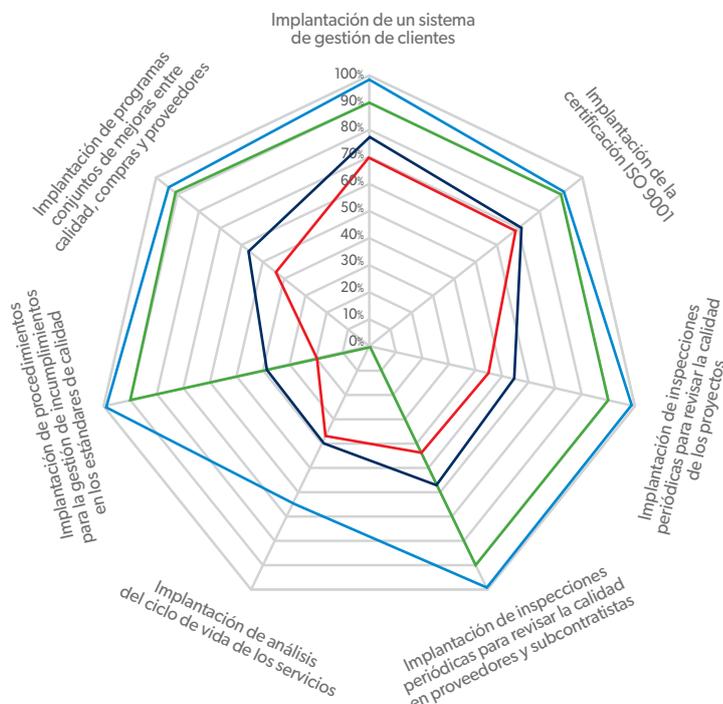
- Se establecen **objetivos** en materia de calidad de forma periódica y se evalúa su cumplimiento.
- Se desarrollan **iniciativas y acciones** encaminadas a mejorar la calidad de los servicios prestados.
- Se realizan actividades específicas de **colaboración con proveedores y subcontratistas** para mejorar la calidad.

- Se implantan sistemas de análisis del **Ciclo de Vida de Productos y Servicios** cuando es necesario.

De la mejora continua de los procesos deriva el control y gestión de los incumplimientos en materia de calidad, una característica importante del sistema de gestión de las compañías del Grupo ACS, presente en empresas que representan el 36,8% de la facturación total en 2012.

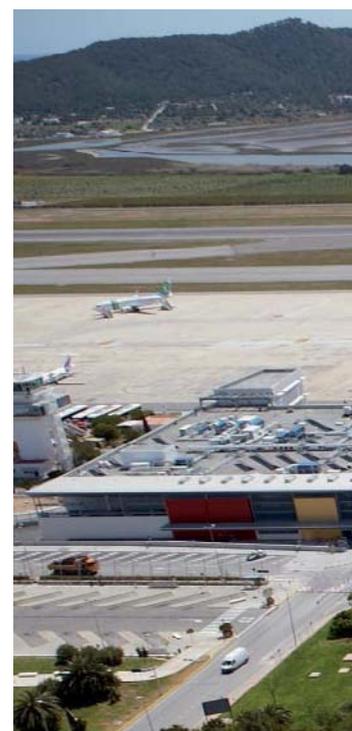
La adopción de los principales parámetros de gestión de la Calidad en el Grupo ACS se resume en el siguiente cuadro:

ADOPCIÓN DE LOS PRINCIPALES PARÁMETROS DE GESTIÓN EN EL GRUPO ACS



- GRUPO ACS
- CONSTRUCCIÓN
- SERVICIOS INDUSTRIALES
- MEDIO AMBIENTE

Grado de implantación según lo reportado por las compañías del Grupo ACS y atendiendo al nivel de ventas de cada una de ellas.



4.4.2.1. Objetivos

La dirección de calidad de las distintas compañías del Grupo ACS establece anualmente los objetivos generales de calidad para el siguiente ejercicio. En 2012 compañías representando el 36,4% de las ventas del Grupo ACS definieron objetivos formales a este respecto.

En cada proyecto y obra se adoptan, según sus características, aquellos objetivos generales que le son aplicables y que se centran, normalmente, en la obtención, renovación o ampliación de las certificaciones de calidad, especialmente cuando una compañía del Grupo desarrolla una nueva técnica o expande su actividad a una nueva zona geográfica.

Al mismo tiempo, otra de las aspiraciones comunes es minimizar las incidencias a través de actividades de mejora cuantificables, así como recabar información relativa a los clientes.

En este aspecto, se mejoran los procesos en esta área como consecuencia de una gestión de los incumplimientos en materia de calidad, una característica importante presente en empresas que representan el 36,8% de la facturación total en 2012.

Los objetivos más importantes reportados por las compañías del Grupo ACS pueden resumirse en el siguiente marco global:

- Obtención y ampliación del alcance de certificaciones.
- Implantación de herramientas para la mejora de la gestión.
- Mejora de indicadores específicos de desempeño.
- Mejorar el proceso de instalación, puesta en marcha y funcionamiento de las plantas de fabricación en obra en Dragados.
- Mejorar la formación de encargados, operadores y de jefes de obra.
- Incrementar los índices de satisfacción del cliente, reduciendo las reclamaciones por problemas de ejecución.
- Cumplir plazos de entrega de forma global y con la máxima calidad.
- Incremento del número y capacidad de los auditores internos de calidad.



4. COMPROMISO CON LA CREACIÓN DE VALOR

4.4.2.2. Iniciativas y acciones de mejora

La preocupación por la calidad en todas las empresas del grupo se refleja, no sólo en el esfuerzo por el logro de los objetivos establecidos, sino también en acciones concretas de las sociedades. Un porcentaje significativo de empresas del Grupo lleva a cabo actuaciones en materia de mejora de la calidad. Según los datos reportados, compañías representando el 42,5% de las ventas del Grupo ACS han desarrollado al menos una iniciativa de este tipo en 2012.

4.4.2.3. Colaboración con contratistas y proveedores

En gran medida las compañías del Grupo ACS desarrollan su actividad mediante la utilización de servicios de proveedores y subcontratistas, que colaboran de forma importante en el desarrollo de los proyectos. Con objeto de garantizar un nivel adecuado de calidad en la prestación de servicios por parte de proveedores y contratistas, compañías que representan el 56,1% de las ventas del Grupo ACS incluyen cláusulas en los contratos exigiendo un nivel mínimo de garantía de calidad, que generalmente pasa por la certificación en la norma ISO 9001 por parte del proveedor o subcontratista, entre otras medidas.

Asimismo, como se verá más adelante en el apartado de proveedores, los departamentos de compras y contratación de proveedores, junto con los de calidad, realizan controles y auditorías del desempeño en términos de calidad de los proveedores, una vez se finalizan las obras o los contratos de prestación de servicios. Esto permite el planteamiento de medidas correctoras si se encuentran áreas de mejora o pueden llevar, incluso, a la cesación de colaboración con el proveedor o subcontratista en futuros proyectos. En 2012 compañías representando el 56,1% de las ventas del Grupo ACS han reportado la realización de dichas revisiones. Algunas de ellas incluyen la revisión de distintos criterios ambientales en los proyectos.

En la línea con esta iniciativa de control, se han implantado medidas correctoras en los procesos de calidad de los proveedores en compañías que representan el 33,0% de las ventas de ACS, y se ha detectado que en el caso de que se detecte un incumplimiento manifiesto en relación

al desempeño de los proveedores, compañías representando el 33,0% de las ventas del Grupo disponen de mecanismos para rescindir los contratos o acuerdos de relación.

En las compañías del Grupo donde la colaboración con terceros es relevante, se promueven procedimientos conjuntos entre el departamento de calidad, el de proveedores y compras y los propios proveedores, para identificar proyectos de colaboración en la mejora de la calidad. En 2012, compañías representando un 54,7% de las ventas del Grupo ACS desarrollaron estos procesos de mejora conjunta, entre los que tradicionalmente se incluían la integración de procesos de optimización y mejora, las inspecciones y distintas colaboraciones con empresas y universidades. Se han implantado medidas correctoras en los procesos de calidad de los proveedores en compañías que representan un 33,0% de las ventas del Grupo ACS.

4.4.2.4. Análisis del Ciclo de Vida

El análisis del ciclo de vida es una herramienta innovadora que permite identificar oportunidades de mejora en los procesos industriales, en sintonía con la reducción del impacto de los servicios sobre el medio ambiente y la salud y seguridad de las personas.

Distintas compañías del Grupo están avanzando en la adopción de este planteamiento. En 2012 compañías que representaban el 38,5% de las ventas reportaron este tipo de prácticas.

Desde el comienzo mismo del proyecto se realizan inspecciones periódicas para revisar el cumplimiento de los estándares de calidad, como demuestra el hecho de que compañías representando un 56,1% de las ventas del Grupo ACS realizan inspecciones periódicas para revisar la calidad. En dichas inspecciones han auditado un 36,3% del total de los proyectos contabilizados en el estudio de 2012. El año pasado se registraron 124 incidentes de incumplimiento de la regulación en materia de calidad que supusieron un aviso o multa.

Asimismo, el análisis del ciclo de vida de los productos y servicios para mejorar la calidad se extiende a la actividad de proveedores y subcontratistas, un procedimiento que está implantado en un 19,7% del Grupo ACS.

4.5. Proveedores¹⁴

Hitos 2012

DRAGADOS

Se han aumentado al 20% las compras realizadas con proveedores con certificado ISO 9001, al 15% las compras con proveedores con el certificado ISO 14001 y se ha incluido de forma general la cláusula para el control de criterios de derechos humanos.



Cambio en el sistema de pagos a subcontratas y proveedores de material. Dichos pagos se han comenzado a realizar desde la propia central, tarea que hasta la fecha dependía de las delegaciones. Con este cambio se busca un mayor control en el Fondo de Maniobra de cada orden de trabajo.



Renovación y mejora de los acuerdos con proveedores locales en Alemania, entre otros con Arcelor Mittal



La función de compras y aprovisionamientos se ha centralizado a nivel de Grupo Leighton por primera vez en 2012. A este efecto se ha nombrado un responsable del departamento a nivel central, y se ha desarrollado un plan de compras y aprovisionamientos, publicado en Agosto de 2012.

Turner

Puesta en funcionamiento del nuevo sistema de precalificación de subcontratistas. Renovación y mejora de los acuerdos con proveedores locales en EE.UU.



Se ha desarrollado parcialmente la aplicación para la gestión integral de maquinaria (GIM) para dar solución a la gestión de la maquinaria fija del grupo Urbaser (fundamentalmente pensado para la maquinaria fija de las plantas de tratamiento).

VIAS

Se ha incluido en el proceso automático de recogida de datos, los correspondientes al consumo de PVCs y al porcentaje de material empleado en las obras proveniente de reciclaje.



Se ha realizado de forma general una evaluación inicial y continua de todos los proveedores, con resultados satisfactorios.



Implantación del proceso de gestión de compras a través de la herramienta NAVISION en todas las delegaciones de España.

Retos 2013

DRAGADOS

Aumentar las compras a proveedores con el certificado ISO 9001 hasta el 25% del total, hasta el 15% - 20% a proveedores con la certificación ISO 14001 e implantación de la aplicación de compras en el 100% de las UTEs.



Implantación de un sistema digital de aprobación de pagos, consistente en aceptar informáticamente todas las órdenes de pago y compra por parte de los responsables, abandonando el papel y la firma manuscrita. Con este sistema se permitirá la aceptación de una compra desde cualquier parte del mundo.



Desarrollo del sistema informático de gestión de proveedores, con el objeto de mejorar procesos como la precalificación de proveedores, la evaluación de los mismos y el desarrollo de la relación. Incrementar la relación con socios y proveedores críticos en la industria.



Mejora de los procesos de control de proveedores, con el objeto de reducir los costes de ejecución de obra. Obtención de ahorros de coste por agregación de pedidos y gastos. Desarrollo de un programa de formación en compras y aprovisionamientos para los jefes de obra con el objeto de mejorar sus habilidades en este aspecto.

Turner

Desarrollo de programas de formación en el nuevo sistema informático. Adaptar la política de la compañía al nuevo sistema informático y a los procedimientos relacionados con él.



Desarrollo de un portal de compras de repuestos para la maquinaria móvil del grupo.



Centralización del servicio de compras en Polaquá.



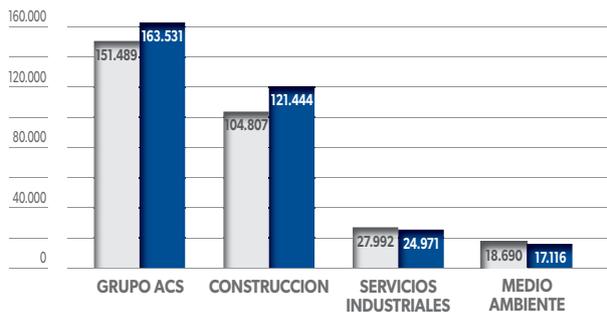
Proceso para la revisión de todos los contratos locales e integración en dichos contratos la Política Corporativa. Proyecto para maximizar las sinergias de los principales proveedores.



Reducción de los plazos de comprobación de suministros y conformidad de facturas por parte de las delegaciones.

NÚMERO DE PROVEEDORES DESGLOSADO POR LÍNEA DE NEGOCIO

NÚMERO



■ 2012
■ 2011

¹⁴ Los datos referentes al Grupo ACS incluidos en este apartado se han calculado analizando la información provista por las diferentes compañías del Grupo, ponderándola por su nivel de facturación. Los datos se expresan en términos porcentuales sobre el total de ventas del Grupo en 2012.

4. COMPROMISO CON LA CREACIÓN DE VALOR

4.5.1. Estrategia

En las compañías del Grupo, el departamento de compras gestiona la relación con los proveedores y contratistas a través de sistemas específicos de gestión, clasificación y homologación de los mismos.

En el desarrollo de esta actividad, ACS gestiona tres tipos de proveedores:

- Los proveedores de materiales y/o servicios definidos por el cliente.
- Los proveedores de servicios o subcontratistas contratados por el Grupo ACS.
- Los proveedores de materiales contratados por el Grupo ACS.

En el primer caso, en el que una compañía del Grupo ACS desarrolla un proyecto en el que el cliente define de forma contractual el tipo de proveedores, así como la cuantía y características de los materiales a emplear, las compañías del Grupo, de forma general, se adaptan a dichos requerimientos. Aun así, los departamentos de compras y proveedores del Grupo ACS tienen establecido un procedimiento de control para confirmar la eficiencia del proveedor designado por el cliente.

Este formato de contratación, en el que ACS tiene muy poca capacidad de gestión de los proveedores, no es estanco ya que, como se mencionaba en el apartado de clientes de este informe, la Compañía desarrolla



actividades de retroalimentación con el cliente. Esto supone que, en los casos en los que los proveedores definidos por el cliente hayan presentado problemas o áreas de mejora, éstas serán reportadas y se promoverán medidas correctoras.

Cabe destacar que, una vez consideradas las particularidades de los distintos mercados en los que está presente el Grupo ACS, se desarrollan procedimientos de compras específicos cuando son necesarios para aumentar la competitividad.

Para los proveedores de servicios y materiales que contrata el Grupo ACS, se definen procesos de gestión y control detallados, que presentan los siguientes puntos en común en todas las compañías del Grupo:

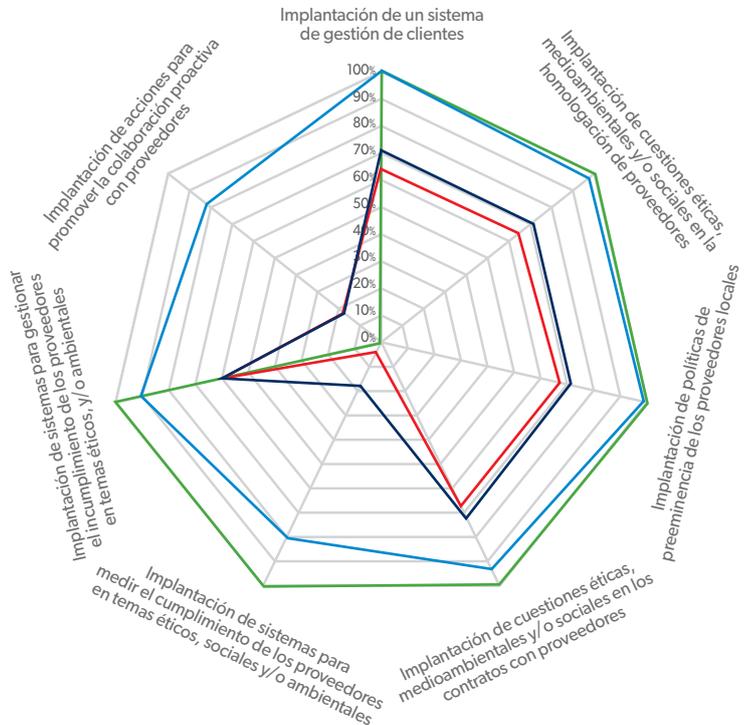
- Existen normas específicas y un sistema de gestión, clasificación y homologación de proveedores y subcontratistas.
- Se analiza el nivel de cumplimiento de dichos sistemas.
- Se promueve la colaboración con proveedores y la transparencia en las relaciones contractuales.

4.5.2. Principios de gestión

La adopción de los principales parámetros de gestión de los Proveedores en el Grupo ACS se resume en el siguiente cuadro:



ADOPCIÓN DE LOS PRINCIPALES PARÁMETROS DE GESTIÓN DE LOS PROVEEDORES EN EL GRUPO ACS



- GRUPO ACS
- CONSTRUCCIÓN
- SERVICIOS INDUSTRIALES
- MEDIO AMBIENTE

Grado de implantación según lo reportado por las compañías del Grupo ACS y atendiendo al nivel de ventas de cada una de ellas.

4. COMPROMISO CON LA CREACIÓN DE VALOR

4.5.2.1. Homologación y gestión de contratos

Según los datos analizados, compañías que representan el 72,9% de las ventas del Grupo ACS presentan un sistema formal para la homologación de los proveedores y subcontratistas. En estos procesos, las compañías de ACS clasifican a los proveedores como críticos (o imprescindibles) o circunstanciales, en función de los siguientes conceptos:

- Experiencia, prestigio profesional y capacidad técnica.
- Historial de cumplimiento de las cláusulas contractuales en su relación previa con ACS.
- Proximidad al centro de trabajo, dando preeminencia a los proveedores locales (en 2012 el 89,2% de los proveedores provenía de la comunidad local, siendo estos los proveedores que no reciben un pago internacional).
- Criterios financieros adicionales, cuestiones laborales, éticas, de seguridad y salud y ambientales.

Con respecto a este último criterio, compañías que representan el 73,2% de las ventas del Grupo ACS incluyen de manera formal cuestiones de tipo ético, medioambiental y/o social en sus procesos de homologación.

Asimismo, existen procedimientos, políticas o reglamentos que formalizan y norman los compromisos en materia social, ambiental y/o de orden ético con los proveedores, en compañías que representan un 72,2% de las ventas del Grupo ACS.

Asimismo, compañías representando un 73,0% de las ventas del Grupo ACS dan preferencia en sus procesos de selección de proveedores y subcontratistas a compañías locales. Esta es una iniciativa que además fomenta el desarrollo de nuevos emprendedores.

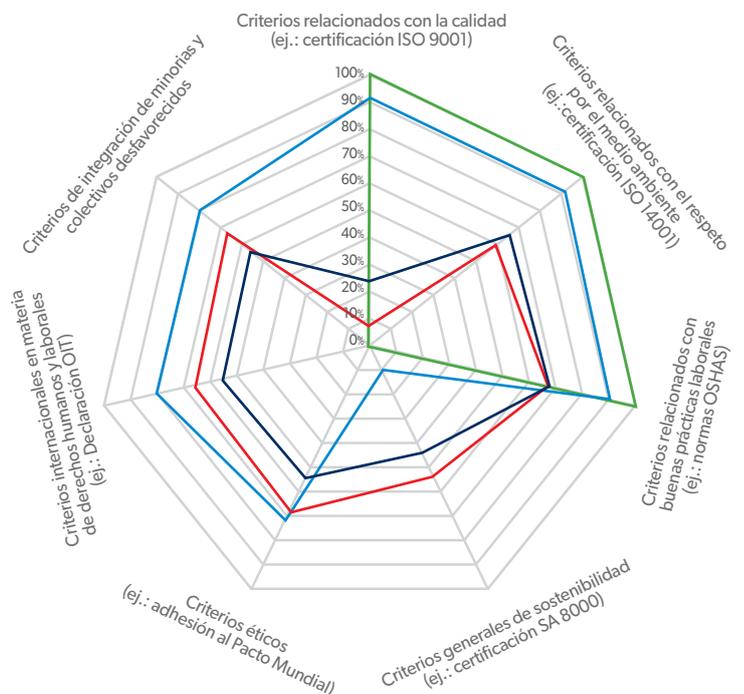
Adicionalmente, existe una sólida implantación de buenas prácticas en el Grupo ACS a la hora de redactar contratos con cláusulas no financieras/económicas, como demuestra el hecho de que compañías representando el 73,1% de las ventas del Grupo ACS ya incluyen algún tipo de cláusula de orden ético, social o medioambiental.

En concreto, las cláusulas más empleadas son las medioambientales, que están incluidas en el 100,0% de los contratos con dichas características, seguidas por las cláusulas sociales, que se encuentran en el 84,6% de los contratos con estas características y por último las cláusulas éticas, que están incluidas en el 19,8% del total de contratos con estas características.

En 2012, asimismo, el 40,0% de los contratos firmados incluían cláusulas o criterios sobre derechos humanos.

En concreto, y en relación con cuestiones no económicas, se han detectado los siguientes grados de implantación de buenas prácticas en la homologación de proveedores y subcontratistas:

PRINCIPALES CRITERIOS DE HOMOLOGACIÓN NO ECONÓMICOS, SEGÚN SU GRADO DE IMPLANTACIÓN ATENDIENDO AL NIVEL DE VENTAS



- GRUPO ACS
- CONSTRUCCIÓN
- SERVICIOS INDUSTRIALES
- MEDIO AMBIENTE

4.5.2.2. Cumplimiento

El sistema de garantía del cumplimiento de las cláusulas y acuerdos contractuales con proveedores de las compañías del Grupo se basa fundamentalmente en la detección y en las medidas correctoras o la gestión del incumplimiento.

En el caso de las iniciativas de detección y control, se basa la política en auditorías periódicas, tanto internas como de independientes. En este caso, compañías que representan el 18,8% de las ventas del Grupo ACS reportan que realizan auditorías internas de proveedores y un 17,8% reportan que realizan auditorías independientes.

Asimismo, se ha reportado que existen sistemas de auto evaluación de proveedores en compañías que representan un 20,0% de las ventas del año 2012. Con estos procesos se pretende actualizar y optimizar los sistemas de selección de proveedores.

Las medidas correctoras, que se toman en el caso de desempeño negativo, se adaptan teniendo en cuenta las siguientes circunstancias:

- Si es un proveedor crítico para la compañía, se analizan los motivos de la evaluación negativa y se plantean iniciativas para potenciar las áreas de mejora identificadas que incluyen, entre otras, actividades de formación y colaboración.
- Si el proveedor no es crítico para la compañía, se elimina de la base de datos.

Adicionalmente, compañías que representan el 59,4% de las ventas del Grupo ACS han reportado la existencia de procedimientos para la gestión de incumplimientos en relación a compromisos contractuales de orden ético, social y/o ambiental. Únicamente un 0,9% de los contratos rechazados o modificados en 2012 incumplían materias medioambientales, de calidad, derechos humanos y/o las normas éticas del Grupo ACS.

En estos casos, también se promueven iniciativas de colaboración y se puede llegar a la rescisión de los contratos.

4.5.2.3. Colaboración y transparencia

Compañías que representan un 15,9% de las ventas del Grupo reportan iniciativas de colaboración proactiva con proveedores.

Las principales actividades de colaboración, se basan en la formación que, generalmente, comprende cursos en diversas materias como calidad, medioambiente, seguridad y ejecución de los trabajos.

Otro aspecto central en la gestión de los proveedores del grupo es la transparencia. En esta línea, distintas compañías del Grupo están realizando la estandarización de los términos y condiciones generales de contratación y compra para todos los servicios, equipos y materiales contratados. Éstos son utilizados en todos los procesos, por lo que se mantienen los mismos altos estándares y condicionantes para todos los proveedores de la compañía y también dentro de cada proceso de licitación.

4.5.2.4. Análisis de proveedores críticos

EL Grupo ACS desarrolla un análisis detallado de sus proveedores críticos con el objetivo de cuantificar el riesgo relacionado con el aprovisionamiento, analizar la importancia reciproca entre proveedor y cliente y todo ello sin olvidar aspectos relacionados con la sostenibilidad en el proceso. Un 57% del gasto en los últimos tres años, incluyendo 2012, ha sido sujeto de dicho análisis.

Según los datos recopilados, se han identificado un total de 898 proveedores críticos, definidos como aquellos que son de vital importancia para cada una de las compañías en términos estratégicos, de control de riesgo, por importancia de contratación o características técnicas. Esto supone el 0,55% del total de proveedores de la compañía.

Para un 15% de todos ellos, las compañías del Grupo ACS son clientes preferentes ya que suponen un 30% o más de su facturación anual.

Del análisis detallado de los riesgos relacionados con estos proveedores críticos se derivan los siguientes resultados:

Análisis de riesgos de proveedores críticos

Proveedores críticos incluidos en el análisis de riesgos realizado	28%
Proveedores con un nivel de riesgo para la compañía alto	7%
Porcentaje de proveedores con riesgo alto auditados en 2012	25%

5. ÉTICA, INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA EN EL GRUPO ACS

5.1. Ética e integridad: resumen, objetivos y principios generales

El Grupo ACS y las compañías que lo componen están absolutamente comprometidas con la promoción, refuerzo y el control en cuestiones relacionadas con la ética y la integridad, a través de medidas que permitan prevenir, detectar y erradicar malas prácticas.

El Grupo ACS fomenta el conocimiento de los principios generales de conducta, ética e integridad por parte de todos los empleados, clientes, proveedores y subcontratistas.

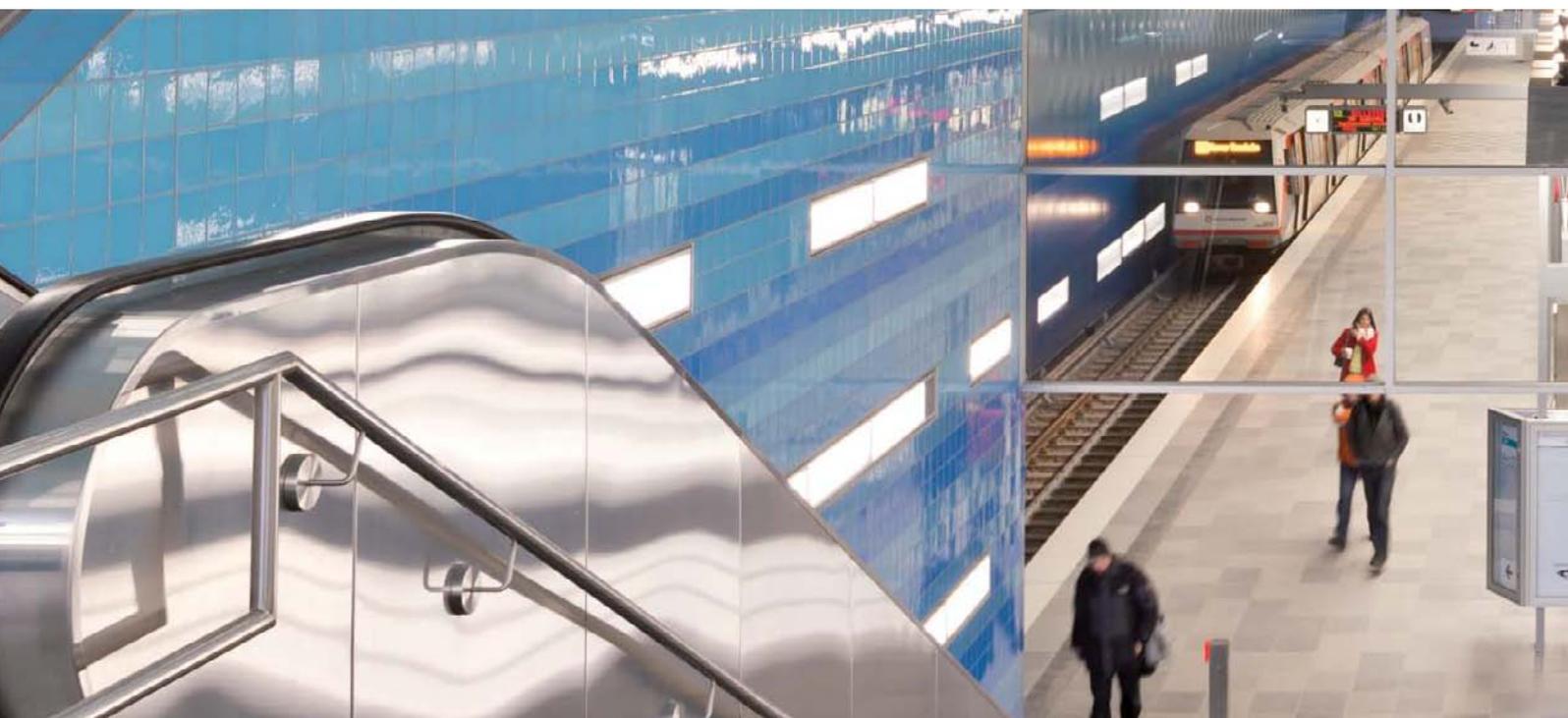
La Integridad es un aspecto muy importante en el Grupo ACS. En 2011 se promovieron desde la Comisión Ejecutiva del Consejo de Administración medidas importantes para la promoción de estos valores recogidos en el Código de Conducta del Grupo ACS. Entre ellas, el desarrollo del Canal Ético y las atribuciones de un Comité de Seguimiento del Código de Conducta. En 2012 se han denominado a los componentes de dicho Comité de Seguimiento, nombramiento que ha realizado el Consejo de Administración del Grupo ACS. Un objetivo prioritario del Grupo pasa por la completa difusión de los preceptos éticos en vigencia y por una correcta y eficiente gestión de los incidentes éticos que se puedan producir en la compañía.

5.2. Ética e integridad: Código de Conducta

Desde su creación, el Grupo ACS y sus empresas han mantenido un compromiso empresarial con los diferentes actores que forman parte de su actividad e interactúan con la compañía o sus empleados. Este compromiso se ha basado en los principios éticos que rigen el funcionamiento del Grupo ACS y que conforman su cultura corporativa.

El Código General de Conducta de ACS¹⁵ constituye una guía para el desempeño profesional de todos los empleados y directivos del Grupo en relación con su trabajo diario, los recursos utilizados y el entorno empresarial así como para todas las empresas participadas en las que el Grupo ACS tenga el control de la gestión.

¹⁵ El Código de Conducta del Grupo ACS puede consultarse en http://www.grupoacs.com/index.php/es/c/responsabilidadcorporativ_eticayprofesionalidad



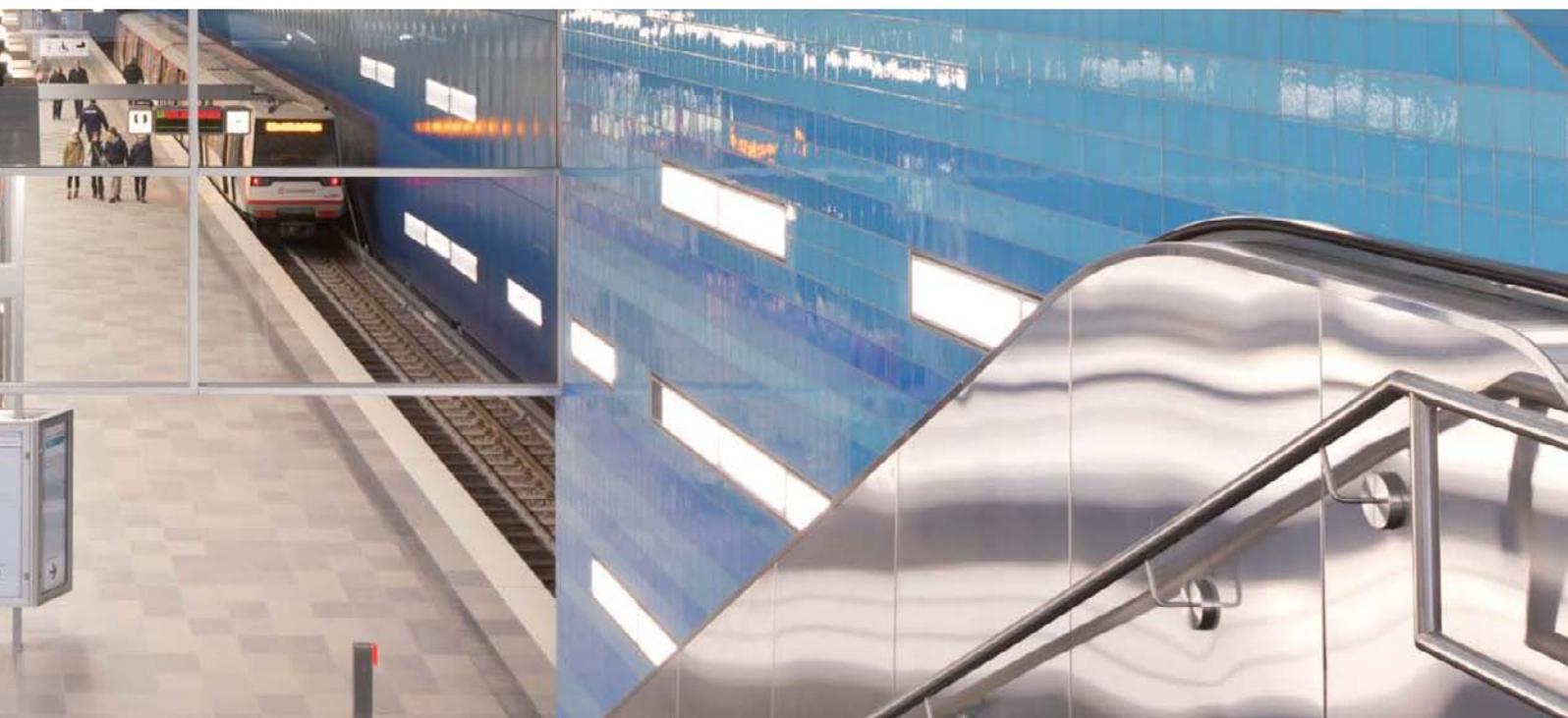
Los principios básicos de actuación del Código General de Conducta son:

- **La Integridad:**
el Grupo ACS promueve entre sus empleados el reconocimiento de los comportamientos acordes con la lealtad y la buena fe, y contra la corrupción y el soborno.
- **La Profesionalidad:**
los empleados y directivos del Grupo ACS deben significarse por su alta profesionalidad sustentada en una actuación proactiva, eficiente y enfocada a la excelencia, la calidad y la voluntad de servicio.
- **El Respeto por las Personas y el Entorno:**
ACS asume el compromiso de actuar en todo momento de acuerdo con el Pacto Mundial de Naciones Unidas, al que está adherido desde sus inicios, cuyo objetivo es la adopción de principios universales en los ámbitos de los derechos humanos y laborales y de la protección del medio ambiente.

Toda actuación del Grupo ACS y de sus empleados guardará un respeto escrupuloso de los Derechos Humanos y Libertades Públicas incluidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, por lo que la relación del Grupo con sus empleados, como la de éstos entre sí, se basará en los siguientes compromisos:

- Igualdad de oportunidades.
- No discriminación.
- Promoción de la formación y el desarrollo profesional y personal.
- Seguridad y salud en el trabajo.
- Erradicación del trabajo infantil.
- Reducción del impacto negativo en comunidades locales e indígenas.

El Código General de Conducta fue aprobado por el Consejo de Administración del Grupo ACS en su reunión del 15 de marzo de 2007 y modificado por acuerdo de la Comisión Ejecutiva del Consejo de Administración del 30 de agosto de 2011.



5. ÉTICA, INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA EN EL GRUPO ACS

5.2.1. Debida diligencia en ética e integridad

El Grupo ACS entiende la diligencia debida como el conjunto de actividades desarrolladas y orientadas a minimizar la posibilidad de que en el Grupo se den malas prácticas en materia de ética e integridad. El Grupo ACS entiende que para ello es necesario:

- El análisis de los riesgos principales en materia de ética e integridad.
- El establecimiento de compromisos que dejen claro los comportamientos esperados de las personas que forman parte de la compañía.
- La asignación de responsabilidades en lo que se refiere a la supervisión del desempeño de la compañía en este ámbito.
- El conocimiento y comprensión de las personas de la compañía acerca de lo que se espera de ellas en materia de ética e integridad.
- La supervisión y monitorización de las prácticas.
- El establecimiento de procedimientos que permitan prevenir, detectar y erradicar malas prácticas en este ámbito.

El fin último de las acciones de ACS, en lo que se refiere a ética e integridad, es el establecimiento de un marco de actuación que estimule a todas las personas a desempeñar sus responsabilidades de un modo íntegro, responsable y transparente.

La responsabilidad última de transmitir y velar por el compromiso del Grupo con la integridad recae en los órganos de gobierno, encargados de impulsar el desarrollo de normas y procedimientos y en la implantación de buenas prácticas.

El Código General de Conducta y los procedimientos establecidos para su difusión y salvaguarda son elementos básicos del marco de integridad del Grupo. A este respecto, se ha hecho extensivo el Código General de Conducta a toda la organización:

- El Código es de aplicación a todos los miembros de los órganos de administración y a todos los empleados de las empresas del

Grupo, con independencia de la modalidad contractual que regule su relación jurídica, posición que ocupen o del lugar en el que desempeñen su trabajo. Todos ellos tienen la obligación de conocer y cumplir el Código General de Conducta y colaborar para su implantación en el Grupo.

- El ámbito de aplicación del Código podrá extenderse contractualmente a cualquier otra persona física o jurídica que mantenga relaciones comerciales o empresariales con el Grupo ACS cuando, por la naturaleza de dicha relación, sus actividades puedan afectar a la imagen y reputación del Grupo ACS. Detalles sobre estas políticas han sido recogidas en este documento en el apartado de proveedores y clientes.
- Los ámbitos de aplicación contenidos en el Código afectan a todas las empresas que forman parte del Grupo ACS por tener el control de la gestión.
- Asimismo, el equipo directivo del Grupo ACS pondrá los medios necesarios a su alcance para hacer cumplir las normas contenidas en el Código General de Conducta.

5.2.2. El Código General de Conducta del Grupo ACS en el día a día

El Código es de aplicación a todas las empresas participadas en las que el Grupo ACS tenga el control de la gestión.

Si bien el Grupo HOCHTIEF ha pasado a consolidarse por integración global en el Grupo ACS, a partir del 1 de junio de 2011, tanto la sociedad matriz del Grupo HOCHTIEF, HOCHTIEF AG, como la sociedad matriz de su subgrupo Leighton, Leighton Holdings Limited, son sociedades cotizadas en las bolsas alemanas y en la bolsa de Sidney, respectivamente, por lo que están sujetas a la normativa de sus propios organismos reguladores y disponen tanto de Códigos de Conducta propios como de sus propios canales internos de denuncia y control, en términos semejantes a los del Grupo ACS.¹⁶

¹⁶ Para más información:
HOCHTIEF: http://www.hochtief.com/hochtief_en/4300.jhtml
Leighton: http://www.leighton.com.au/__data/assets/pdf_file/0018/3429/Leighton-Group-Code-of-Business-Conduct.pdf

Por todo ello, el Código General de Conducta del Grupo ACS no es de aplicación a las empresas participadas que pertenecen al Grupo HOCHTIEF y al Grupo Leighton.

El 5 de septiembre de 2011, el Secretario General del Grupo ACS dirigió una comunicación a todas las cabeceras de las distintas divisiones del Grupo, informando tanto de la creación del sistema de denuncia interna denominado Canal Ético, canaletico@grupoacs.com, como de las modificaciones al Código General de Conducta aprobadas por el Consejo de Administración en su sesión de 30 de agosto de 2011, en virtud de las cuales se procedió a remitir a la CNMV el nuevo Texto Refundido de dicho Código General de Conducta, que figura, desde esa fecha, en la página web corporativa, tanto en castellano como inglés¹⁷.

Desde el día 5 de Septiembre de 2011, y durante 2012, las distintas divisiones del Grupo han habilitado los canales y medios precisos para hacer llegar el nuevo texto refundido del Código General de Conducta a todos los empleados y directivos del Grupo ACS que prestan sus servicios en compañías que se encuentran dentro de su área de responsabilidad.

Dando cumplimiento al artículo 6º del Código General de Conducta, el Consejo de Administración de la Sociedad, a propuesta del Comité de Nombramientos y Retribuciones, ha procedido a la creación del Comité de Seguimiento del Código General de Conducta, que tiene por finalidad velar por su cumplimiento y resolver las incidencias o dudas sobre su interpretación, adoptando para ello todas las medidas que fueren necesarias. Con arreglo al mencionado Código General de Conducta del Grupo ACS, el Comité de Seguimiento tiene encomendadas las siguientes funciones:

- Promover la difusión, el conocimiento y el cumplimiento del Código en todas y cada una de las empresas del Grupo.
- Establecer las vías de comunicación oportunas para que cualquier empleado pueda recabar o facilitar información sobre su cumplimiento, garantizando en todo momento la confidencialidad de las denuncias que se tramiten.

- Interpretar las normas emanadas del Código y supervisar la aplicación de las mismas.
- Garantizar la veracidad y ecuanimidad de cualquier procedimiento iniciado, así como los derechos de las personas presuntamente implicadas en un posible incumplimiento.
- Definir los casos en los que el ámbito de aplicación del Código deba hacerse extensivo a terceros que vayan a mantener relaciones comerciales o empresariales con el Grupo ACS.
- Elaborar la información que recoja el nivel de cumplimiento del Código y divulgar los indicadores específicos del mismo.
- Elaborar un informe anual sobre su actuación con las recomendaciones que considere adecuadas que elevará al Consejo de Administración a través del Comité de Auditoría.

La principal herramienta al servicio del Comité de Seguimiento es el Canal Ético, creado en septiembre de 2011, que permite comunicar las conductas irregulares en cualquiera de las empresas que forman parte del Grupo ACS o cualquier incumplimiento de las normas recogidas en el Código General de Conducta, a través:

- de la dirección de email: canaletico@grupoacs.com
- o la dirección postal, Canal Ético, Grupo ACS, Av. Pío XII 102, 28036 Madrid, España.

El Canal Ético es tanto una vía de denuncia del incumplimiento de las normas recogidas en el Código General de Conducta del Grupo ACS, como un medio para la resolución de las dudas que pueda plantear la aplicación del Código General de Conducta.

Basándose en el dictamen 1/2006 del Grupo de Trabajo creado por el artículo 29 de la Directiva 95/46/CE - sobre la aplicación de las normas de la UE relativas a la protección de datos a programas internos de denuncia de irregularidades en los campos de la contabilidad, controles contables internos, asuntos de auditoría, lucha contra el

¹⁷ http://www.grupoacs.com/index.php/es/c/gobiernocorporativo_codigo_deconducta

5. ÉTICA, INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA EN EL GRUPO ACS

soborno, delitos bancarios y financieros- la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) estableció, mediante el Informe Jurídico 0128/2007, las características que todo sistema de denuncias internas debe cumplir conforme a lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y su normativa de desarrollo.

El Comité de Seguimiento ha establecido, siguiendo las directrices de la AEPD, la regulación del sistema de denuncias internas, implantado en el Grupo ACS a través del Canal Ético:

- Únicamente se aceptarán denuncias en que aparezca identificado el denunciante, evitando así la existencia de denuncias anónimas.
- Los denunciantes y denunciados que utilicen el sistema de denuncias internas, deberán ser personas que mantengan con la compañía un vínculo contractual de derecho laboral, civil o mercantil, por lo que el sistema interno de denuncias no podrá estar a disposición de cualquier tercero aunque tenga un interés legítimo.
- Deberá informarse expresamente a los usuarios, potenciales denunciantes y denunciados, de la existencia y funcionamiento del sistema de denuncias internas, quedando la existencia del mismo incorporada a la relación contractual.
- Las denuncias se referirán tanto a materias o normas internas o externas que impliquen incumplimiento de los deberes laborales o contractuales del denunciado, como a hechos de los que pudieran derivar responsabilidades penales para el denunciado o para la compañía, en base a la normativa de prevención de blanqueo de capitales y a la reforma del código penal que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas.
- El sistema de denuncias garantizará que la identidad del denunciante se mantenga confidencial en todas las etapas del tratamiento, de modo que nunca podrá ser revelada al denunciado, debiendo informar al denunciante de los siguientes extremos:

- Su identidad se mantendrá confidencial en todas las etapas del proceso.
- No se divulgará dicha identidad a terceros, ni a la persona denunciada ni a los mandos directivos del empleado, a excepción de que sea necesaria su divulgación a las personas pertinentes implicadas en cualquier investigación posterior o procedimiento judicial incoado como consecuencia de la investigación llevada a cabo por el sistema de denuncias internas.

- El sistema de denuncias internas debe establecer un plazo máximo para la conservación de los datos relacionados con las denuncias, limitándose al necesario para la tramitación de las medidas de auditoría interna que resultasen necesarias y, como máximo, a la tramitación de los procedimientos judiciales que se derivasen de la investigación realizada.
- Se deberá informar al denunciado, a la mayor brevedad posible, de los siguientes extremos:
 - La entidad responsable del sistema de denuncias.
 - Los hechos de los que se le acusa.
 - Los departamentos y servicios que podrían recibir el informe dentro de la compañía.
 - Cómo puede el denunciado ejercer sus derechos de acceso y rectificación.

Sólo en los casos en los que se ponga en peligro la capacidad de la compañía para investigar, podrá retrasarse el deber de información al denunciado. Dicho retraso no podrá, en ningún caso, superar los tres meses a contar desde el momento en el que se practicó la denuncia.

- Se deberá inscribir el fichero de nivel alto en el Registro General de Protección de Datos.
- Se deben implantar las medidas de seguridad de nivel alto, previstas en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica de Protección de Datos.

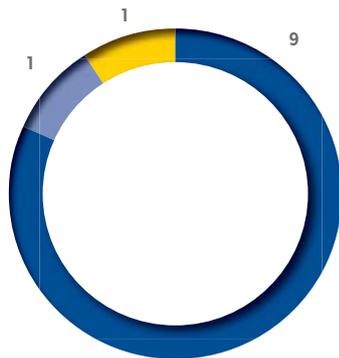
En cumplimiento de todo lo anterior, se solicitó el oportuno registro a la Agencia Española de Protección de Datos que, con fecha 16 de febrero de 2012 procedió a inscribir el tratamiento en el Registro General de Protección de Datos.

Por su parte, en 2012 se han recibido un total de 11 comunicaciones en el Canal Ético, que han dado lugar a la apertura de 10 expedientes. En todas las comunicaciones, salvo una, la vía de comunicación utilizada ha sido el canal digital.¹⁸

De las denuncias tramitadas, todas, salvo una, corresponden al Área Industrial, sin embargo, la única denuncia que ha llevado al Comité a incoar un proceso de investigación que ha finalizado con el descubrimiento de irregularidades en materia de ética e integridad y en la emisión de un informe de Recomendaciones, ha sido la presentada en el Área de Construcción.

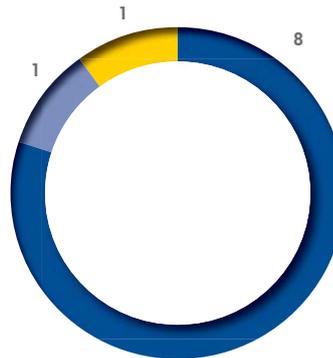
¹⁸ Se han recibido 11 comunicaciones, que han generado 10 expedientes. Una de dichas comunicaciones era anónima y por lo tanto, siguiendo los criterios marcado por la AEPD, no se ha tramitado.

ORIGEN DE LAS COMUNICACIONES



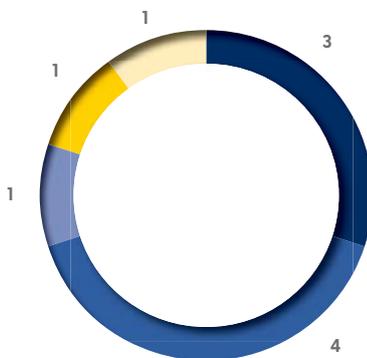
- TRABAJADOR
- TERCERO
- ANÓNIMA

PAÍS DE PROCEDENCIA



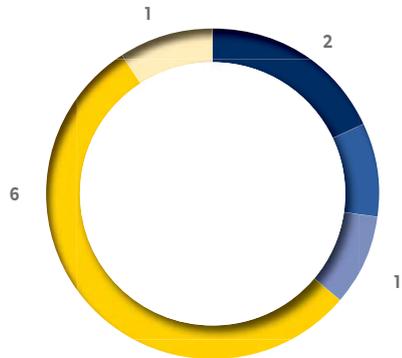
- ESPAÑA
- MÉXICO
- ARGENTINA

RAZÓN DE LA COMUNICACIÓN



- CONFLICTO LABORAL
- DISCRIMINACIÓN
- SOLICITUD INFORMACIÓN
- ACOSO
- GESTIÓN IRREGULAR

MÉTODOS DE RESOLUCIÓN



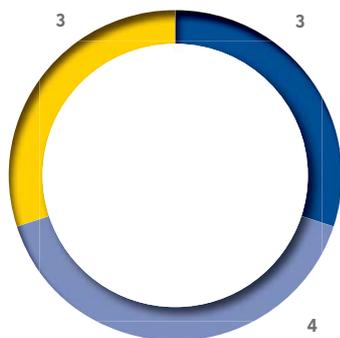
- REMISIÓN A LA JURISDICCIÓN COMPETENTE
- SUB-JUDICE
- SE INFORMA
- IMPROCEDENTE
- RECOMENDACIÓN A LA SOCIEDAD MATRIZ

5. ÉTICA, INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA EN EL GRUPO ACS

Entre las comunicaciones recibidas destaca una de ellas que se produce con el objeto de denunciar la gestión irregular de directivos del Grupo. Esta denuncia se estimó pertinente y dio lugar a un procedimiento de investigación de los hechos que concluyó con un informe de conclusiones y recomendaciones que fue elevado a la dirección de la sociedad matriz del área de actividad correspondiente.

El periodo medio de resolución de las comunicaciones ha sido de 45,4 días, aunque este promedio se ve afectado de forma importante por una de las comunicaciones, que requirió un periodo de resolución mucho mayor que la media. Las comunicaciones se han solucionado según la siguiente distribución:

PERIODO DE TRAMITACIÓN



- MENOS DE 15 DIAS
- ENTRE 15 Y 30 DIAS
- MÁS DE 30 DIAS

El Comité de Seguimiento del Código General de Conducta ha señalado, como conclusiones en su informe anual presentado al Consejo de Administración de ACS, Actividades de Construcción y Servicios S.A., que las empresas del Grupo han desarrollado, en el ejercicio 2012, un notable esfuerzo en la difusión de las herramientas en materia de ética e integridad y en el cumplimiento de los preceptos del Código General de Conducta.

Lo anterior se refleja tanto en la actividad del Canal Ético, como en el destacado grado de cumplimiento, a nivel de Grupo, de una serie de obligaciones fundamentales, entre las que destacan:

- La difusión entre los empleados de lo que se espera de ellos en materia de ética e integridad y en la supervisión y seguimiento del cumplimiento de las prácticas establecidas en materia de ética e integridad.
- La prevención, detección y erradicación de malas prácticas.
- La difusión entre los empleados y directivos de la prohibición de sobornos a autoridades y funcionarios públicos y en la prohibición a sus empleados de dar a terceros o recibir de terceros pagos indebidos de cualquier tipo.
- El fomento entre los empleados del deber de utilizar los recursos de la empresa de forma responsable, eficiente y apropiada al entorno de su actividad profesional.
- La formación a los empleados del Grupo que participen en procesos de selección de proveedores, subcontratistas y colaboradores externos, para que actúen con imparcialidad, transparencia y objetividad, aplicando criterios de calidad y coste para obtener la oferta más conveniente para el Grupo ACS.
- El seguimiento del Pacto Mundial de Naciones Unidas en materia de adopción de principios universales en los ámbitos

5.3. Compromiso con la Transparencia Informativa

de los derechos humanos y laborales y de la protección del medio ambiente. Como más adelante se señala en este informe, compañías que representan un 81,3% de las ventas del Grupo ACS desarrollan formalmente estas buenas prácticas.

- La promoción del desarrollo profesional y personal de todos los empleados, asegurando tanto la igualdad de oportunidades como el establecimiento de los criterios objetivos de mérito y capacidad para la selección y promoción de los empleados del Grupo y en la erradicación de la discriminación o cualquier otra conducta que implique un acoso de carácter personal.
- El cumplimiento de la obligación de erradicación del trabajo infantil y cumplimiento de las disposiciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en relación con el trabajo de menores de edad.
- El cumplimiento de la normativa en materia de donaciones, patrocinios y mecenazgos a través de la Fundación ACS.

Durante los próximos ejercicios, y como mejora continua con el objeto de continuar cumpliendo las obligaciones derivadas del Código General de Conducta, se desarrollarán las siguientes iniciativas:

- Identificación continua de los riesgos en materia de ética e integridad y asignación de responsabilidades en la supervisión.
- Difusión del deber de permanente confidencialidad respecto de la información de la que se tenga conocimiento en el ejercicio del trabajo y cuya divulgación o publicidad pueda afectar a los intereses del Grupo.
- Adopción de medidas para que las actuaciones de la empresa sean socialmente responsables, con especial énfasis en el respeto por la diversidad cultural y los principios y costumbres de las comunidades donde desarrolla sus actividades.

Un requisito imprescindible para que el Grupo ACS pueda cumplir su misión de generar rentabilidad para los accionistas y la sociedad en la que se integra, es la transparencia informativa. Esta estrategia tiene como objetivo dar a su actividad la mayor claridad posible, siempre respetuosa con los intereses de los clientes y el resto de los interlocutores sociales de la compañía. El Grupo ACS mantiene un compromiso de completo rigor en las informaciones que transmite, especialmente en lo que se refiere a los medios de comunicación.

5.3.1. El valor de la transparencia informativa

Este objetivo general de transparencia se articula a través de las siguientes pautas de actuación:

- Transmitir al exterior las estrategias corporativas y las específicas a cada área de negocio de la compañía.
- Proyectar la realidad empresarial, para que los diferentes públicos del Grupo le reconozcan como un grupo sólido y bien gestionado dentro y fuera de España.
- Contribuir a la configuración de una imagen corporativa positiva, que ayude a la consecución de los objetivos empresariales y a la acción comercial.
- Mantener una relación fluida con el entorno, especialmente con los representantes de los medios de comunicación.
- Y todo lo anterior, para conseguir incrementar el valor de la marca ACS y de sus diferentes empresas y negocios.

El Grupo ACS gestiona su compromiso con la transparencia hacia sus grupos de interés a través de tres vías principales:

- La dirección de comunicación del Grupo ACS.
- El sitio web del Grupo ACS.
- Las actividades de información al accionista y a los inversores.

5. ÉTICA, INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA EN EL GRUPO ACS

La relación del Grupo ACS con todos los **medios de comunicación** se enmarca en un entorno fluido y de transparencia, liderado por la dirección de comunicación del Grupo, y se traduce en la realización de entrevistas, notas de prensa y contactos en la web corporativa, así como en encuentros con periodistas.

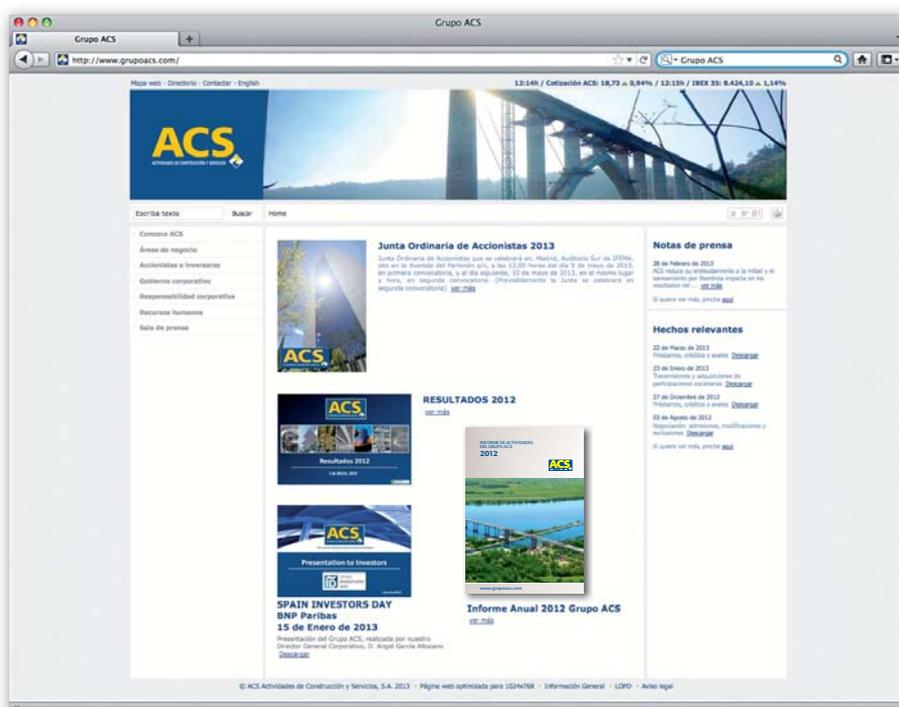
En 2012, se han realizado multitud de contactos con periodistas: se han publicado 8 notas de prensa, celebrado varias ruedas de prensa y concedido numerosas entrevistas individuales con el Presidente o del Director General Corporativo.

El **sitio web**, www.grupoacs.com, es una apuesta del Grupo por la claridad, la accesibilidad y la información. Sus objetivos se especifican a continuación:

- Abrir una "ventana" a la sociedad para que, a través de ella, la compañía pueda ser analizada con mayor transparencia y facilidad.

- Disponer de un canal de comunicación abierto de forma permanente, tanto con su público prioritario como con cualquier particular o empresa que necesite algún tipo de información sobre la compañía.
- Ofrecer, con total transparencia, la información económico-financiera de la compañía, sobre sus sistemas de gobierno y gestión así como sobre las actividades que desarrolla.
- Permitir la consulta de información histórica de la compañía para analizar mejor su evolución y rendimiento.
- Mantener actualizada la información sobre la evolución de la empresa y los criterios que, en cada momento, inspiran su gestión.

www.grupoacs.com	2009	2010	2011	2012	Promedio diario 2012	Var. 11/12
Visitas a la página web	890.441	1.028.874	1.131.448	1.141.147	3.126	+0,86%
Páginas vistas	8.677.863	10.598.226	14.583.027	13.607.471	37.281	-6,69%



De forma paralela y complementaria, las cabeceras y grandes compañías filiales del Grupo ACS, como ayuda a su actividad comercial e informativa, también poseen y potencian multitud de páginas web y portales informativos, intranets, herramientas online y sistemas de información y capacitación remota.

Por otro lado, el **derecho de información de los accionistas** se encuentra recogido en diversos preceptos del Reglamento de la Junta General de la Sociedad. De este modo, a fin de que la JGA ejercite adecuadamente las funciones que le son propias, el Consejo de Administración pone a disposición de los accionistas, con carácter previo a la celebración de cada Junta, toda la información legalmente exigible o que, sin serlo, deba ser suministrada en función del interés social y del de los accionistas para la formación de su criterio. En esta línea, la compañía atiende con la máxima diligencia las solicitudes que, con ocasión de la Junta, ya sea con carácter previo o a posteriori, puedan solicitarle los accionistas siempre que no se perjudique el interés social.

El Grupo ACS emplea diferentes cauces para satisfacer este compromiso de comunicación y transparencia. Su objetivo es fomentar la flexibilidad, la equidad y la inmediatez y lograr un mayor alcance de la información publicada, a través de:

1. La página web del Grupo.
2. La oficina de atención al accionista (91 343 9200).
3. El correo electrónico de información al accionista (irgrupoacs@grupoacs.com).
4. El foro web de atención a los accionistas.
5. La comunicación fluida con la CNMV.
6. La información ofrecida por el departamento de relación con inversores.

Asimismo, desde octubre de 2010 se encuentra en funcionamiento el Foro Web de Atención a los Accionistas, para atender las solicitudes de información derivadas de las Juntas Generales de Accionistas. La herramienta sirve de apoyo en cada periodo previo a la JGA y está a disposición de todos los accionistas del Grupo.

Además, la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) es el principal medio a través del que el Grupo ACS comunica y anuncia su evolución y sus principales actuaciones. A lo largo del año 2012 se comunicaron 42 "Hechos Relevantes" a la CNMV.

El Grupo ACS publica, de forma anual y trimestral, información financiera estandarizada y de la evolución de sus negocios. De la misma forma, la compañía atiende las peticiones de información de otros agentes del mercado mediante reuniones. Estos encuentros pretenden complementar los esfuerzos informativos del Grupo y su objetivo es aclarar la información ya publicada, de acuerdo a las necesidades de los inversores y accionistas.

Durante el año 2012, el Grupo ha realizado 4 presentaciones corporativas, ha celebrado 1 Junta General de Accionistas, ha acudido a 7 seminarios y eventos en foros especializados en Europa y en EE.UU., y ha organizado reuniones programadas con 116 inversores institucionales.

Las acciones encaminadas a promover la transparencia informativa inciden en la reputación de la compañía y en la difusión de sus valores corporativos, sus capacidades técnicas y sus éxitos empresariales.

Actividad con inversores institucionales	2008	2009	2010	2011	2012
Inversores atendidos	174	180	167	191	116
Eventos	7	10	8	9	7

6. COMPROMISO CON EL DESARROLLO TECNOLÓGICO

6.1. La I+D+i en el Grupo ACS

Hitos 2012

DRAGADOS

Liderazgo de Dragados en la iniciativa reFINE (research for Future Infrastructure Networks in Europe) de la ECTP para promover la I+D europea en infraestructuras de transporte. Inclusión de reFINE en el Joint Task Force promovido por la CE para redactar la hoja de ruta en este campo junto a las plataformas tecnológicas ERRAC, ERTRAC, ACARE y Waterborne. Aumento de la cartera de proyectos de I+D. Especialmente en el área de obra civil. Participación en FP7.



Desarrollo de varios proyectos en el campo de la energía y el transporte:

- Nuevos sistemas de almacenamiento térmico,
- optimización de equipos,
- nuevos fluidos de captación de calor,
- nuevos sistemas híbridos BioSolares,
- mejoras en los sistemas de transporte de electricidad en continua,
- desarrollo de la infraestructura de recarga del vehículo eléctrico y
- desarrollo de medios de transporte de levitación magnética.



Fortalecimiento de las iniciativas de identificación de actividades de innovación en proyectos.

Turner

Establecimiento de un sistema de gestión de la I+D+i.



Implantación de la plataforma de I+D+i y la herramienta de gestión del conocimiento en Urbaser. Incremento de las inversiones en actividades de I+D+i. Excelencia de las investigaciones del Centro Tecnológico de Residuos "Alfonso Maíllo", que permite mantener la posición de liderazgo en el sector medioambiental. Implantación de medidas de ahorro y eficiencia energética en varias instalaciones del grupo.



Creación de la figura del Coordinador de Innovación para potenciar la aplicación de soluciones innovadoras a problemas de producción. Organización de un Workshop Internacional en colaboración con el CEDEX y la Universidad de Delft, sobre el proyecto de I+D SKIDSAFE.



Desarrollo de sistemas y métodos de trabajo para una mejora en la calidad de los mismos, así como en la eficacia y eficiencia. Durante el año 2012 se han invertido en estos trabajos cerca de 3.000 horas con un coste superior a 73.000 euros, lo que supone un 0,9% del BDI.



Desarrollo de varios proyectos importantes, entre los que destacan:

- EfISAE: Equipo para la optimización del consumo energético y la reducción de emisiones de los autobuses de transporte público.
- MOLECULES: Desarrollo de servicios que fomenten el uso del vehículo eléctrico en las ciudades
- SIRCI: Implementación del Sistema Integrado de Recaudo Control e Información para el transporte público de la ciudad de Bogotá.
- PRECYSE: Protección de los sistemas de gestión de infraestructuras críticas -p.ej. relacionadas con movilidad, con energía, etc.- contra ciberataques.

Retos 2013

DRAGADOS

Internacionalización de la I+D+i, con el Lanzamiento de proyectos de I+D+i en países en expansión, el mantenimiento de la cartera de proyectos europeos FP7 y la consolidación de las prioridades de reFINE en la hoja de ruta de la JTF sobre infraestructuras de transporte e inclusión en los programas de trabajo de Horizonte 2020 para 2014.



Acabar de implantar el sistema de Gestión de I+D+i que se está desarrollando conforme a la norma UNE 166000:2006, consecución de la financiación para los 5 proyectos Europeos que se han propuesto a la Comisión Europea y continuación con las líneas de desarrollo e innovación en energías renovables, HVDC, vehículo eléctrico y sistemas de transporte.



Fortalecimiento y desarrollo de proyectos de energía eólica offshore y onshore.

VIAS

Continuar con la internacionalización de la I+D+i de VIAS, participando en al menos un proyecto internacional, adicional a OPTIRAIL.

Turner

Desarrollo de políticas de comunicación para reforzar la percepción de importancia de la I+D+i entre los empleados.

Desarrollo de un sistema de identificación de proyectos factibles y cual puede ser la magnitud de su impacto si se llevan a cabo.

DRAGADOS POLAND

Apoyo a Dragados España y Polaqua en los programas IBDIM y FEHRL (Forum of European National Highway Research Laboratories), comenzados en 2012.



Desarrollo de proyectos de I+D+i con el objeto de incrementar el know-how de la empresa y favorecer de este modo la apertura a nuevos mercados (en especial al mercado de las energías renovables).



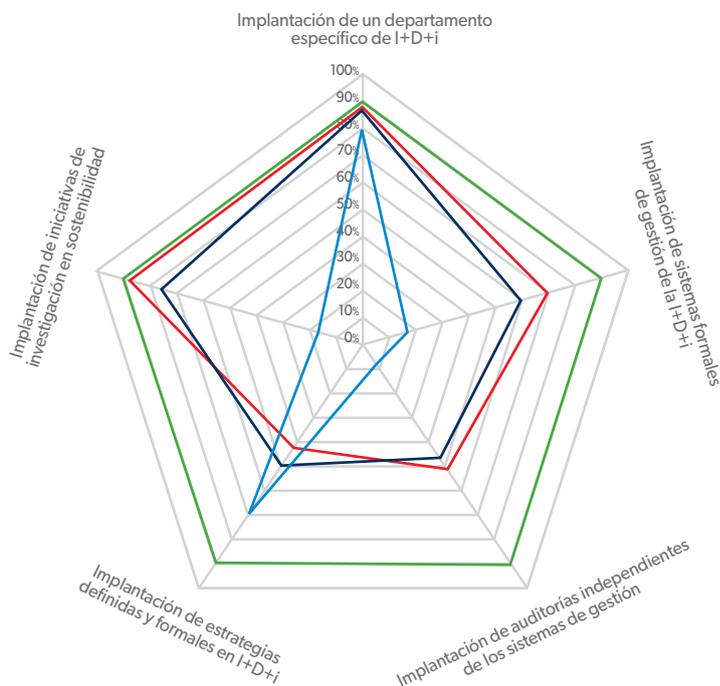
Obtención de fondos de apoyo a una que potencie la línea de investigación relacionada con extender el paradigma Cloud Computing, Smarcities, LTE(4G) sobre las líneas de negocio de SICE Tecnología y Sistemas (sistemas SAIH y SAICA, Sistemas ITS de tráfico urbano, interurbano, ferroviario y transporte intermodal).

6.1.1. Prioridades Estratégicas

El Grupo ACS es una organización que evoluciona continuamente, adaptándose a las necesidades de sus clientes y a las demandas de la sociedad. El proceso de diversificación que está experimentado en estos años ha supuesto abarcar un amplio abanico de actividades que afrontan la innovación y el desarrollo de forma distinta, pero decidida. A través de este compromiso con el desarrollo tecnológico el Grupo ACS responde a la creciente demanda de mejoras en los procesos, adelantos tecnológicos y calidad de servicio por parte de los clientes y de la sociedad.

La implicación con la investigación, el desarrollo y la innovación queda patente en el incremento de la inversión y el esfuerzo en I+D+i que, año tras año, realiza el Grupo ACS. Este esfuerzo se traduce en mejoras tangibles en productividad, calidad, satisfacción de los clientes, seguridad en el trabajo, obtención de nuevos y mejores materiales y productos y en el diseño de procesos o sistemas productivos más eficaces, entre otros.

RESUMEN DE LOS PRINCIPALES PARÁMETROS DE GESTIÓN DE LA I+D+i EN EL GRUPO ACS¹⁹



- GRUPO ACS
- CONSTRUCCIÓN
- SERVICIOS INDUSTRIALES
- MEDIO AMBIENTE

Grado de implantación según lo reportado por las compañías del Grupo ACS y atendiendo al nivel de ventas de cada una de ellas.

¹⁹ Los datos referentes al Grupo ACS incluidos en este apartado se han calculado analizando la información provista por las diferentes compañías del Grupo, ponderándola por su nivel de facturación. Los datos se expresan en términos porcentuales sobre el total de ventas del Grupo en 2012.

6. COMPROMISO CON EL DESARROLLO TECNOLÓGICO

En las compañías más importantes del Grupo ACS existe una dirección de tecnologías, que suele ser el Comité de Desarrollo Tecnológico, que lidera el desarrollo de las actividades de investigación en cada compañía. La existencia de dicha dirección o comité ha sido reportada por compañías que representan el 87,0% de las ventas del Grupo ACS en 2012.

La gestión de la I+D se realiza a través de un sistema que, en las compañías más importantes y en líneas generales, sigue las directrices de la norma UNE 166002:2006 y es auditado por técnicos independientes. Existe un sistema formal de gestión en compañías que representan un 60,4% de las ventas del Grupo. Asimismo, se realizan auditorías independientes en compañías que representan un 46,8% de las ventas.

Este sistema de gestión, está al servicio de la estrategia general de investigación de

cada una de las compañías, que, no obstante sus especificidades particulares, comparten las siguientes líneas de actuación:

- Desarrollo de líneas estratégicas de investigación individualizadas por compañía.
- Colaboración estratégica con organizaciones externas.
- Inversión creciente y responsable, con el objeto de fomentar la investigación y de generar patentes y técnicas operativas de forma constante y eficiente.

Existe una estrategia definida y formal en I+D+i en compañías que representan el 49,6% de las ventas del Grupo ACS.

Las decisiones estratégicas de cada compañía del Grupo, para el desarrollo de proyectos de I+D,



buscan maximizar el impacto positivo en el avance técnico y tecnológico de ACS. Las compañías disponen de procedimientos de análisis y discriminación para decidir qué proyectos acometer.

A diciembre de 2012, el Grupo ACS tenía 337 proyectos en curso y en el año había registrado 12 patentes.

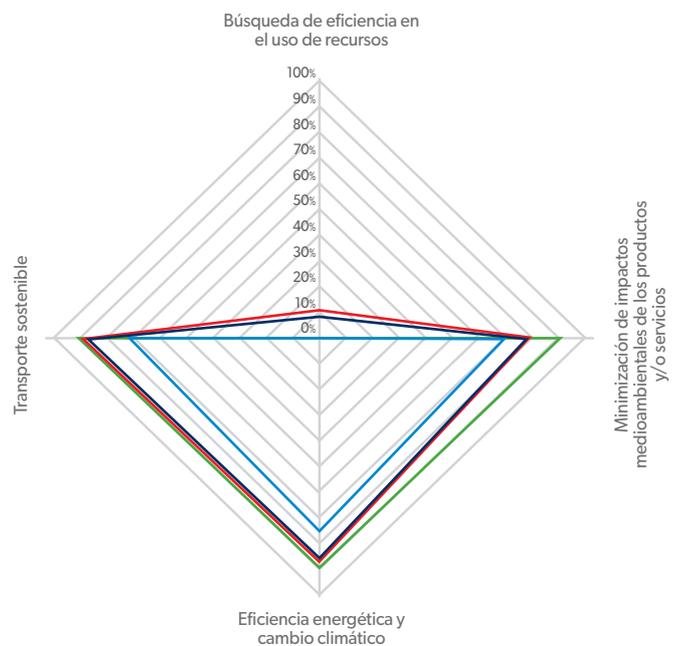
Asimismo, la colaboración con organizaciones externas es crucial para el éxito de los proyectos acometidos, por eso durante 2012 las compañías del Grupo ACS han colaborado con 158 centros de investigación y tecnológicos y con 151 universidades, así como con otros 145 centros, institutos o instituciones diversas relacionadas con la I+D+i. Estas prestigiosas instituciones de investigación, tanto nacionales como internacionales, complementan las capacidades de los investigadores del Grupo ACS.

El Grupo ACS ha invertido, en 2012, un total de 49,04 millones de euros en investigación, desarrollo e innovación, lo que significa una reducción del 12,3% con respecto a 2011. En 2012, el Grupo recibió 7,00 millones de euros en subvenciones para I+D+i, un 8,5% más que en 2010.

Las actividades del Grupo ACS en materia de I+D+i también suponen una aportación sustancial a la promoción de la sostenibilidad. Cabe resaltar la afluencia de proyectos que tienen por objeto incrementar la eficiencia del uso de recursos, minimizar el impacto de los servicios que presta a sus clientes y desarrollar actividades de eco-diseño. Al menos una de alguna de estas actividades se realizan en compañías que representan el 76,0% de las ventas del Grupo ACS.



PRINCIPALES ÁREAS DE DESARROLLO DE INVESTIGACIÓN EN SOSTENIBILIDAD



- GRUPO ACS
- CONSTRUCCIÓN
- SERVICIOS INDUSTRIALES
- MEDIO AMBIENTE

Grado de implantación según lo reportado por las compañías del Grupo ACS y atendiendo al nivel de ventas de cada una de ellas.

6. COMPROMISO CON EL DESARROLLO TECNOLÓGICO

6.2. Construcción

La mayoría de las compañías de Construcción del Grupo ACS²⁰ cuentan con un sistema de gestión de la investigación, el desarrollo y la innovación, en concreto 8 de ellas, lo que supone el 68,9% de las ventas del Grupo ACS en esta área. Generalmente estos sistemas de gestión se instrumentalizan alrededor de la norma UNE 166002:2006.

Aunque descentralizada, la gestión está coordinada por los departamentos de Dragados y por otra parte, de forma independiente en las compañías de HOCHTIEF. Para cumplir con los objetivos establecidos por sus respectivas cabeceras, las compañías de construcción del Grupo ACS contaban con 205 proyectos en curso al finalizar el año 2012, gestionados por las diferentes direcciones de I+D+i. En el ejercicio las compañías de Construcción de ACS han invertido 24,95 millones de euros en I+D+i, un 22,9% menos que lo dedicado en 2011.

²⁰ Los datos referentes a las compañías de Construcción del Grupo ACS incluidos en este apartado se han calculado analizando la información provista por las diferentes compañías del área de actividad, ponderándola por su nivel de facturación. Los datos se expresan en términos porcentuales sobre el total de ventas del área de Construcción.

En sus actividades de I+D+i, las compañías de construcción del Grupo ACS han colaborado con un total de 302 instituciones de investigación, incluyendo 98 centros de investigación y tecnológicos, 96 universidades y otras 108 instituciones de fomento de la innovación o la investigación de diferente naturaleza.



EL PROYECTO LINEO TIENE COMO OBJETIVO LA EVALUACIÓN Y EL DESARROLLO DE UN SISTEMA TOTALMENTE FUNCIONAL DE LOCALIZACIÓN EN TIEMPO REAL DE PERSONAL EN AMBIENTES NO CONTROLADOS, COMO SON LOS ENTORNOS DE OBRA

PROYECTO LINEO

DRAGADOS

(Sistema de Localización basado en Tecnologías Interactivas para su aplicación en Entornos de Obra)

Uno de los objetivos de DRAGADOS en el desarrollo de sus actividades es la reducción continua de la accidentalidad laboral en las obras. Tras un análisis de la casuística de accidentalidad, se decidió atacar una tipología específica de accidentes que tiene por sus características consecuencias de elevada gravedad. Esta tipología de accidentes responde a las colisiones y atropellos a operarios por maquinaria pesada.

El proyecto de I+D LINEO (Sistema de Localización basado en Tecnologías Interactivas para su aplicación en Entornos de Obra), actualmente en desarrollo, nace con la finalidad de reducir dicha tipología de accidentes mediante el desarrollo de un sistema de localización que permita, en tiempo real, conocer en determinados momentos y zonas de trabajo la posición exacta tanto de los operarios como de los posibles elementos del entorno críticos para su seguridad.

De las diferentes soluciones tecnológicas analizadas, teniendo en cuenta las características de los entornos de obra, se está primando el desarrollo de un sistema de localización centralizado en el que los elementos identificados como críticos, en este caso las máquinas, vayan equipados con una serie de dispositivos de detección que permitan que cualquier elemento que se mueva a su alrededor (operario, máquina, etc.) sea detectado y localizado sin necesidad de portar ningún dispositivo específico (modelo de sujeto pasivo). Actualmente no existe ninguna solución tecnológica que pueda resolver en el entorno de obra esta problemática específica.

A pesar de las dificultades que ofrece el entorno de aplicación, se han fijado unos requisitos de funcionamiento muy ambiciosos con el objetivo de asegurar la robustez (alto porcentaje de medidas correctas en cualquier situación) y fiabilidad (minimización de falsos positivos y negativos) del sistema. Así, se plantea como objetivo que el sistema ofrezca me-

didadas en tiempo real (tiempos de actualización inferiores al segundo) y de alta precisión (alrededor de 1 metro).

El proyecto LINEO se divide en tres áreas de trabajo principales:

- Construcción de una serie de módulos autónomos que incluyan sensores de diferentes tipologías y tecnologías con capacidad de detección y localización de elementos móviles y de transmisión de dicha información en tiempo real.
- Desarrollo de un protocolo de respuesta basado en procesado y aprendizaje que permita la mejora continua del sistema en la diferenciación de la información sensible de la que no lo es.
- Diseño y construcción de un dispositivo no intrusivo de aviso al conductor atendiendo a criterios de ergonomía, usabilidad y autoinstalación que presente la información de forma clara y eficiente y ofrezca diferentes posibilidades de interacción con él.

Finalmente, los tres desarrollos serán integrados en un sistema único que será paquetizado para su utilización en el entorno de obra.

Para el desarrollo de este proyecto, que finalizará en diciembre de 2013, se ha formado un consorcio compuesto por Dragados (líder del proyecto), SICE como socio industrial de perfil tecnológico y el Grupo ARTEC de la Universidad de Valencia y la Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Telecomunicación de la Universidad Politécnica de Madrid como socios desarrolladores de hardware y software.

El proyecto LINEO, aprobado en la convocatoria INNPACTO 2011, está cofinanciado por el Ministerio de Economía y Competitividad dentro del Plan Nacional de Investigación Científica, Desarrollo e Innovación Tecnológica, 2008-2011.



6. COMPROMISO CON EL DESARROLLO TECNOLÓGICO

PROYECTO SICURA

DRAGADOS

El proyecto SICURA, es un proyecto cofinanciado por el MITYC, liderado por DRAGADOS con la colaboración de la Universidad de Valencia. SICURA ha tenido como objetivo la aplicación de la Realidad Aumentada (RA) a las actividades de construcción. Dentro de las múltiples posibilidades que esta tecnología ofrece, las dos aplicaciones desarrolladas dentro del proyecto se centran en ofrecer apoyo al equipo técnico de la empresa en dos procesos específicos: el control y seguimiento de ejecución de obra y el mantenimiento de la maquinaria que opera en la misma.

Desde una perspectiva general, la RA permite fusionar la información real (por ejemplo la imagen captada por una cámara) con información generada por ordenador para ofrecer información adicional al usuario en formato texto, sonido o imagen. Los dispositivos que pueden ser usados para aprovechar esta tecnología pueden variar desde un Smartphone, PDA o Tablet PC (para uso a pie de obra) a un PC convencional (aplicación de escritorio para uso remoto).

APLICACIÓN DE LA REALIDAD AUMENTADA COMO AYUDA AL CONTROL DE LA EJECUCIÓN EN OBRA

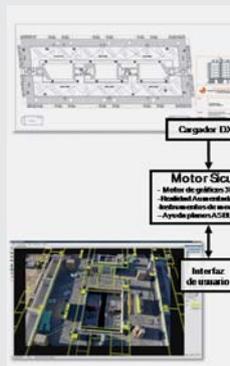
La primera aplicación software desarrollada dentro del proyecto SICURA ofrece apoyo al equipo técnico de la obra en tareas como la comprobación de replanteo o ejecución, colocación de armadura, ayuda a la generación de planos As Built, realización de mediciones, etc.

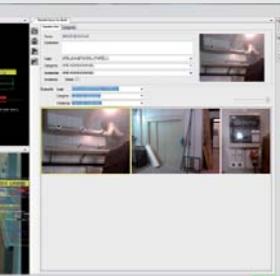
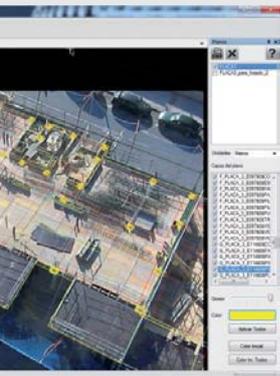
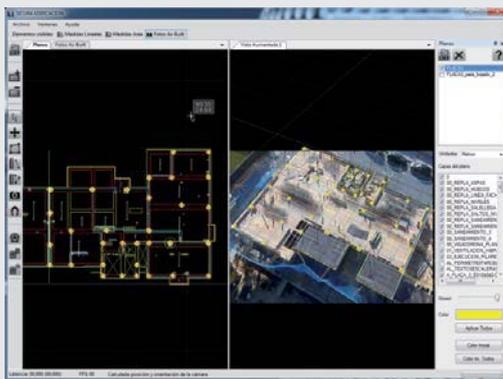
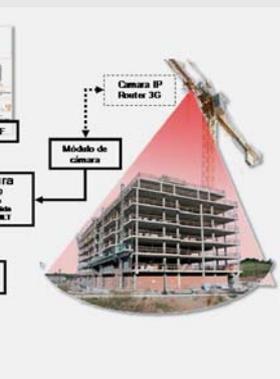
La aplicación utiliza la superposición de planos de obra (arquitectura, estructura, instalaciones, etc.) sobre una imagen de dicha obra, creando lo que se conoce como Imagen o Vista Aumentada. Esta vista aumentada permite comprobar de forma visual e inmediata las diferencias existentes entre lo proyectado y lo ejecutado o previsto ejecutar. La superposición es posible mediante un sencillo proceso de calibración de plano e imagen, de forma que el software adapta la disposición del plano para que cuadre con la imagen real de la obra.

A continuación se detallan algunos aspectos de la funcionalidad software:

- **Operativa con planos:** la aplicación permite la carga múltiple de planos, el cambio de unidades de medición, movimiento de planos y la modificación de las capas del plano (activación, desactivación, cambio de color de líneas, grosores, etc.).
- **Modos de captura de imágenes:** para la conformación de las diferentes vistas aumentadas, las fuentes de imágenes pueden ser de imagen fija (se carga la imagen de un archivo existente en el PC), webcam (imágenes en tiempo real obtenidas de una webcam o de cámaras integradas de portátiles, tablets o UMPCs) o de cámara IP (imágenes en tiempo real de una cámara IP utilizando el formato MJPEG). Actualmente, la cámara IP permite cambiar su orientación y zoom en tiempo real con una precisión de escasos centímetros.
- **Calibración:** es un proceso necesario para encontrar la relación correcta entre los planos y las imágenes.
- **Medición:** existen varias herramientas implementadas para realizar mediciones lineales y de superficie tanto sobre los planos 2D como sobre la vista aumentada.

La aplicación permite además almacenar fotografías de la obra tomadas desde cualquier dispositivo (cámara de fotos, Smartphone, etc.) e indexarlas de forma automática en su posición dentro de los planos de obra (una vez definidos dichos lugares). Adicionalmente, se puede enlazar a las fotografías comentarios como incidencias relacionadas con lo fotografiado, acciones por realizar, etc. Las fotografías con incidencias pendientes aparecen marcadas con una barra roja para su fácil identificación. La aplicación permite además ver un histórico de las imágenes tomadas de un determinado lugar de la obra o de una determinada incidencia.





6. COMPROMISO CON EL DESARROLLO TECNOLÓGICO

EN LA VANGUARDIA DE LAS INSTALACIONES SUBMARINAS DE ALMACENAMIENTO DE ENERGÍA



DESARROLLAR INNOVACIÓN, MEJORAS TECNOLÓGICAS Y LA OPTIMIZACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS Y LOS PROCESOS DISPONIBLES SON LOS RETOS QUE SE PROPONE HOCHTIEF EN TÉRMINOS DE LA I+D+i

LOS RESPONSABLES DE LA GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN EN HOCHTIEF TRABAJAN DE LA MANO DE ESPECIALISTAS EN UN CONCEPTO VANGUARDISTA EN EL ALMACENAMIENTO SUBMARINO DE ENERGÍA BASADO EN ESFERAS HUECAS

La energía procedente de fuentes renovables, como las turbinas eólicas y los sistemas fotovoltaicos, no se puede gestionar, ya que la fuente de potencia no está permanentemente disponible. Cuando se trata de fuentes de energía fluctuantes como éstas, el desarrollo de tecnologías de almacenamiento juega un papel clave. La posibilidad de almacenar eficientemente grandes cantidades de energía es de vital importancia estratégica para el suministro en el futuro. Por eso, la capacidad de almacenamiento para energías renovables se prevé que se triplique para el año 2030 en todo el mundo.

Con estas premisas HOCHTIEF está trabajando con el Instituto Fraunhofer de Energía Eólica y Sistemas Energéticos, con y otros socios, para desarrollar un nuevo concepto en el almacenamiento de energía: El proyecto de investigación "STENSEA" (energía almacenada en el mar) que está investigando la instalación de grandes instalaciones de almacenamiento en el fondo del mar, en combinación con los parques eólicos marinos.

El principio físico en el que se basa la instalación de almacenamiento de energía es similar al de las plantas convencionales de almacenamiento de energía, pero con la novedad de que emplea una esfera hueca. Cuando se necesita electricidad, la esfera se abre y el agua que entra acciona una turbina para generar electricidad. Cuando hay un exceso de

electricidad en la red, parte o la totalidad del agua se bombea fuera de la esfera. La energía se almacena y sólo se libera cuando fluyen de nuevo las corrientes de agua en el siguiente ciclo de llenado.

El STENSEA puede ser utilizado en todo el mundo, y el potencial de energía depende de la profundidad del agua y el tamaño de la esfera. Por ejemplo, una esfera con un diámetro de aproximadamente 30 metros y una capacidad de 12.000 metros cúbicos de agua, a 700 metros de profundidad, puede almacenar 20 MWh de energía. Los cálculos se basan en una capacidad de carga/descarga con una eficiencia del 85%. Además, la construcción de instalaciones de almacenamiento en aguas profundas está sujeta a menores restricciones geográficas que las plantas de almacenamiento en tierra, con lo que este nuevo concepto podría proporcionar capacidades adicionales de almacenamiento relativamente grandes con un bajo impacto ambiental y sin la necesidad de una expansión masiva de la red de distribución eléctrica.

Esta tecnología de almacenamiento de energía en el suelo marino tiene por objeto complementar las capacidades de HOCHTIEF en la producción de energía en el mar. Además, HOCHTIEF podría gestionar la construcción, logística y la operación de las esferas huecas en instalaciones para terceros.



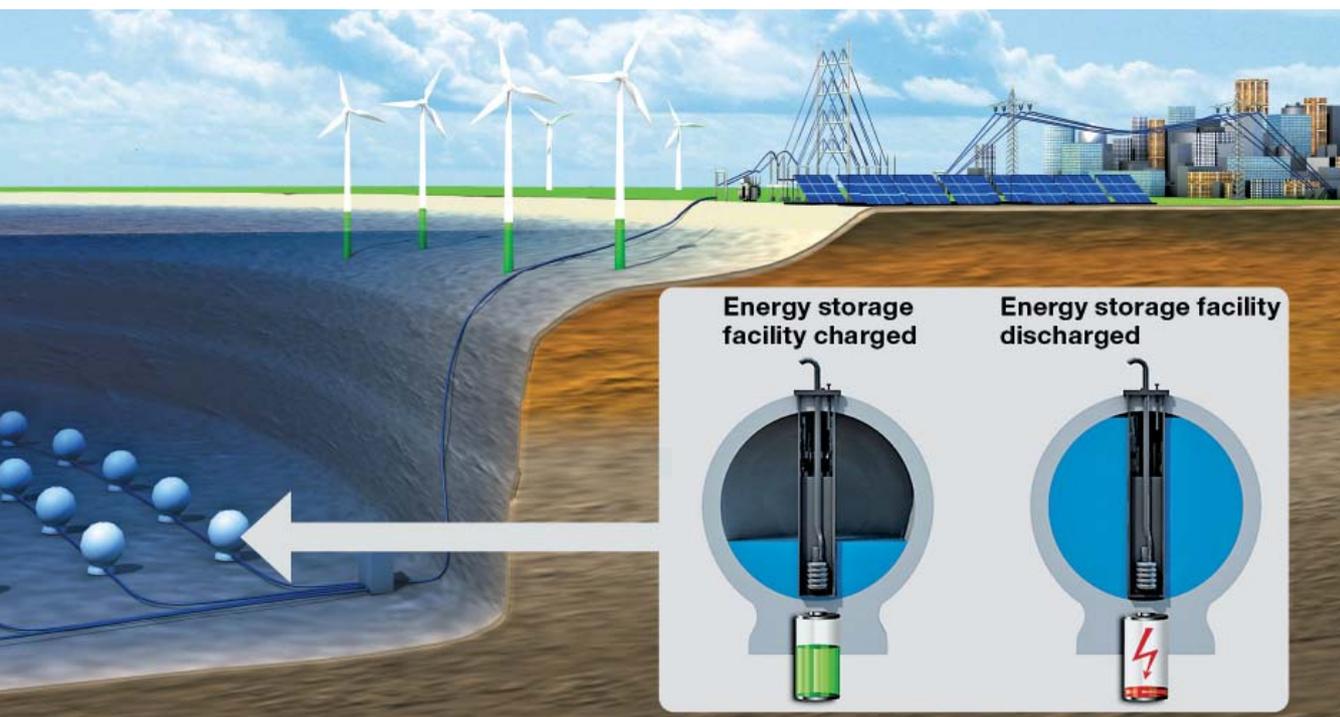
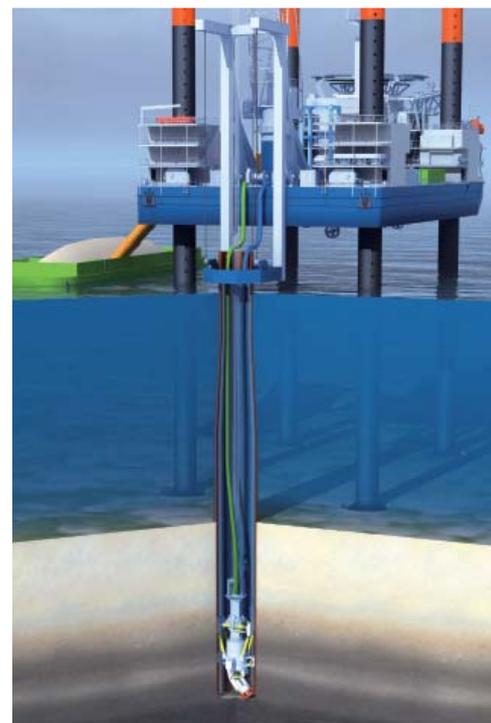
INNOVACIÓN EN LA PERFORACIÓN PARA LA CIMENTACIÓN



Los proyectos de energía eólica offshore requieren el uso de técnicas altamente especializadas para asentar los pilotes de apoyo para las turbinas en el fondo del mar. Entre los retos que presentan estas técnicas constructivas además es muy importante la necesidad de reducir significativamente el ruido de las obras en el proceso de cimentación, para proteger la fauna y la flora, ya que en particular los mamíferos marinos se ven altamente afectados por el ruido producido.

La respuesta a este problema que propone HOCHTIEF, y desarrollada junto con otros socios, es la técnica denominada Offshore Foundation Drilling (OFD®). Este nuevo concepto en el montaje de parques eólicos marinos en lugar de percutir, usa un sistema más silencioso de perforación vertical, que inserta los pilotes en el fondo del mar. Además, la OFD se puede utilizar en casi cualquier lugar subterráneo y permite insertar pilotes con un diámetro mayor del normal.

HOCHTIEF también se ha unido con socios en el desarrollo de un mortero que simplificará aún más la instalación de pilotes. La compañía planea llevar a cabo las pruebas finales sobre el procedimiento en el cuarto trimestre de 2013 y ofrecerlo a clientes, que ya están mostrando un gran interés, en el año 2014.



6. COMPROMISO CON EL DESARROLLO TECNOLÓGICO

6.3. Medio Ambiente

En la actividad de Medio Ambiente del Grupo ACS²¹, la innovación constituye un principio básico tanto en la gestión como en los procesos de recuperación, reutilización y valorización de los residuos. Para desarrollar esta tarea, Urbaser cuenta con un departamento específico de I+D+i con un sistema formal de gestión certificado en base a la norma UNE 166002 :2006, y auditado por un tercero independiente.

Se establece un Plan Estratégico de I+D+i anual o bianual, en el que se recogen las líneas de I+D+i prioritarias para la compañía, y en la que se enmarcan los proyectos a desarrollar. A 31

de diciembre de 2012 había 26 proyectos de investigación y desarrollo en curso, en los que se invirtieron 8,07 millones de euros, un 43,6% más que en 2011.

Como parte importante de su actividad, el área de I+D+i de Urbaser ha colaborado con un total de 64 instituciones de investigación, incluyendo 14 centros de investigación y tecnológicos, 13 universidades y 37 instituciones de fomento de la innovación o la investigación de otro tipo.

²¹ Los datos referentes a Medio Ambiente incluidos en este apartado se han calculado analizando la información provista por Urbaser.



AUTOMATIZACIÓN DE LA RECUPERACIÓN DE VIDRIO CONTENIDA EN LA FRACCIÓN RESTO DE RSU (VRESTO) – ECOPARC DE BARCELONA



En la instalación del Ecoparc de Barcelona, el porcentaje medio de vidrio contenido en la fracción RESTO es aproximadamente de un 5%, lo que nos ha hecho plantearnos cómo recuperar no sólo este material y aportarle un valor, sino incrementar asimismo el porcentaje de materiales recuperables.

La fracción vidrio, además de complicar y dificultar los diferentes procesos productivos, provoca desgastes en las cintas y maquinaria, con los consecuentes descensos de productividad y sobrecostos.

Gracias a la aplicación de innovadores conceptos, se han introducido significativas mejoras de proceso –en vías de patentabilidad– cuyo resultado es el incremento de la eficiencia y eficacia en la recuperación de materiales valorizables y obtención de un compost de mayor calidad.

1. Objetivos del proyecto

El objetivo del proyecto reside en recuperar de la fracción RESTO, los materiales férricos (el aluminio y hierro) en una primera instancia, y el vidrio en una segunda etapa. Concretamente,

- Recuperar el vidrio contenido en la fracción RESTO.
- Mejorar la calidad del compost minimizando el flujo de impropios a compostaje.
- Recuperar más valorizables (Férricos y Aluminio).
- Recuperar un Combustible Sólido Recuperado (CSR) de calidad.

2. Descripción

El proyecto se centra en la fracción RESTO –o fracción rechazo– procedente del contenedor gris de la recogida municipal de residuos urbanos. Por lo general en esta fracción la cantidad de los denominados “impropios” es alta y se acaba generando una mezcla de fracciones plásticas, de papel, cartón, vidrio, metales, materia orgánica, etc.

Dada la peculiar configuración de la planta ECO-PARC, se han creado importantes sinergias entre las diferentes etapas del pretratamiento de los residuos que posibilitan la materialización de este proyecto innovador.

Se produce en primer lugar una pre-fermentación biológica de la fracción RESTO cuyo resultado es la obtención de un material fino y arenoso,

debido fundamentalmente a la reducción de tamaño de la materia orgánica y papel por degradación biológica y el vidrio contenido mediante la erosión y rotura dentro de los equipos.

El hecho de la rotura del vidrio, por la acción mecánica de volteos (no trituración), en fracciones de menor tamaño, posibilita el diseño de un nuevo proceso automático de recuperación del mismo y sienta las bases para la recuperación de un CSR de calidad. Es decir que, en este tipo de plantas se reúnen todas las condiciones necesarias para favorecer el desarrollo de una actividad innovadora.

Una vez efectuada la pre-fermentación, el objetivo es recuperar la fracción fina, puesto que es la que contiene la mayor parte del vidrio objeto de valorización. No obstante, para una correcta recuperación del vidrio e incrementar la eficiencia del proceso debe acondicionarse el material extrayendo los metales y los materiales livianos del mismo.

Así, el nuevo proceso se plantea en dos etapas: una primera de recuperación de metales férricos y no férricos, y la segunda, donde se recuperará el vidrio, preparará un CSR de calidad y acondicionará la fracción orgánica con destino al compostaje.

Es importante resaltar que la reingeniería se ha realizado con la planta en funcionamiento y sin ocasionar alteraciones en la producción normal de la instalación.

Los puntos críticos del proceso vienen dados por la naturaleza del material (muy heterogéneo), la correcta separación de fracciones para optimizar la recuperación de valorizables y la humedad del flujo.

3. Resultados

Tras la implantación de la primera etapa, se ha conseguido duplicar la recuperación de aluminio e incrementar la recuperación de férricos.

Con la segunda fase, se están optimizando los objetivos marcados, en vista de conseguir las siguientes cantidades de recuperación:

- Vidrio: 4.700 tn/año.
- CSR de alta calidad: 7.500 tn/año.
- Potencial CSR: 2.500 tn/año.



6. COMPROMISO CON EL DESARROLLO TECNOLÓGICO

PLATAFORMA IDI



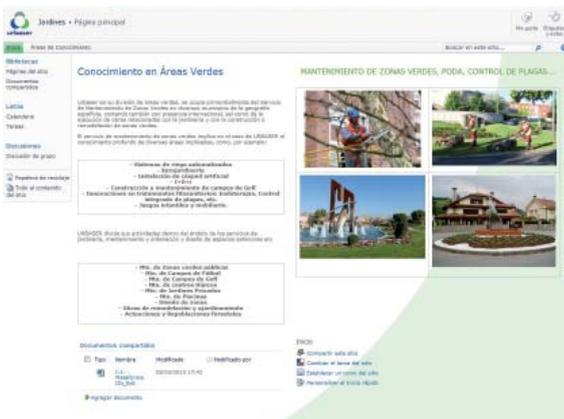
El seguimiento de los proyectos de I+D se está llevando a cabo actualmente a través de la plataforma IDi, desarrollada internamente en entorno sharepoint 2010 y que consiste en un entorno de trabajo compartido a través del cual se gestionan todos los proyectos IDi, implicando tanto a los coordinadores IDi como a los jefes técnicos de los proyectos.

Se trata de un potente gestor documental con calendario y asignación de tareas (sincronizable con Outlook), cronograma, así como foros de discusión inherentes a cada uno de los proyectos.

Gestión del conocimiento

Con el objetivo fundamental de transformar el conocimiento implícito de la organización en explícito se plantea la plataforma de gestión del conocimiento como sigue:

- Establecer un “Panel de expertos”, que permita identificar por áreas de conocimiento los distintos expertos de la organización, estando disponible para toda la organización.
- Crear “Comunidades de conocimiento”, consistentes en zonas privadas para expertos y FOROS de expertos. El objetivo fundamental es tratar los problemas operativos y buscarles soluciones.
- Crear una “Biblioteca”, que será una parte pública abierta para toda la empresa.
- Crear un espacio dedicado a eventos, a través del cual se informe del calendario de los eventos más significativos en los que se pretende participar.
- Crear un espacio dedicado a la Vigilancia Tecnológica, donde se contengan los boletines periódicos de vigilancia tecnológica.
- Crear espacios para que los trabajadores participen.



Básicamente se trata de un potente gestor documental que ponga al alcance de la organización la información en el contenida, completada por las herramientas de discusión que permitan estructurar el entorno más adecuado para que los expertos puedan tratar los problemas operativos diarios, eliminando las dificultades de la deslocalización de la empresa.

Paralelamente y siempre como parte de la gestión del conocimiento se va a realizar un INNO-MARKET en el que se presentarán los resultados de los proyectos de I+D+i actualmente en desarrollo, permitiendo a su vez poner en contacto a distintos grupos de interés.

6.4. Servicios Industriales

El área de Servicios Industriales del Grupo ACS²² desarrolla una importante labor de promoción de la investigación, el desarrollo y la innovación, a través de las diferentes direcciones de I+D+i en varias de las compañías de esta línea de negocio. Compañías que representan el 78,9% de las ventas de Servicios Industriales han reportado la existencia de un departamento o una dirección de I+D+i en su estructura.

Para el desarrollo de los más de 106 proyectos gestionados por las diferentes direcciones, se han dedicado 16,02 millones de euros de inversión, un 10,7% menos que en 2011. Estos proyectos se desarrollan en virtud de un sistema formal de gestión de la investigación y el desarrollo, que se encuentra implantado en compañías que representan el 15,7% de las ventas de Servicios Industriales.

El área de I+D+i de las distintas compañías ha colaborado con un total de 88 instituciones de investigación, de las cuales 46 eran centros de investigación y tecnológicos y 42 universidades.

La estrategia en I+D+i de muchas de las compañías de este área se basa en un enfoque externo, orientado hacia sus grupos de interés, y en un enfoque interno, orientado hacia la modernización y mejora de procesos.

²² Los datos referentes a las compañías de Servicios Industriales del Grupo ACS incluidos en este apartado se han calculado analizando la información provista por las diferentes compañías del área de actividad, ponderándola por su nivel de facturación. Los datos se expresan en términos porcentuales sobre el total de ventas del área de Servicios Industriales.



6. COMPROMISO CON EL DESARROLLO TECNOLÓGICO

TONOPAH



El proyecto de Crescent Dunes en Tonopah, Nevada, es un claro ejemplo de la innovación tecnológica con fines comerciales. La rama industrial de ACS, el grupo COBRA, se embarcó en la aventura de la innovación en el campo termosolar hacia 2008 cuando puso en marcha la primera central cilindroparabólica del mundo con almacenamiento. Desde entonces el grupo ha desarrollado varios proyectos que han estado a la vanguardia de la tecnología convirtiéndonos en líderes del sector. En 2011 el grupo ayudó, como líder de la UTE constructora, a desarrollar Gemasolar, la primera central termosolar de torre con almacenamiento, un proyecto de demostración comercial a pequeña escala (menos de 20 MWe); gracias al conocimiento desarrollado durante aquel proyecto, el grupo industrial se vio capacitado para enfrentarse al proyecto de Tonopah, que será la planta solar de torre más grande del mundo.

Este proyecto cuenta con el apoyo del Department of Energy de los EE.UU. y consiste en una torre central de hormigón de 200 metros de altura con un receptor en su parte más alta. Alrededor de la torre se están instalando de forma circular más de 10.000 espejos planos de 120 m² cada uno que reflejarán y concentrarán los rayos del sol en el receptor situado en lo alto de la torre. Por el receptor circulan sales fundidas que se calientan con la radiación solar concentrada en el mismo, calor que posteriormente se empleará para producir vapor y generar electricidad. La planta además cuenta con 10 horas de almacenamiento térmico para poder producir electricidad tras la puesta de sol.

La planta cuenta con una turbina de vapor de 125 MWe que generará 500 GWhe al año, energía suficiente para abastecer 75.000 hogares y evitar la emisión de unas 350.000 tn de CO₂ al año. Durante la construcción habrá puntas de hasta 800 trabajadores y en total el proyecto generará alrededor de 4.300 empleos, entre directos, indirectos y trabajos generados a lo largo de la cadena de suministro, con 50 trabajadores permanentes una vez la planta entre en operación.

Este proyecto aúna los esfuerzos del grupo industrial de ACS SCE en innovación y reducción de costes lo que nos permite alcanzar los siguientes hitos tecnológicos: construir la central más grande de este tipo en la historia, desarrollar un sistema de almacenamiento térmico de 10 horas gracias a la experiencia adquirida en nuestros proyectos previos, implementar nuestra experiencia de operación y mantenimiento en el proyecto, desarrollar la primera planta con un sistema de refrigeración híbrido que reduzca el consumo de agua y eliminar el uso de gas natural como combustible de apoyo en caso de emergencia. Todos estos factores convierten al proyecto en el más innovador hasta la fecha en la industria termosolar y en el mundo de la generación renovable.



PROYECTO HNPS



HNPS, "Heterogeneous network for European public safety", es un proyecto EUREKA que ha sido cofinanciado desde el programa AVANZA I+D del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

El proyecto desarrolla el concepto de red heterogénea para establecer comunicaciones que ayuden a gestionar crisis de seguridad. Este concepto está basado en la integración de distintas redes de comunicaciones, incluyendo sistemas ad hoc de despliegue rápido. El proyecto está centrado en la integración de sistemas de comunicación existentes incluyendo sistemas de radio móviles privados como TETRA y TETRAPOL, y se consideran los últimos desarrollos en el área de arquitecturas y gestión de redes de nueva generación.

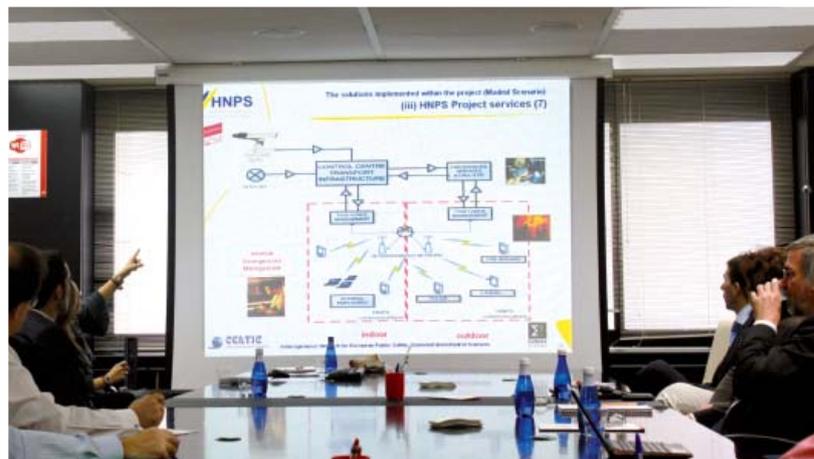
Este concepto de red heterogénea permite la rápida integración de los recursos de comunicaciones disponibles en caso de desastres o crisis, y la optimización de la asignación de recursos para el soporte de las operaciones diarias de los servicios de emergencias. Además, proveerá a estas agencias una serie de servicios digitales avanzados que facilitarán su labor diaria. El concepto de red heterogénea permitirá que las autoridades al cargo de la seguridad pública utilicen las redes públicas de comunicaciones para realizar una gestión de emergencias más eficientemente y con un mayor grado de fiabilidad.

SICE ha sido el coordinador técnico del piloto instalado en el intercambiador de transporte de Moncloa, el cual consta de las aplicaciones siguientes:

- Una aplicación de vídeo analítico: utilizada sobre el sistema de videovigilancia para el reconocimiento automático de "posibles situaciones de riesgo" en el interior de uno de los aseos (abandono de bulto sospechoso, riesgo de atraco, conteo de personas).
- Una aplicación de Gestión de recursos de Emergencias que realiza una asignación semiautomática de los recursos disponibles más cercanos al lugar del incidente, en función de su cercanía al

lugar del incidente, perfil profesional, horario e incidente a resolver. Los recursos son avisados en tiempo real mediante la recepción de un email en sus teléfonos móviles.

- Una aplicación Wireless Communications que localiza a los recursos y permite un despliegue rápido ante situaciones de no cobertura.
- El proyecto HNPS, "Heterogeneous Networks for Public Safety", ha sido premiado por la oficina CELTIC con el Excellence award 2012 in Bronze, en un evento celebrado el pasado 22 de Febrero en Estocolmo. Es un reconocimiento al trabajo en equipo realizado y resultados obtenidos.



6. COMPROMISO CON EL DESARROLLO TECNOLÓGICO

PROYECTO FOTSIS

Para mejorar la seguridad vial asociada a una autopista, se vienen implantando sistemas ITS de control y gestión del tráfico, que permiten también optimizar los niveles de confort y de servicio. Los sistemas actuales están diseñados para que los responsables de la gestión del tráfico dispongan de la información adecuada que les permita llevar a cabo una gestión eficiente; pero la interrelación con los conductores, durante su trayecto, es mínima y se gestiona, fundamentalmente, a través de los Paneles de Mensaje Variable.

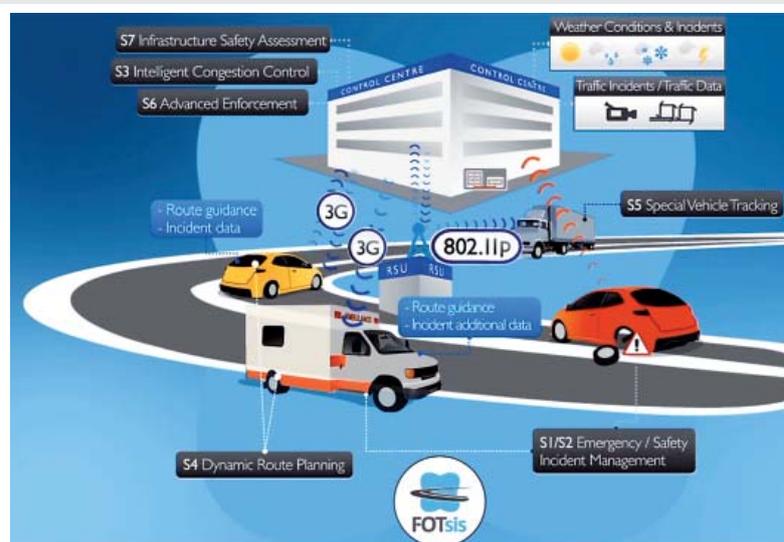
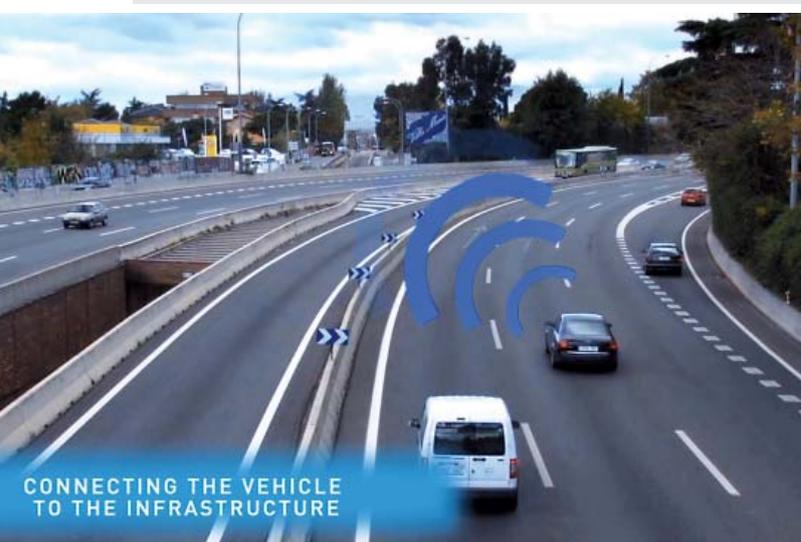
Sin embargo, a través del despliegue de servicios cooperativos I2V-V2I (Vehículo-Infraestructura, Infraestructura-Vehículo) se pretende lograr que el vehículo esté conectado a la infraestructura de forma que, los distintos conductores pueden estar mejor informados y hacer un uso más seguro, más coordinado y «más inteligente» de las autopistas durante su viaje.

El potencial de esta tecnología se está demostrando efectivo gracias al “despliegue controlado” de los proyectos conocidos como FOTs (Field Operational Test) sobre escenarios reales; que están siendo posible llevar a cabo como consecuencia del desarrollo de la tecnología soportado desde ambiciosos programas de investigación.

Así, FOTs es uno de los dos proyectos IP (Integrated Project) que fueron cofinanciados desde la Comisión Europea a través del Programa Marco (FP7) y, por tanto, es un “escaparate tecnológico” de referencia a nivel europeo en el ámbito de los sistemas cooperativos. Este proyecto es liderado por Iridium Concesiones de Infraestructuras y, en él, SICE juega su rol tecnológico al ser líder de los servicios cooperativos que se van a desplegar en el ámbito de la seguridad vial. Este despliegue está previsto hacerse durante el año 2013 en tramos controlados de autopistas.

Uno de los servicios consiste en poder proporcionar información en ruta a conductores a través de Smartphones o Tablets. Así, existe un módulo que en el centro de control transforma la información recogida en los ITS en información útil para el conductor.

Esta información se estructura, mediante plantillas pre-configuradas a cada tipología de evento informativo; de forma semejante a la información que aparece en un Panel de Mensaje Variable (PMV). Es decir, se muestran los pictogramas representativos de la incidencia, niveles de colores indicativos de la peligrosidad, y un mensaje corto (text to speech) que se puede leer en el idioma del dispositivo del usuario.





Asimismo, el usuario puede configurar el nivel de criticidad o la ruta que va a realizar al objeto de que pueda personalizar la información que desea recibir. Esta información también se puede difundir utilizando canales como Twitter.

El otro servicio desarrollado pretende ofrecer información útil en tiempo real a los Centros de Emergencia (112), cuando se produce accidente de tráfico. Dicha información es recolectada por el propio equipamiento ITS de la infraestructura, o por los operadores del centro de control de tráfico con la intención de ofrecer datos extra de utilidad, los cuales, a día de hoy, no se suministran a los servicios de emergencia.

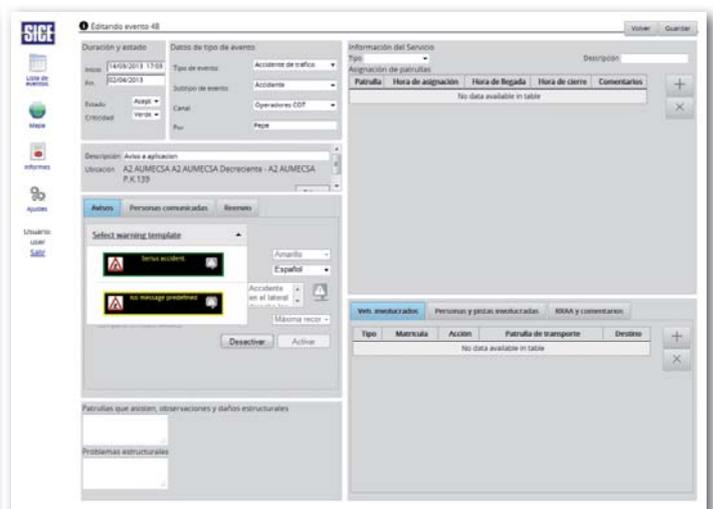
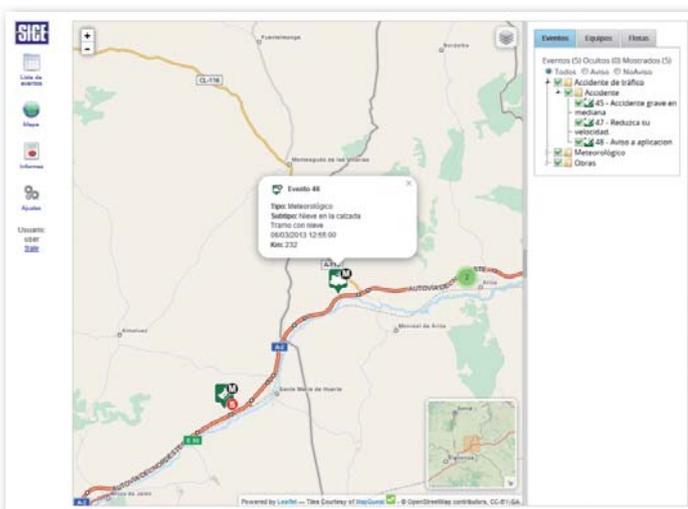
Así, por ejemplo, si desde la concesión se ha capturado con una cámara el accidente, el operador del centro de emergencias tendrá la opción de visualizar una imagen del accidente, pudiendo hacerse una idea objetiva y real de la situación (y no basarse en una subjetiva descripción oral del operador por teléfono).

Por otra parte, se ha desarrollado un aplicativo que permite recolectar información "in situ" a través de Tablets, de forma que también se pueda proporcionar esta información a los centros de controles y a los servicios de emergencia.

Este aplicativo lo llevarían las flotas de vehículos de la concesionarias/guardia civil que se desplazan a ayudar y/o señalar el accidente.

Por último, se analizarán factores críticos como el dimensionamiento adecuado de las redes de comunicaciones utilizadas (3G y WiFi Mobile), y establecer y desarrollar los mecanismos que aseguren la difusión, continuidad del servicio y la calidad y caducidad de la información. También resulta fundamental avanzar en la normalización y definir los requisitos de interoperabilidad lo que supone trabajar desde comités técnicos normalizadores, como ISO TC 204, para lograr la estandarización del marco de comunicaciones inalámbricas CALM (Communications, Air Interface, Long and Medium Range).

El impacto futuro que puede suponer el despliegue generalizado de estos servicios es tal, que desde la propia Directiva ITS, aprobada en Julio de 2010, se marcaba como ámbito prioritario la conexión del vehículo a las infraestructuras de transporte y, se recomendaba el carácter gratuito a todos los usuarios de servicios relacionados con información sobre tráfico en relación con la seguridad vial.



7. COMPROMISO CON EL ENTORNO NATURAL

7.1. La protección del medio ambiente en el Grupo ACS

Hitos 2012

DRAGADOS

La valorización de residuos de construcción y demolición (RCD) ha alcanzado el 75,5%, superando el objetivo anual previsto. Se ha obtenido la Certificación BREEAM del edificio del domicilio social, siendo el primer certificado de sostenibilidad BREEAM ES "En Uso" para oficinas concedido en España. Se ha alcanzado el 100 % de producción bajo la certificación ISO 14001.



Implantación del Sistema de Gestión de la Energía en el edificio sede de Cobra Instalaciones y Servicios, S.A., según la norma ISO 50001:2011.



Certificación ISO 14001 Eyrega, Trecisa, Rinza, Axil 3 Ingenieros y planta incineradora de Marsella Urbaser Environnement. Certificación norma gestión energética UNE-EN-ISO 50001 UTE Tratamiento de Residuos Urbanos Zona Sur y Adecuación certificación de URBASER a la misma. Ampliación alcance ISO 14001 Urbaser a gestión de instalaciones deportivas. Ampliación alcance ISO 14001 de Sertego a tratamiento de aguas hidrocarburadas y almacenamiento neumáticos fuera de uso.



Desarrollo de dos proyectos con fuerte impacto ambiental, Presa Calaveras y la línea de alta tensión ILM.



Leighton ha trabajado en estrecha colaboración con el gobierno australiano. En el "Análisis del uso de diesel para minas y operaciones de transporte", por ejemplo, se realizó una estrecha cooperación con el Departamento de Recursos, Energía y Turismo. La contribución de Leighton Contractors consistía en desarrollar un ratio de referencia para evaluar el consumo energético de todos los camiones en operación en una mina.



Revisión y actualización del Manual de Gestión de la empresa y del Plan de Gestión del Medio Ambiente para Obras. Incremento del porcentaje de obras visitadas para el control de la implantación del Sistema de Gestión de aspectos Medioambientales en relación con la cantidad de obra ejecutada.



Gestión ambiental (gestión residuos, compra materiales, distancia suministradores, control de taludes,...) según criterios LEED en la obra más emblemática del año.



Puesta en marcha de numerosos programas en el área de compras de equipos, que incluyen la instalación de sistemas de control de emisiones, el mantenimiento preventivo y las fuentes alternativas de combustible.



Reducción de consumo de combustible en la flota de vehículos de mantenimiento y por lo tanto también de emisiones de CO₂. Consecución del Premio @asLAN a Administraciones y Organismos Públicos (EMT) con el Sistema EFISAE de ETRA que nos reconoce como un caso de éxito que destaca por las reducciones de costes generadas y mejoras de la eficiencia.

Retos 2013



Incorporación paulatina de las normas de desempeño IFC (Corporación Financiera Internacional). Homologación de algunos procesos que afectan el Sistema de Gestión Integral de Cobra Instalaciones México con el Sistema de Prevención de Riesgos Laborales de España y el Sistema de Gestión de la Calidad de Cobra Proyectos Integrados México.



Alcanzar un ratio de valorización de residuos de construcción y demolición (RCD) superior al 78%.



Certificación 14001 de la UTE Urbaser-Interjardín (jardines Santa Cruz de Tenerife). Certificación 14001 de KDM Energía (Chile).



Desarrollo de políticas de ahorro de emisiones de CO₂



Incrementar la supervisión de la gestión de residuos, mediante un aumento en la frecuencia de las auditorías internas realizadas, sobre la base de un sistema de gestión ambiental. Desarrollo de métodos para el seguimiento del impacto de los procesos de construcción en el medio ambiente.



Implantación y certificación de un Sistema de Gestión Energética.



Reducción de los Residuos (Peligrosos y No Peligrosos) en un 20%. Puesta en funcionamiento de la herramienta de auditorías medioambientales. Sustitución del actual almacén de residuos peligrosos.



Obtención del "Distintivo Empresa Socialmente Responsable 2013" en SICE México; que incluye implementación de procesos, mejoras e hitos en temas de protección ambiental, calidad de vida laboral, ética y vinculación con la comunidad.



Mantener el objetivo de 0 incidentes ambientales en los proyectos en ejecución.

LOS COMPROMISOS AMBIENTALES QUE MANTIENE EL GRUPO ACS SE CIÑEN A LO ESTABLECIDO EN LA NORMA ISO 14001 Y SON CONTRASTADOS CON LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CADA NEGOCIO PARA RESPONDER A LAS NECESIDADES ESPECÍFICAS DE CADA COMPAÑÍA

7.1.1. Prioridades estratégicas

El Grupo ACS²³ conjuga sus objetivos de negocio con la protección del medio ambiente y la adecuada gestión de las expectativas de sus grupos de interés en la materia. La política ambiental de ACS pretende ser un marco en el cual, por un lado, se definan las líneas generales a seguir (principios) y, por otro, se recojan las particularidades de cada línea de negocio y cada proyecto (articulación).

Los principios son los compromisos ambientales generales del Grupo ACS. Estos son lo suficientemente flexibles como para dar cabida a los elementos de política y planificación desarrollados por las compañías en las distintas áreas de negocio. Además, estos compromisos tienen que ceñirse a los requisitos de la Norma ISO 14001:

- Compromiso con el cumplimiento de la legislación.
- Compromiso con la prevención de la contaminación.
- Compromiso con la mejora continua.
- Compromiso con la transparencia, la comunicación y la formación a los empleados del Grupo, proveedores, clientes y demás grupos de interés.

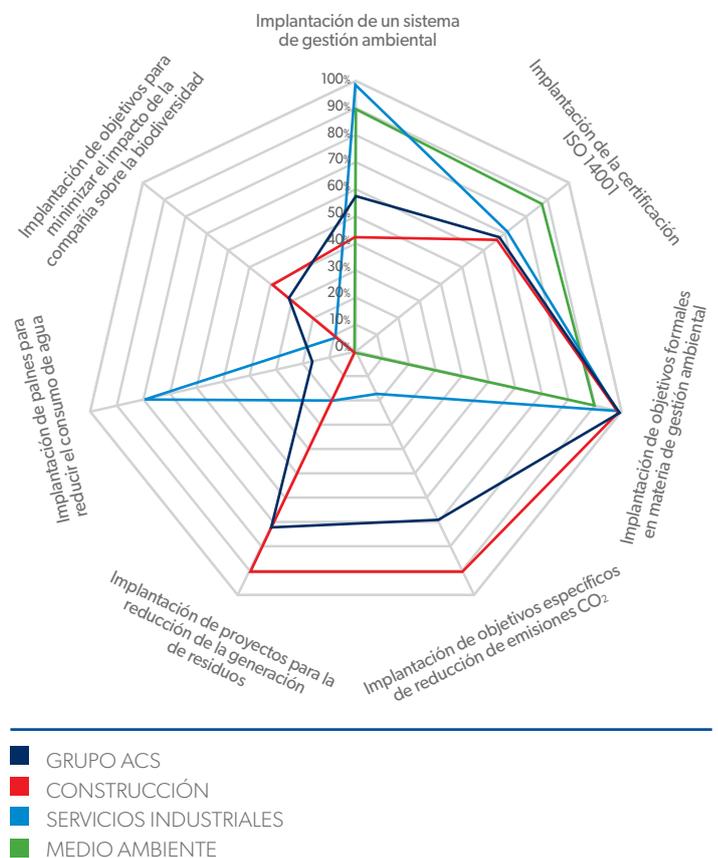
Para poder articular y desplegar una política sobre estos compromisos ambientales, se identifican los más significativos a nivel corporativo, y se contrastan con los sistemas de gestión de cada compañía y las prioridades ambientales para cada negocio. Para cada una de estas prioridades comunes, que pasan después a ser comunes a la mayoría del Grupo ACS, se establecen objetivos y programas de mejora individualmente compañía a compañía.

²³ Los datos referentes al Grupo ACS incluidos en este apartado se han calculado analizando la información provista por las diferentes compañías del Grupo, ponderándola por su nivel de facturación. Los datos se expresan en términos porcentuales sobre el total de ventas del Grupo en 2012.

7.1.2. Modelo de Gestión

El resumen de los principales aspectos comunes de los modelos de gestión de las compañías del Grupo ACS se resume en el siguiente mapa de iniciativas y su grado de implantación:

MAPA DE INICIATIVAS Y SU GRADO DE IMPLANTACIÓN



Grado de implantación según lo reportado por las compañías del Grupo ACS y atendiendo al nivel de ventas de cada una de ellas.

7. COMPROMISO CON EL ENTORNO NATURAL

El significativo grado de implantación de un sistema de gestión ambiental, presente en compañías que representan un 55,8% de las ventas del Grupo se basa en el objetivo que busca la adopción de la norma ISO 14001 en la mayoría de las actividades del Grupo, y que ya está implantada en un 68,0% de las ventas del Grupo ACS²⁴.

La responsabilidad de supervisar el desempeño ambiental del Grupo ACS recae en la Dirección de Medio Ambiente de cada una de sus sociedades. De forma general, se han detectado las siguientes características comunes, generales y más significativas en la gestión de los impactos ambientales de las compañías del Grupo ACS:

- Ellas mismas, de forma descentralizada y autónoma, desarrollan las políticas y los planes de actuación (en ACS compañías que representan un 96,0% de las ventas definen objetivos formales en medio ambiente de forma periódica y más aun, un 25,0% remuneran a sus trabajadores según el cumplimiento de estos objetivos).
- Implementan proyectos de certificación y/o de auditoría independiente externa, (el 55,8% de la producción del Grupo ACS ha sido auditada en 2012).
- Realizan auditorías medioambientales (724 en el año 2012).
- Compañías que representan un 71,6% de las ventas del Grupo ACS disponen de algún tipo de base de datos centralizada para la recogida de datos medioambientales.
- Compañías con un 33,0% de las ventas del Grupo ACS presentan un sistema de recopilación de incidencias, no conformidades o "near misses" relacionadas con el tema medioambiental. En 2012 se han producido un total de 967 incidentes medioambientales, que han supuesto la incoación de un total de 20 expedientes sancionadores.

DE FORMA CONCRETA Y OPERATIVA, LAS PRINCIPALES MEDIDAS MEDIOAMBIENTALES GIRAN EN TORNO A CUATRO ÁREAS CLAVE, SOBRE LAS CUALES LAS COMPAÑÍAS DEL GRUPO ACS SE POSICIONAN DE MANERA EXPLÍCITA:

- **LA LUCHA CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO,**
- **EL FOMENTO DE LA ECO-EFICIENCIA,**
- **EL AHORRO DE AGUA Y**
- **EL RESPETO POR LA BIODIVERSIDAD**

²⁴ Aunque esta no es la única certificación, pues compañías que representan un 78,13% de las ventas del Grupo ACS han reportado la consecución de otro tipo de certificaciones, muchas de ellas adicionales a la ISO 14001.

Sanciones por incumplimiento de la normativa ambiental

	2010	2011	2012
Número de incidentes medioambientales	1.219	1.601	967
Número de incidentes medioambientales con expediente sancionador	32	33	20
Coste de las multas por expedientes sancionadores (euros)	196.469,7	154.600,0	38.847,6

7.1.3. Principales indicadores ambientales

Principales indicadores medioambientales del Grupo ACS	2010	2011	2012
Consumo de Agua (m ³)	6.772.361,0	5.577.931,0	10.067.651,8
Producción certificada en ISO 14001 (%)	71,7%	72,6%	68,0%
Emisiones directas (Scope 1) (tCO ₂ eq)	1.998.929,4	1.742.344,1	1.569.460,3
Emisiones indirectas (Scope 2) (tCO ₂ eq)	108.948,8	151.738,3	246.757,7
Emisiones indirectas (Scope 3)* (tCO ₂ eq)	4.391,8	13.620,2	93.781,8
Residuos no peligrosos enviados a gestión (t)	824.735,0	1.168.706,0	1.274.105,8
Residuos peligrosos enviados a gestión (t)	200.949,0	186.989,5	88.182,4

* Debidas a viajes de empleados.

- El aumento del consumo de agua se debe, en gran medida, a la inclusión del consumo de agua no potable, que no se recogía en años anteriores. Más adelante en este informe se detallan estos datos.
- El decremento de emisiones de CO₂ se produce como consecuencia de la reducción experimentada en Urbaser, principal generador de emisiones del Grupo.
- Las emisiones indirectas de Scope 3 aumentan de forma significativa dado que se ha incrementado el alcance de la medición a un mayor número de compañías del Grupo ACS.



7. COMPROMISO CON EL ENTORNO NATURAL

7.1.4. Cambio climático

El Grupo ACS comparte con la sociedad la creciente preocupación por el cambio climático, por lo que lleva a cabo una política activa para reducir sus emisiones de gases de efecto invernadero en compañías que representan el 71,3% de las ventas del Grupo ACS.

Según los datos recabados a las compañías del Grupo ACS, y la facturación contabilizada en 2012, el ratio de emisiones totales de Scope 1 sobre ventas (Carbón Intensity) asciende a 41 toneladas de CO₂ por cada millón de euros de facturación, un 33,0% menor que en 2011 fruto de la reducción de emisiones en Urbaser y del incremento de facturación como consecuencia de la integración de HOCHTIEF, cuyas actividades son poco intensivas en emisiones de CO₂. En términos comparables, incluyendo en 2011 la totalidad de las ventas de HOCHTIEF, y no solo las registradas desde junio, la disminución experimentada por el ratio es del 13,5%.

El principal reto es entender y cuantificar todas las emisiones del Grupo ACS. Cada compañía es responsable de mantener un inventario de emisiones, en el cual se identifican sus focos principales de emisiones. Esto permite desarrollar planes de actuación a medida de cada compañía. Compañías que representan el 73,3% de las ventas del Grupo ACS ya han definido una metodología para medir la huella de carbono de sus actividades²⁵.

La estrategia del Grupo ACS en la lucha contra el cambio climático se basa en la correcta gestión de los combustibles fósiles, en los recursos renovables, en el ahorro y la eficiencia energética y en la movilidad sostenible. Los resultados que se esperan como consecuencia de las políticas activas de contención del cambio climático pasan por:

- Reducción de emisiones directas, mediante por ejemplo la implantación de nuevos procesos productivos.
- Reducción de emisiones indirectas, moderando por ejemplo el consumo de combustible y fomentando la eficiencia energética.
- Análisis de la posibilidad de implantar Sistemas de Gestión Energética (y en su caso conforme a la norma UNE-EN ISO 16001 certificación).

- Formación de empleados, sensibilización de clientes y control de proveedores.
- Se comienzan a medir las consecuencias financieras del cambio climático sobre los negocios de cada compañía. De hecho, empresas que representan el 19,3% de las ventas del Grupo ya realizan este tipo de análisis.

Otro aspecto clave reside en el fomento de la utilización de fuentes de energía renovable, o fuentes menos intensivas en carbono, así como el empleo de las mejores tecnologías en la combustión de combustibles fósiles son dos aspectos fundamentales para reducir las emisiones de CO₂.

El Grupo ACS cuenta con una amplia experiencia en la promoción y participación en proyectos de energías renovables. El Grupo ACS participa en la explotación de plantas de energía renovable (eólicas y termosolares principalmente), en concreto:

- A 31/12/12 la potencia instalada de energía eólica en España ascendía a 936 MW. Dichos parques produjeron durante el año 2012 un total de 1.335 GWh²⁶.
- Fuera de España, a 31/12/12, 128 MW en Portugal, que produjeron 296 GWh y 102 MW en México, que produjeron 146,3 GWh.
- Por su parte, a 31/12/11 el Grupo ACS tenía una potencia instalada en España en plantas termosolares de 249,5 MW, que habían producido durante 2012 un total de 671,7 GWh²⁷.

Esto supone un total de 2.449,1 GWh.

²⁵ Los inventarios de emisiones no se limitarán únicamente al ámbito operativo del Grupo ACS, sino que también abarcarán las actividades asociadas al ciclo de vida de sus servicios y productos. ACS está desarrollando una base de datos para medir las emisiones de su cadena de suministros. Una vez dicha base de datos sea lo suficientemente amplia, se publicarán los resultados.

²⁶ Esta cifra se compone de la producción eléctrica que ha obtenido garantía de origen renovable de la electricidad por parte de la CNE, que asciende a 845,9 GWh, y otros 489,1 GWh que no han obtenido la garantía de origen renovable de la CNE.

²⁷ Esta cifra se compone de la producción eléctrica que ha obtenido garantía de origen renovable de la electricidad por parte de la CNE, que asciende a 531,8 GWh, y otros 139,9 GWh que no han obtenido la garantía de origen renovable de la CNE.

PROTECCIÓN CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO EN LEIGHTON



A medida que la realidad del cambio climático continúa impulsando la transformación global hacia una economía más eficiente en recursos y emisiones, muchos gobiernos y reguladores de todo el mundo han tratado de abordar estas cuestiones a través de mecanismos tales como restringir las emisiones, adoptar impuestos y otros mecanismos que han ido añadiendo presión a las empresas a la hora de desarrollar sus actividades.

Leighton es un ejemplo, una compañía que desarrolla actividades intensivas en recursos energéticos, y que opera en entornos regulatorios estrictos, como por ejemplo en Australia, donde se instauraron tasas sobre el carbono desde el 1 de julio 2012. En esta situación, desde Leighton reconocen la necesidad de desarrollar e implementar estrategias basadas en tecnologías limpias y el fomento de la sostenibilidad para mitigar los riesgos y aprovechar las oportunidades del cambio climático y las regulaciones derivadas del mismo.

Una de las áreas donde se concentra Leighton, la compañía australiana en la que HOCHTIEF tiene una inversión mayoritaria, es en la optimización del consumo de combustible y el control de las emisiones liberadas por vehículos de minería. Con este fin, Leighton ha trabajado en 2012 estrechamente con el gobierno australiano en el desarrollo de un "Análisis del uso de diesel para minería y operaciones de transporte", con el Departamento de Recursos, Energía y Turismo. La tarea de Leighton consistía en evaluar el consumo energético de todos los camiones en operación en una mina. El uso de energía real se comparaba entonces con el mejor rendimiento teórico por camión y, como resultado, se obtenía información para fomentar la eficiencia y cuanto margen de mejora tiene una flota de vehículos pesados.

Con el fin de lograr un mejor balance energético, Una de las filiales de Leighton, Thies incorporó a sus camiones mejoras derivadas de este proyecto con el objeto de optimizar la carga para reducir la cantidad de vehículos requeridos y el número de viajes realizados. Asimismo, en el proyecto para la construcción de la Hunter Expressway Alliance, en Nueva Gales del Sur, Thies empleó por primera vez excavadoras híbridas, con el objeto de determinar si existían ahorros de combustible comparando directamente las excavadoras convencionales y de alto rendimiento con las híbridas a la hora de realizar el mismo trabajo.

El resultado fue satisfactorio, ya que manteniendo el ritmo de productividad de las excavadoras estándar, las híbridas consumían en promedio once litros de gasolina menos por hora, casi un 30 por ciento menos que los vehículos con motores estándar. En total, y durante la fase de prueba del proyecto, los vehículos híbridos habían ahorrado aproximadamente 4.500 litros de combustible y diez toneladas equivalentes de CO₂.



7. COMPROMISO CON EL ENTORNO NATURAL

7.1.4.1. Emisiones directas de GEI (tCO₂eqv.)²⁸

Emisiones directas de gases con efecto invernadero (Scope 1) (tCO ₂ eqv.)	2010	2011	2012
Construcción	57.597,6	80.737,0	143.868,2
Servicios Industriales	125.578,0	43.173,6	43.153,5
Medio Ambiente	1.815.753,8	1.618.433,4	1.382.438,7
Total Grupo	1.998.929,3	1.742.344,1	1.569.460,3

7.1.4.2. Emisiones indirectas de GEI. Total Grupo (tCO₂eqv.)

Emisiones indirectas de gases con efecto invernadero (tCO ₂ eqv.)	2010	2011	2012
Emisiones derivadas del consumo de energía eléctrica (Scope 2)	108.948,8	151.738,3	246.757,7
Emisiones derivadas de viajes de empleados (Scope 3)	4.391,8	13.620,2	93.781,8

7.1.5. Ecoeficiencia

El Grupo ACS concede a la eficiencia del consumo de recursos y a la reducción de la generación de residuos la prioridad, ya que una estrategia efectiva en estos aspectos implica beneficios en una doble vertiente. Por un lado, se reduce el impacto ambiental sobre el entorno y, por otro, se recorta el gasto necesario para la compra o tratamiento de los mismos.

En este sentido, la estrategia del Grupo ACS se basa en dos ejes fundamentales:

- La implantación de proyectos para reducir la generación de residuos, un ejercicio que se realiza en compañías que representan el 73,2% de las ventas de ACS.
- El desarrollo de proyectos para reducir el consumo de materiales y/o materias primas, algo que se realiza ya en compañías que representan el 75,5% de las ventas del Grupo ACS.

Adicionalmente, existe una fuerte implantación de políticas en relación a la aplicación de estándares de construcción sostenible²⁹. Estas se desarrollan en aquellos casos en los que el cliente los acepta, puesto que el Grupo ACS en una inmensa mayoría de las ocasiones trabaja para terceros en el desarrollo de edificación. Estas políticas de construcción sostenible se desarrollan en las principales actividades de compañías que representan el 40,5% de las ventas de ACS.

²⁸ Para la realización de este informe, Urbaser, la compañía que supone un mayor impacto en este aspecto en el Grupo ACS, ha adoptado una metodología de cálculo de emisiones en la que los factores de emisión se han obtenido de los cálculos realizados por el personal de Urbaser a partir de un balance de masas preestablecido y de los factores de emisión y fórmulas que figuran en la metodología E-PRTR (Registro Europeo de Emisiones y Transferencia de Contaminantes) y en la 3ª Edición de Solid Waste Management and Greenhouse Gases: A Life-Cycle Assessment of Emissions and Sinks, editado por la US EPA.

Los datos sobre emisiones a vertederos se refieren a las emisiones equivalentes de CO₂ que producirán los residuos depositados en el ejercicio correspondiente durante un periodo de 26 años.

Para el cálculo de las emisiones del resto de áreas de ACS, se han utilizado los factores de emisión del IPCC que se han aplicado a los datos de actividad obtenidos siguiendo las directrices del GHG Protocol.

²⁹ Por ejemplo sistemas de certificación de edificios sostenibles como LEED - Leadership in Energy & Environmental Design, BREEAM - BRE Environmental Assessment Method, LCC - Life Cycle Cost Results, etc.

ESTÁNDARES DE CONSTRUCCIÓN SOSTENIBLE



HOCHTIEF, a través de Turner en Estados Unidos y Leighton en Australia, desarrolla actividades de edificación de acuerdo a estándares de construcción sostenibles.

- Desde el año 2000, más de 500 proyectos de Turner se han registrado y certificado como LEED. Además, Turner ha adoptado muchas de las prácticas sostenibles características de este tipo de certificaciones en el desarrollo de su actividad normal.
- Leighton Properties, la compañía de Leighton especializada en el desarrollo de propiedades inmobiliarias, utiliza la Australian Green Star Methodology de la GBCA (Green Building Council de Australia) en el desarrollo de sus actividades de edificación.



7. COMPROMISO CON EL ENTORNO NATURAL

7.1.5.1. Tratamiento de residuos

Especial importancia tiene el apartado de residuos, pues la parte de aprovisionamientos depende de forma predominante de las necesidades y peticiones de los clientes. Por lo tanto, en el tratamiento de residuos se dedican más recursos, esfuerzos y políticas que en cualquier otra disciplina de la ecoeficiencia.

A este respecto, el Grupo ACS segrega, almacena y gestiona adecuadamente sus residuos³⁰. La gestión se orienta siempre a minimizar los residuos generados, tanto en cantidad como en peligrosidad, en dar prioridad al reciclaje y reutilización, sobre otras opciones de gestión, y en la valorización energética como elección preferente frente al depósito en vertedero.

Los residuos se gestionan conforme a la normativa vigente en cada país. Las instalaciones disponen de

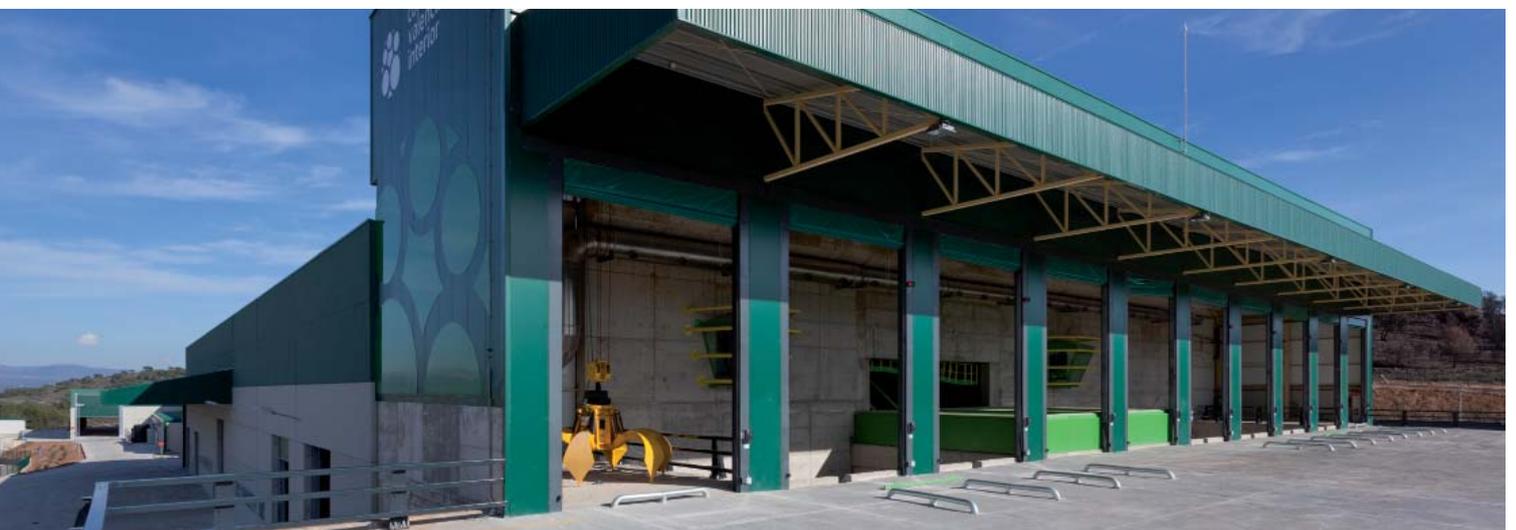
las correspondientes autorizaciones de productores de residuos peligrosos, que permiten su registro, inventario, almacenamiento y gestión. Los residuos no peligrosos generados son reutilizados en el lugar de producción o recogidos por un gestor autorizado para tratamiento, reciclado o valorización, o en su defecto, para el vertido en depósitos controlados.

El Grupo ACS también genera otros residuos peligrosos o con regulación específica que han de ser tratados respectivamente por un gestor autorizado de residuos peligrosos o por un SIG (Sistema Integrado de Gestión). Los residuos peligrosos son entregados, con carácter general, a gestores autorizados, de acuerdo con la legislación vigente.

³⁰ Hasta el año 2010 el Grupo ACS media en el informe de RSC únicamente las toneladas de residuos tratadas. A partir del año 2011 presentamos la totalidad de los residuos generados y, de ellos, los Valorizados (enviados a gestión: compostaje, reutilizados, reciclados o recuperados). La cifra de Total Residuos Generados Grupo ACS no incluye las tierras de excavación de la actividad de Construcción, los datos referentes a las mismas se pueden encontrar en el apartado 7.2.3 de este documento.

Total residuos generados Grupo ACS	2011	2012
Total residuos no peligrosos generados (t)	1.168.706,0	1.274.105,8
Total residuos peligrosos generados (t)	186.989,5	88.182,4

Tratamiento de residuos	2010	2011	2012
Total residuos no peligrosos enviados a gestión (t)	824.735,0	858.738,7	1.274.105,8
Total residuos peligrosos enviados a gestión (t)	200.949,0	186.989,5	88.182,4



7.1.5.2. Racionalización del consumo de recursos energéticos y materiales

Una gran parte de los recursos naturales que consumen las compañías del Grupo ACS son empleados de manera eficiente. Para lograrlo, se utilizan las mejores tecnologías disponibles en materia de eficiencia y de reducción del consumo de materiales y recursos energéticos.

Según lo reportado por las compañías del Grupo, en 2012 se ahorraron 4.246,2 MWh de energía debido a la conservación y mejoras en la eficiencia energética.

El uso principal de la gasolina y el gasóleo en las compañías del Grupo ACS es el transporte de materiales, de personal, el movimiento de tierras y el uso de cierta maquinaria necesaria para las actividades operativas de la compañía.

Aprovisionamientos Grupo ACS. Principales conceptos

	2011	2012
Total madera comparada (t)	19.551,0	11.111,0
<i>Madera certificada (%)</i>	20,3%	33,4%
Total acero comprado (t)	388.560,0	663.781,1
<i>Acero manufacturado con materiales reciclados (%)</i>	29,7%	46,7%
Total cemento / hormigón comprado (t)	3.048.316,0	4.977.600,8
<i>Cemento / hormigón que incluye áridos reciclados (%)</i>	0,1%	0,0%
Total árido comprado (t)	7.905.170,0	6.878.754,4
<i>Árido reciclado (%)</i>	23,6%	0,8%
Total vidrio comprado (t)	1.408,0	159,0
<i>Vidrio reciclado (%)</i>	0,0%	0,0%
Total Tuberías / aislamiento (en general, PVC) comprado (t)	779,0	4.137,0
<i>Tuberías / aislamiento (en general, PVC) reciclado (%)</i>	0,0%	0,1%

Consumo directo e indirecto de energía, por fuentes	2010	2011	2012
Consumo de gasolina + gasóleo (millones de litros)	94,6	114,2	104,2
Consumo de gas natural (m ³)	897.866,0	1.184.488,3	2.136.012,7
Consumo de gas natural (kWh)	n.d.	n.d.	35.137.353,7
Consumo de electricidad (MWh)	390.497,6	466.720,3	811.970,1

7.1.5.3. Otras emisiones

Las sustancias destructoras del ozono han desaparecido de casi todas las áreas, menos una cantidad muy reducida en Servicios Industriales. En concreto se tratan de fugas de gases refrigerantes que ya no pueden comercializarse y han ido desapareciendo de las instalaciones.

El cambio más importante que se produce en este indicador proviene de Medio Ambiente, donde reportan el uso de otros gases, que no tiene impacto en la capa de ozono pero sí efecto invernadero, y están incluidos en las emisiones de Scope 1.

Otras emisiones, total Grupo (t)	2010	2011	2012
Emisiones de Óxido de Nitrógeno (NOx)	2.115,0	1.077,2	5.224,9
Emisiones de Óxido de Azufre (SOx)	447,0	193,0	274,0
Emisiones de partículas sólidas	153,0	9,9	31,2
Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono	n.d.	5.105,5	0,0

7. COMPROMISO CON EL ENTORNO NATURAL

7.1.6. Agua

Las actividades desarrolladas por el Grupo ACS llevan asociadas un notable consumo de agua, especialmente en el ámbito de la construcción. En este sentido, la compañía reconoce la necesidad de reducir el consumo de este recurso natural, especialmente en zonas de gran estrés hídrico. En la medida de lo posible, y siempre que las características de los proyectos lo permitan, se emplea agua reciclada no apta para uso humano.

Las claves de la estrategia del Grupo ACS para la reducción del consumo de agua se resumen en tres puntos:

- Implantar sistemas de medición adecuados (a nivel de proyecto, compañías y corporación), que permitan un conocimiento detallado de las principales fuentes de consumo. Compañías que representan el 55,6% de las ventas del Grupo ACS han reportado de forma detallada estos datos.
- Desarrollo de acciones que fomenten la reducción del consumo de agua o que incentiven el consumo de agua reciclada. Compañías que representan el 15,1% de las ventas del Grupo ACS han establecido planes para la reducción del consumo de agua en sus actividades.

Impulso y desarrollo de políticas operativas de gestión de agua y desalinización. En la actualidad el Grupo ACS construye u opera varias plantas desalinizadoras en España y Argelia.

El Grupo ACS dispone de numerosas medidas encaminadas a reducir el consumo hídrico, tales como la sensibilización de los empleados, la reutilización de agua de limpieza o el uso de agua de lluvia.

El Grupo ACS presta atención a mejorar la gestión y el uso del agua, con especial atención a aquellas obras situadas en zonas geográficas con estrés hídrico. En este sentido, ACS realiza esfuerzos desde hace años en la zona sureste de la península ibérica y en las Islas Canarias, ubicaciones con frecuente déficit de agua. El Sistema de Gestión Ambiental contempla el estrés hídrico como una variable adicional en los criterios de valoración del parámetro "consumo de agua", lo que conlleva la puesta en marcha de medidas preventivas para la optimizar el consumo del agua y el seguimiento de la eficacia de dichas medidas.

Por último, cabe destacar que el Grupo ACS lleva a cabo un control exhaustivo de la calidad de las aguas que vierte al medio natural. En este sentido, todos los controles realizados se ajustan a lo exigido legalmente, de manera que no se producen afecciones significativas sobre el medio natural³¹.

Consumo de Agua (m ³)	2010	2011	2012
Obtenida de la red pública	2.744.035,1	2.873.426,8	3.766.705,6
Obtenida de otras fuentes	4.028.325,9	2.704.504,2	2.911.139,7
No Potable, (Obtenida de depuradoras, agua reciclada, etc.)	n.d.	n.d.	3.389.806,4
Total	6.772.361,0	5.577.931,0	10.067.651,8

Vertidos totales de aguas residuales (m ³)	2010	2011	2012
A la red pública	1.490.209,5	2.706.544,7	2.221.489,7
Vertidos al mar o a ríos/lagos	6.524.886,8	1.429.681,0	1.080.671,4
Vertidos de aguas residuales a instalaciones específicas de recogida de agua	n.d.	n.d.	986.324,9
Total	8.015.096,2	4.136.225,7	4.288.486,0

³¹ Durante el año 2012 se han producido derrames accidentales de agua que en total han ascendido a 92,37 m³.

7.1.7. Biodiversidad

Las actividades del Grupo ACS generan afecciones sobre el entorno natural donde se ejecutan las obras. La implantación de medidas para la conservación de la flora y de la fauna es uno de los principios ambientales aplicados en la planificación de las operaciones. Dichas medidas se basan en la protección física, trasplante o traslado, así como en el respeto a los ciclos vitales de las especies vegetales y animales afectadas.

El Grupo ACS trata de minimizar el impacto ambiental de sus actividades, especialmente, cuando tienen lugar en zonas de alto valor ecológico. Compañías que representan el 32,8% de las ventas han establecido objetivos para minimizar el impacto de sus actividades sobre la biodiversidad. Los proyectos se planifican con objeto de minimizar su impacto ambiental y, en la medida de lo posible, se desarrollan bajo la metodología que cause menor daño en el entorno.

El Grupo ACS elabora estudios de impacto ambiental, que tratan de minimizar posibles efectos adversos en el entorno natural de los proyectos. La participación pública, en los procedimientos de aprobación de estos proyectos, está garantizada por la legislación nacional y regional de cada uno de los países en los que éstos son desarrollados.

A cierre del ejercicio 2012 un elevado número de compañías del Grupo, representando un 39,4% de las ventas, desarrollaban proyectos ubicados en áreas de alto valor biológico, o en sus inmediaciones.

La compañía también dispone de planes de vigilancia, que garantizan el cumplimiento de las medidas preventivas y reducen el impacto de los proyectos y procesos que no están sujetos a evaluaciones de impacto ambiental. Asimismo, en 2012 se han desarrollado varias iniciativas o actividades específicas de restauración de

hábitats impactados por la actividad de varias compañías el Grupo.³²

- Dragados desarrolla en la totalidad de las obras de ingeniería civil un Plan de Restauración de las áreas afectadas después de la finalización de las obras.
- Revegetaciones al final del desarrollo de los proyectos en Vías.
- Actividades de restauración en hábitats de diferentes especies animales.
- Leighton es uno de los contratistas mineros más importantes del mundo, y después de finalizar la actividad en las minas, rehabilita la tierra afectada para recuperar las condiciones de los ecosistemas locales.
- Urbaser desarrolla proyectos de sellado y revegetación de vertederos, cuando es necesario.

Por ejemplo, se ha reportado el control y seguimiento del impacto de compañías del Grupo sobre 21 especies amenazadas de extinción que se encuentran en áreas de influencia de los proyectos o actividades de las compañías del Grupo.

En definitiva, el Grupo ACS incorpora a sus sistemas de gestión ambiental el compromiso con la conservación de la biodiversidad, para cumplir los siguientes objetivos:

- Evaluar los impactos de las actividades sobre el medio ambiente.
- Investigar, desarrollar y ofrecer al cliente innovaciones que mejoren las condiciones ambientales.
- Gestionar el impacto y minimizar sus consecuencias.

³² Han reportado la existencia de estas actividades compañías que representan el 33,4% de las ventas del Grupo ACS.

7. COMPROMISO CON EL ENTORNO NATURAL

7.2. Construcción

La actividad constructiva puede, en ocasiones, ejercer un fuerte impacto sobre el entorno. Aunque generalmente este efecto es de carácter temporal, las compañías de Construcción³³ del Grupo ACS tratan de múltiples formas de identificar dichos impactos de forma previa con el fin de minimizar o evitar completamente su afección sobre el medio.

Una de las compañías más activas del Grupo es Dragados, que se posiciona como la compañía de referencia en el desarrollo de iniciativas y políticas de respeto por el medio ambiente.

Los principales impactos ambientales de los proyectos de construcción están relacionados con el consumo de agua, de materiales y el origen de los mismos, la generación de residuos, el movimiento de tierras y con el efecto sobre la biodiversidad.

³³ Los datos referentes a las compañías de Construcción del Grupo ACS incluidos en este apartado se han calculado analizando la información provista por las diferentes compañías del área de actividad, ponderándola por su nivel de facturación. Los datos se expresan en términos porcentuales sobre el total de ventas del área de Construcción.

Grado de implantación de buenas prácticas medioambientales como porcentaje de las ventas en el área de **CONSTRUCCIÓN**

2012

Implantación de un sistema de gestión ambiental	44,1%
Implantación de la certificación ISO 14001	66,3%
Implantación de objetivos formales en materia de gestión ambiental	95,9%
Implantación de objetivos específicos de reducción de emisiones de CO ₂	88,0%
Implantación de proyectos para la reducción de la generación de residuos	89,5%
Implantación de planes para reducir el consumo de agua	1,6%
Implantación de objetivos para minimizar el impacto de la compañía sobre la biodiversidad	40,7%



AUTOPISTA A4: TRAMO WIERZCHOSŁAWICE-KRZYŻ

La autopista A 4 está situada en la región de Malopolska, en las provincias de Wieliczka, Bochnia, Brzesko y Tarnów. En concreto, la obra comienza antes del enlace Wierzchosławice y termina tras el enlace Krzyż.

En el proyecto de la autopista, ya se tuvieron en cuenta aspectos medioambientales fundamentales. Entre los cuales, destacaban:

- La construcción de 15 kilómetros de pantallas acústicas con el fin de proteger las viviendas cercanas a la autovía de un ruido excesivo.
- La construcción de instalaciones de depuración preliminar de las aguas provenientes de precipitaciones.
- La construcción de una estación depuradora de aguas residuales en las zonas de descanso MOP II Rudka y MOP III Komorów.
- Las plantaciones de jardinería que ha de desempeñar funciones protectoras, estéticas y propias de una comunidad biótica, en forma de franjas, filas o agrupaciones de árboles y arbustos, así como rellenar los bordes de las agrupaciones forestales separadas por la carretera (franjas de 8 - 15 metros de ancho).
- La construcción de pasos para fauna facilitándoles la migración por unos trayectos ecológicos importantes y asegurando la comunicación ecológica de los terrenos separados por la autopista.
- La ejecución de una valla de cerramiento a ambos lados de la carretera y junto a marcos y pasos de animales (aprox. 100 metros a cada lado).
- Las zonas de mantenimiento se ubicaron fuera de las zonas de exclusión definidas:
 - Red Ecológica Europea Natura 2000.
 - Zonas de unos valores medioambientales particulares, como los terrenos inundables del río Dunajec.
 - Reservas naturales: Dębina y Debrza.
 - Zonas forestales o en las inmediaciones de terrenos habitados.

Durante la construcción, tanto en la planificación de los trabajos como en la propia ejecución, se prestó una particular atención al medio ambiente, adoptando diversas medidas preventivas.

Se ha tenido en consideración el tipo de combustible utilizado (ecodiesel) y la cantidad del mismo, realizando controles para detectar posibles picos de consumo. Igualmente, se realizó un seguimiento del estado técnico de los equipos, mediciones de la composición de los gases de combustión emitidos, mediciones del nivel del ruido y de las vibraciones ocasionadas. Todo ello, con el fin de reducir al máximo el impacto de la obra en el medio ambiente y en el entorno.

Las zonas de acopios y las zonas de mantenimiento, así como los caminos de obra se organizaron de tal manera que posibilitase un uso económico del terreno y una alteración mínima de su superficie.

- Para ello, los caminos desde los préstamos a la zona de ejecución en la obra se trazaron en base a la red de carreteras de servicio a ejecutar en el proyecto.
- En los préstamos explotados se implementaron planes de restauración que dieron como resultado lagos artificia-

les, los cuales se perfilaron y recuperaron, terminándolos en un perfecto estado tras su explotación, consiguiendo así la aprobación de la autoridad minera.

Para la optimización del consumo de recursos naturales, se ha tenido en cuenta la posibilidad de reutilización de subproductos propios o de otros procesos industriales de la zona.

- Debido a las características del material de la zona, el terraplén se realizó estabilizando el material autóctono, extraído en casi su totalidad por debajo del nivel freático. Para realizar esta estabilización, se utilizaron, entre otros, escorias y cenizas provenientes de alto horno, reutilizando así los residuos de la central térmica de la zona y reduciendo considerablemente los depósitos de este residuo existentes en el entorno de la ciudad de Tarnov.
- Igualmente, se reutilizó el filler resultante de la fabricación de las mezclas asfálticas como producto ligante para la estabilización en terraplenes, reduciendo así el consumo externo de ligante y eliminando la necesidad de retirar este residuo a vertedero.

Además, se reutilizó el producto resultante de los fresados realizados durante la ejecución para realizar los caminos de acceso desde las vías de servicio a las parcelas o viviendas particulares.

Los residuos que no fue posible reutilizar, se clasificaban y se almacenaban en recipientes adecuados, ubicados en una zona delimitada para tal finalidad, para a continuación ser recogidas y transportadas hasta instalaciones de reciclado.

Los árboles y arbustos ubicados dentro del emplazamiento o en la vecindad del mismo, que corrían el riesgo de quedar dañados y que no estaba prevista su retirada, se protegieron contra daños mecánicos y la contaminación del suelo.

Todas las pérdidas de vegetación se compensaron introduciendo plantaciones nuevas, teniendo en consideración los requisitos del hábitat de las mismas.

Se redujeron al máximo las alteraciones o limitaciones de la magnitud de los caudales de los arroyos superficiales y de las aguas subterráneas, así como las alteraciones y direcciones del flujo del agua.

Los trabajos de movimiento de tierras en los cauces de los cursos de agua se realizaron fuera del período de la migración masiva de los anfibios, a la vez que se prestaba especial atención a que, durante la ejecución, no quedasen tapados con material los meandros abandonados y las balsas de agua y, en el caso de que hiciera falta tal acción, antes de cubrir las balsas de agua con material, se realizaba un control de la balsa o arroyo en cuestión, con el fin de comprobar la posible presencia de anfibios. Los especímenes encontrados se recuperaban para ser transportando a otro lugar, a una distancia que impidiese su vuelta a la balsa eliminada.

- Con el fin de proteger y garantizar la seguridad de los animales, en toda la longitud de la autovía se colocaron vallas en ambos lados de la zona de ejecución, las cuales impedían el acceso de los animales a dicha zona de ejecución.

La obra de la autopista A4 constituía un tramo prioritario de la red de carreteras planificada a construirse en vista de la organización del campeonato Eurocopa 2012 en Polonia. No obstante, en esta carrera contra el reloj, el cuidado y la protección del medio ambiente estuvo siempre presente.



7. COMPROMISO CON EL ENTORNO NATURAL



7.2.1. Iniciativas para la reducción del consumo de agua

- Se aplican las buenas prácticas medioambientales para minimizar los consumos, especialmente, el agua.
- Reutilización del agua de limpieza de la maquinaria en obras.
- Se han desarrollado campañas de concienciación con pautas para disminuir el consumo de agua.
- Uso de agua de lluvia.

Consumo de Agua (m³). CONSTRUCCIÓN

	2010	2011	2012
Obtenida de la red pública	1.088.140,3	1.384.831,4	1.355.908,8
Obtenida de otras fuentes	1.461.023,0	1.264.255,3	1.670.810,3
No potable, (obtenida de depuradoras, agua reciclada, etc.)	n.d.	n.d.	1.125.737,0
Total	2.549.163,3	2.649.086,7	4.152.456,1

7.2.2. Consumo de materiales

Aprovisionamientos CONSTRUCCIÓN.

Principales conceptos	2011	2012
Total madera comparada (t)	18.579,0	10.473,0
Madera certificada (%)	22,5%	36,3%
Total acero comprado (t)	248.683,0	635.987,1
Acero manufacturado con materiales reciclados (%)	46,4%	48,7%
Total cemento/hormigón comprado (t)	2.991.658,0	4.945.677,8
Cemento/hormigón que incluye áridos reciclados (%)	0,1%	0,0%
Total árido comprado (t)	7.890.311,0	6.809.315,4
Árido reciclado (%)	23,7%	0,8%
Total vidrio comprado (t)	351,0	155,0
Vidrio reciclado (%)	0,0%	0,0%
Total Tuberías/aislamiento (en general, PVC) comprado (t)	706,0	1.082,0
Tuberías/aislamiento (en general, PVC) reciclado (%)	0,0%	0,0%
Betún y asfalto (t)	546.708,0	357.911,0
Productos químicos (millones de euros)	n.d.	3.199,4

7.2.3. Tratamiento de residuos

Los principales métodos de tratamiento de residuos de las diferentes compañías del área de Construcción son la valorización (que incluye reutilización, reciclado y/o recuperación) e incineración. El resto de residuos se envía en su inmensa mayoría a vertedero. Los residuos de construcción se analizan para la separación de sustancias peligrosas. Este proceso da como resultado parte de los residuos peligrosos reportados en este documento que a su vez son valorizados de acuerdo con los porcentajes reportados.

No se detallan otros métodos de tratamiento al no considerarse materiales por parte del Grupo ACS.

Residuos CONSTRUCCIÓN . Principales conceptos	2012	Valorización (%)	Incineración (%)
Tierras excedentes de excavación (t)	16.650.447,6	63,9%	n.a.
Escombros (t)	490.006,2	82,3%	n.a.
Madera (t)	57.015,7	95,3%	0,0%
Plásticos (t)	973,5	82,4%	0,0%
Papel y cartón (t)	8.027,6	96,2%	0,0%
Metales (t)	218.061,6	100,0%	n.a.
Otros (t)	369.808,5	89,0%	0,2%

El resto hasta 100% se envía a vertedero u otros destinos.

7.2.4. Iniciativas para la reducción del impacto sobre la biodiversidad

- Se han establecido objetivos anuales para la identificación de áreas y especies sensibles y la adopción de medidas de prevención y protección.
- Se desarrollan planes de protección de las especies autóctonas.
- Se está estudiando la posibilidad de incorporar o sustituir productos químicos contaminantes por otros biodegradables.
- Cumplimiento estricto y riguroso de la ley medioambiental.
- Desarrollo de algunas actividades con maquinaria ligera.
- Actividades de replantación y reubicación de especies en hábitats similares.

Impacto sobre la Biodiversidad. **CONSTRUCCIÓN**

Implantación de objetivos para minimizar el impacto de la compañía sobre la biodiversidad	40,7%
Compañías con proyectos ubicados en áreas de alto valor biológico. % sobre ventas	42,6%
Compañías que han realizado actividades específicas de restauración. % sobre ventas	40,7%
Número de especies amenazadas por la actividad de las compañías de Construcción	19



7. COMPROMISO CON EL ENTORNO NATURAL

7.3. Servicios Medioambientales

Urbaser, cabecera del área de Servicios Medioambientales del Grupo ACS, aplica exigentes criterios ambientales y establece objetivos tanto corporativos como por contrato o proyecto.

Los principales impactos sobre el medio ambiente, generados por el área de Servicios Medioambientales del Grupo ACS están

relacionados con las emisiones de gases de efecto invernadero, que producen los vehículos de transporte de residuos y los propios gases generados en los vertederos y plantas de tratamiento de la compañía. Otros impactos significativos sobre el entorno, derivan de los lixiviados originados en vertedero y de la gestión de los residuos generados.

Grado de implantación de buenas prácticas medioambientales en el Área de **SERVICIOS MEDIOAMBIENTALES**

Implantación de un sistema de gestión ambiental	90,1%
Implantación de la certificación ISO 14001	85,3%
Implantación de objetivos formales en materia de gestión ambiental	90,1%
Implantación de objetivos específicos de reducción de emisiones de CO ₂	0,0%
Implantación de proyectos para la reducción de la generación de residuos	0,0%
Implantación de planes para reducir el consumo de agua	0,0%
Implantación de objetivos para minimizar el impacto de la compañía sobre la biodiversidad	0,0%

7.3.1. Emisiones de gases con efecto invernadero³⁴

Emisiones de gases con efecto invernadero. (tCO₂eqv.)

SERVICIOS MEDIOAMBIENTALES	2010	2011	2012
Scope 1	1.815.753,8	1.618.433,4	1.382.438,7
Scope 2	76.916,9	81.856,9	28.546,9
Scope 3	2.488,9	2.162,5	926,7

7.3.2. Vertidos totales de aguas residuales

Vertidos totales de aguas residuales (m³)

SERVICIOS MEDIOAMBIENTALES	2010	2011	2012
A la red pública	1.063.835,0	2.057.846,9	1.362.303,6
Vertidos al mar o a ríos/lagos	6.605.013,0	55.153,0	47.402,0
Vertidos de aguas residuales a instalaciones específicas de recogida de agua	n.d	n.d	939.962,3
Total	7.668.848,0	2.112.999,9	2.349.667,8

³⁴ En relación con las emisiones de Scope 1, 1.244.789 toneladas de estas emisiones son generadas en centros de tratamiento de residuos y depuración de aguas residuales que son propiedad de la Administración y operadas por Urbaser. Dado que no existe control por parte de la compañía en relación al diseño de estos centros, y por tanto, al volumen de emisiones que generan, Urbaser considera que las emisiones asociadas a su operación deben ser consideradas de forma separada, aunque en este informe, para mantener la homogeneidad con años anteriores, se han continuado considerando como Scope 1.

Estas emisiones tienen su origen en procesos asociados al tratamiento de residuos (compostaje, biometanización, incineración y descomposición anaerobia en vertederos) y de aguas residuales (desnitrificación durante la depuración). No se incluyen emisiones de metano en el tratamiento de aguas residuales, al tratarse de plantas con tratamiento aerobio con un adecuado nivel de operación.





7. COMPROMISO CON EL ENTORNO NATURAL

7.4. Servicios Industriales

La actividad de Servicios Industriales afecta al medio ambiente principalmente a través del uso de materiales y la generación de residuos. En este sentido, la preocupación de los gestores en los departamentos de gestión ambiental de cada una de las compañías del Grupo ACS, no solo se centra en la reducción de los residuos, sino también en el adecuado tratamiento y reciclaje de los que inevitablemente se producen.

Cada compañía del área de Servicios Industriales desarrolla sus propios planes para mejorar su eficiencia energética y minimizar su consumo de materiales y su generación de residuos.

Grado de implantación de buenas prácticas medioambientales en el Área de **SERVICIOS INDUSTRIALES**

Implantación de un sistema de gestión ambiental	98,1%
Implantación de la certificación ISO 14001	71,5%
Implantación de objetivos formales en materia de gestión ambiental	98,1%
Implantación de objetivos específicos de reducción de emisiones de CO ₂	16,4%
Implantación de proyectos para la reducción de la generación de residuos	20,3%
Implantación de planes para reducir el consumo de agua	77,4%
Implantación de objetivos para minimizar el impacto de la compañía sobre la biodiversidad	6,7%



7.4.1. Consumo de materiales

Aprovisionamientos SERVICIOS INDUSTRIALES.

Principales conceptos	2011	2012
Total madera comparada (t)	972,0	638,0
Madera certificada (%)	0,0%	9,3%
Total acero comprado (t)	139.877,0	27.794,0
Acero manufacturado con materiales reciclados (%)	0,0%	0,1%
Total cemento / hormigón comprado (t)	56.658,0	31.923,0
Cemento / hormigón que incluye áridos reciclados (%)	0,0%	0,0%
Total árido comprado (t)	14.859,0	69.439,0
Árido reciclado (%)	0,0%	0,0%
Total vidrio comprado (t)	1.057,0	4,0
Vidrio reciclado (%)	0,0%	0,0%
Total Tuberías / aislamiento (en general, PVC) comprado (t)	73,0	3.055,0
Tuberías / aislamiento (en general, PVC) reciclado (%)	0,0%	0,2%
Cables (t)	5.849,0	2.507,0
Hierro (t)	4.313,0	3.960,0
Gases (t)	1.361,0	3.114,0
Luminarias (t)	563,0	418,0
Betún y asfalto (t)	776,0	380,0
Aluminio (t)	218,0	320,0
Cobre (t)	857,0	839,0
Material electrónico y eléctrico (t)	376,0	270,0
Plásticos (t)	24,0	11,0

7.4.2. Generación de residuos

Residuos SERVICIOS INDUSTRIALES.

Principales conceptos	2012	Valorización (%)	Incineración (%)
Papel y Cartón (t)	706,9	84,3%	0,1%
Madera (t)	4.047,1	80,8%	0,0%
Residuos Electrónicos (t)	2.168,7	99,7%	n.a.
Chatarra (t)	3.254,2	79,5%	17,7%
Residuos Urbanos (t)	5.071,3	19,5%	0,0%
Otros (t)	53.217,4	67,8%	0,0%
Total (t)	68.465,5	66,8%	0,8%

El resto hasta 100% se envía a vertedero u otros destinos.



8. COMPROMISO CON EL ENTORNO SOCIAL

8.1. Las personas del Grupo ACS

Hitos 2012

DRAGADOS

Desarrollo a medida de acciones formativas on line, adaptando los contenidos al sector y necesidades reales de la empresa.

Programa de formación, desarrollo y cultura del sector y la compañía para unificar procedimientos de RR.HH. en internacional.

Inclusión de nuevas acciones formativas en habilidades, orientadas a hacer frente a los cambios producidos en el entorno social, laboral y del sector.

Difusión de una cultura de valores y comportamientos en igualdad de oportunidades, plan de formación y protocolo contra el acoso, a través de la formación en la Ley de Igualdad a todos los trabajadores en la empresa.



Plan de acción para delegaciones en la actividad internacional de Cobra.



Instalación de una base de datos de recursos humanos, que en la actualidad se emplea en todo RR.HH. Contratación de 278 personas.



Focalización en el desarrollo de empleados con talento.



Desarrollo de programas de fomento de la satisfacción de los empleados.

Desarrollo de programas para la mejora de la formación de mandos intermedios.

Desarrollo de políticas de retención del talento.



Acciones para implantar y formar a los empleados sobre el Código de Conducta de Leighton.



Fomento de la colaboración con la Fundación Integra para la inserción laboral de aquellos trabajadores en riesgo de exclusión social, que ha conseguido superar las 500 contrataciones de personas de este colectivo, que se han incorporado en las plantillas desde el inicio de la colaboración, siendo objeto de reconocimiento por parte de la Fundación.



Impartición de formación específica on-line en ferrocarriles, a través de la acción formativa: "Curso de Ferrocarriles. Proyecto y Construcción de Superestructura".

Colaboración con la Organización IAESTE: solicitud de becarios/as (países de origen: Polonia y EE.UU.).



Adaptación de las plantillas a los nuevos sistemas de trabajo y niveles de producción.

Elaboración del mapa de talento del colectivo de Delegados.

Plan de Formación Específico para el colectivo de Jefes de Obra.



Implantación de un cuadro de mando basado en la gestión de indicadores relativos a la gestión de RR.HH. Tanto en nacional como en internacional.

Retos 2013



Reducción de costes laborales.

Incrementar la percepción en el mercado de "empleador atractivo".

Reclutamiento de personal especializado: Jefes de Obra, técnicos, mandos intermedios.

Implantación de medidas relacionadas con la campaña "People Index 2012".

DRAGADOS

Integrar, homogeneizar y normativizar procedimientos comunes en el ámbito de RR.HH. nacional e internacional.



Mejorar las condiciones de trabajo de los empleados en términos de localización del puesto de trabajo y movilidad.



Mejoras en la gestión operativa de los empleados, reducción del coste laboral e incremento del ratio de retención del talento.



Mejora de las capacidades de los empleados en términos de: profesionalidad, diversidad e inclusión, seguridad y salud, liderazgo, desempeño y retribución. Incrementar las acciones formativas para la implantación del Código de Conducta.



Implementar y automatizar el proceso la evaluación de desempeño para todo el personal Técnico-Administrativo.



Integración de programas de jubilación y revisión continua del plan de prevención en todas las empresas. Incorporación y desarrollo del talento a la organización. Reubicar el talento existente en otros proyectos. Continuar con la construcción de una imagen positiva de la empresa a través del reclutamiento en universidades. Obtener la implicación de jefes y empleados en los nuevos sistemas de gestión Taleo (módulo Time & Attendance).



Continuar con el esfuerzo por mantener el porcentaje de contratación de mujeres según establece la OFCCP, así como los contratistas federales y alcanzar los objetivos de la DBE.



Implantación de un Plan de Retribución Flexible.

Elaboración de perfiles por puesto de trabajo.

Implantación de una base de datos de formación disponible para todo el personal autorizado.

Adhesión a los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas para el empoderamiento de las mujeres.



Encuesta de clima laboral y desarrollo de un plan de igualdad.

LAS CAPACIDADES DE SU EQUIPO HUMANO SON UNA DE LAS CLAVES DEL ÉXITO EMPRESARIAL DEL GRUPO ACS. POR ELLO, LA EMPRESA IMPULSA EL DESARROLLO PROFESIONAL DE SUS TRABAJADORES Y GARANTIZA LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y DE TRATO

8.1.1. Prioridades estratégicas

El éxito empresarial del Grupo ACS reside en su equipo humano. Por ello, la compañía mantiene el compromiso de mejorar de forma continua sus habilidades, capacidades y su grado de responsabilidad y motivación, al tiempo que se ocupa, con la mayor dedicación, de las condiciones de trabajo y seguridad.

El Grupo ACS aplica modernas y eficientes técnicas de gestión de recursos humanos con el objetivo de retener a los mejores profesionales. Compañías que representan el 80,8% de empleados del Grupo ACS³⁵ reportan que definen objetivos formales para la gestión de Recursos Humanos. Algunos de los principios fundamentales que rigen las políticas corporativas de recursos humanos de las compañías del Grupo se sustentan en las siguientes actuaciones comunes:

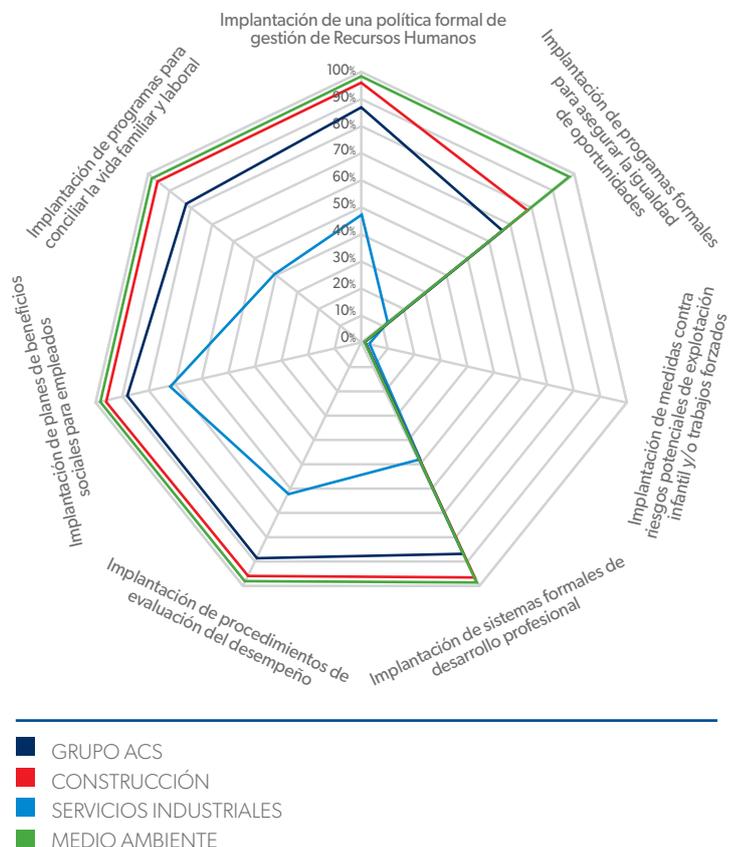
- Captar, conservar y motivar a personas con talento.
- Promover el trabajo en equipo y el control de la calidad, como herramientas para impulsar la excelencia del trabajo bien hecho.
- Actuar con rapidez, fomentando la asunción de responsabilidades y reduciendo al máximo la burocracia.
- Apoyar e incrementar la formación y el aprendizaje.
- Innovar para mejorar procesos, productos y servicios.

El Grupo ACS es un defensor activo de los derechos humanos y laborales reconocidos por distintos organismos internacionales. La empresa fomenta, respeta y ampara el libre ejercicio de la libertad sindical y el derecho de asociación de sus trabajadores; garantiza la igualdad de oportunidades y de trato, sin que prevalezca discriminación alguna por razón de sexo, ideología, religión, o cualquier otra circunstancia o condición de orden social o individual.

³⁵ Los datos referentes al Grupo ACS incluidos en este apartado se han calculado analizando la información provista por las diferentes compañías del Grupo, ponderándola por su número de empleados. Los datos se expresan en términos porcentuales sobre el total de empleados del Grupo a 31 de diciembre de 2012.

Asimismo, el Grupo impulsa el desarrollo profesional de sus trabajadores. Con este fin, dispone de una política de empleo que genera riqueza en las zonas donde opera y produce vínculos que crean sinergias positivas para el entorno. Además, muestra un especial interés en asegurar unas condiciones de trabajo dignas, sujetas a las más avanzadas medidas de seguridad y salud laboral, fomenta la gestión por competencias, la evaluación del desempeño y la gestión de la carrera profesional de sus trabajadores.

PRIORIDADES ESTRATÉGICAS



Grado de implantación según lo reportado por las compañías del Grupo ACS y atendiendo al número de empleados de cada una de ellas.

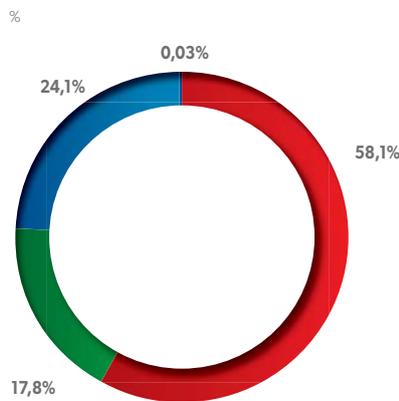
8. COMPROMISO CON EL ENTORNO SOCIAL

8.1.2. Principales magnitudes

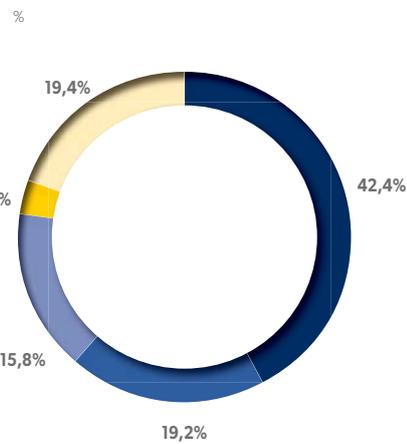
El Grupo ACS emplea un total de 162.471 personas, de las cuales 49.967 se encuentran trabajando en España y 112.504 en el extranjero. De todos los empleados, 53.217 personas son

de nacionalidad diferente a la de la sede social de su compañía. El Grupo ACS tiene empleados en más de 54 países, en los que fomenta el desarrollo económico y social de sus trabajadores.

PERSONAL POR ÁREAS DE ACTIVIDAD



PERSONAS POR ÁREAS GEOGRÁFICAS

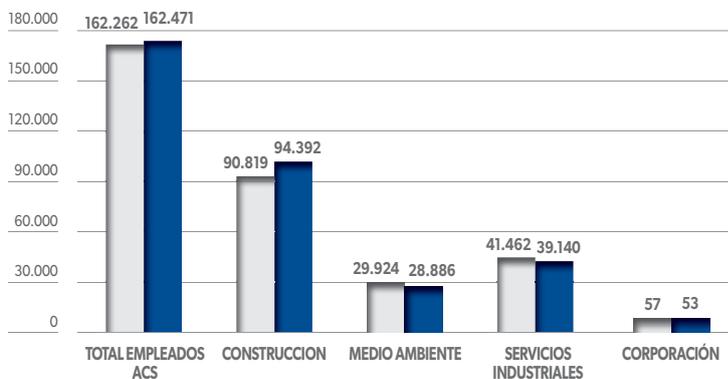


- CONSTRUCCIÓN
- MEDIO AMBIENTE
- SERVICIOS INDUSTRIALES
- CORPORACIÓN

- EUROPA
- AMÉRICA
- ASIA
- ÁFRICA
- OCEANÍA

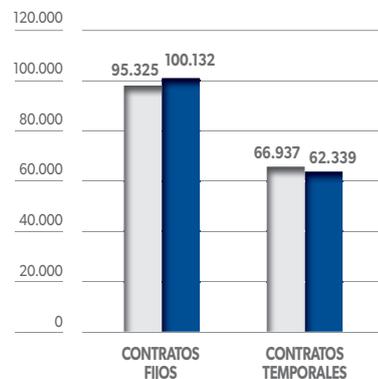
NÚMERO DE EMPLEADOS DESGLOSADO POR LÍNEA DE NEGOCIO

NÚMERO DE EMPLEADOS



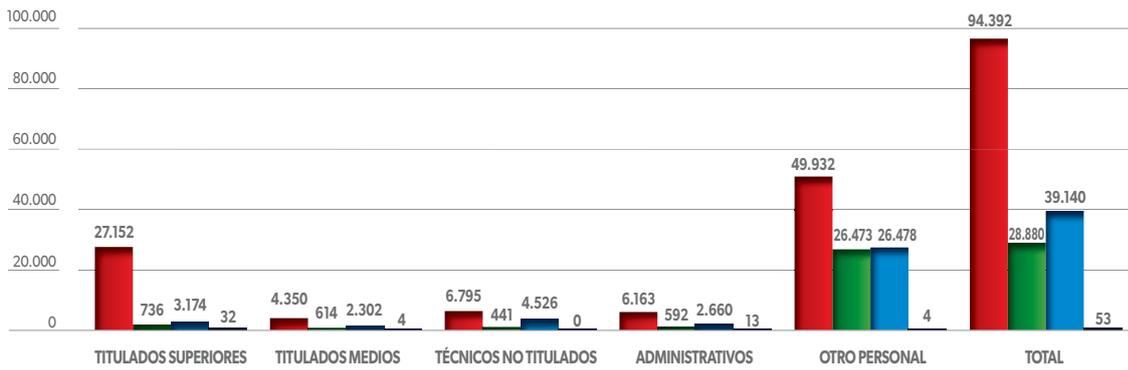
- 2012
- 2011

TIPOS DE CONTRATOS

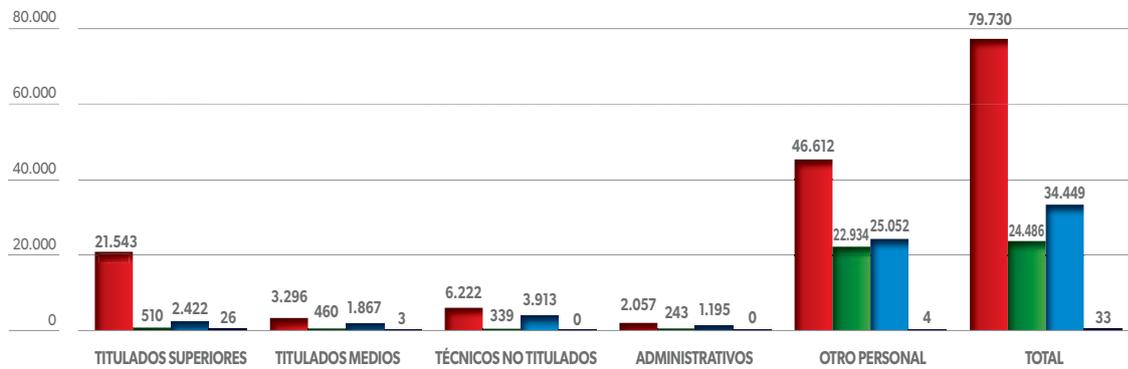


- 2012
- 2011

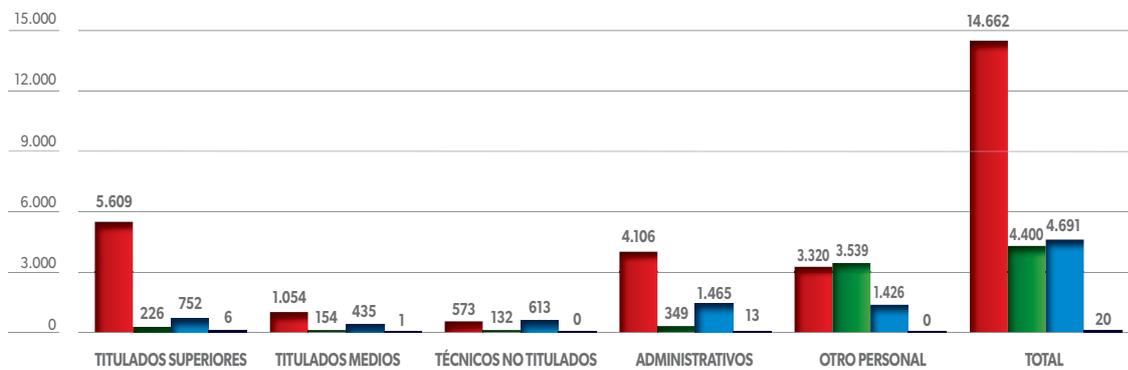
PERSONAL POR CATEGORÍAS PROFESIONALES Y ÁREAS DE ACTIVIDAD



HOMBRES POR CATEGORÍAS PROFESIONALES Y ÁREAS DE ACTIVIDAD



MUJERES POR CATEGORÍAS PROFESIONALES Y ÁREAS DE ACTIVIDAD



- CONSTRUCCIÓN
- MEDIO AMBIENTE
- SERVICIOS INDUSTRIALES
- CORPORACIÓN

8. COMPROMISO CON EL ENTORNO SOCIAL

8.1.3. Gestión sostenible de las personas del Grupo ACS

8.1.3.1. Igualdad, diversidad, integración, derechos

La igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto por los derechos humanos, que son principios básicos recogidos en el Código de Conducta del Grupo, son también determinantes a la hora de promover el desarrollo profesional y personal de todos los empleados del Grupo ACS.

El Grupo ACS rechaza la discriminación por cualquier motivo y, en particular, por razón de edad, sexo, religión, raza, orientación sexual, nacionalidad o discapacidad. Este compromiso se extiende a los procesos de selección y promoción, que están basados en la evaluación de las capacidades de la persona, en el análisis de los requerimientos del puesto de trabajo y en el desempeño individual.

En la actualidad, compañías que representan el 66,6% de los empleados del Grupo ACS presentan programas formales para asegurar la igualdad de oportunidades. Estos Planes de Igualdad han adoptado acciones específicas en compañías que representan un 79,1% de los empleados de ACS, en materia de selección y contratación de personal, salario, formación, jornada laboral, promoción profesional, ayudas, bonificaciones y política social, salud y prevención de riesgos laborales, así como en cuestiones de violencia de género.

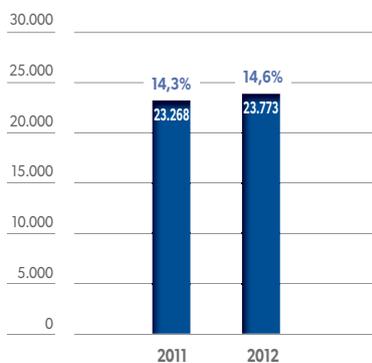
Buenas prácticas en gestión sostenible de RR.HH.

(ALCANCE EXPRESADO EN PORCENTAJE DE EMPLEADOS DEL GRUPO ACS)

2012

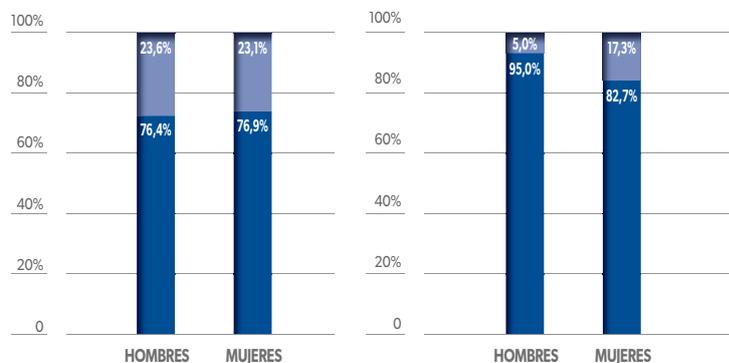
Compromiso formal con la Declaración Universal de los Derechos Humanos	81,3%
Compromiso formal con las líneas directrices de la OCDE para empresas multinacionales	76,0%
Implantación de programas formales para asegurar la igualdad de oportunidades	66,6%
Riesgos potenciales de explotación infantil y/o trabajos forzados	0,8%
Amenazas potenciales del derecho de asociación	0,1%

NÚMERO DE MUJERES EN EL GRUPO ACS



TIPOS DE CONTRATO POR GÉNERO

%



■ MUJERES
■ % SOBRE EL TOTAL DE LA PLANTILLA

■ CON CONTRATO INDEFINIDO
■ CON CONTRATO TEMPORAL

■ CON JORNADA A TIEMPO COMPLETO
■ CON JORNADA A TIEMPO PARCIAL

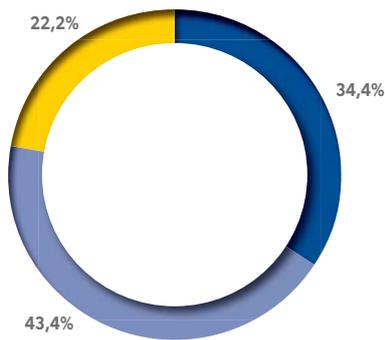
El Grupo ACS promueve también la contratación de personas discapacitadas y les ofrece un entorno de trabajo que les permita desarrollarse en igualdad de condiciones. En este sentido, a 31 de diciembre de 2012 trabajaban en ACS 1.362 personas con discapacidad.

El Grupo ACS entiende, además, la relevancia que tiene el enraizamiento local y la sensibilidad hacia las particularidades de cada territorio para el éxito de la compañía. Por tal razón, promueve

la contratación directa de empleados y directivos locales. El número de ejecutivos procedentes de la comunidad local ascendió a 1.169 en 2012.

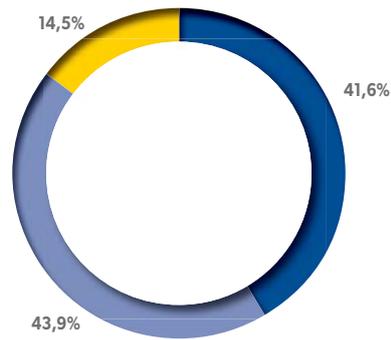
A través de los canales que dispone la compañía, se han reportado 3 incidentes relacionados con la discriminación, de los cuales 2 fueron desestimados en sede judicial y otro está en proceso.

PERSONAL POR EDADES - HOMBRES



- 35 AÑOS O MENOS
- ENTRE 36 Y 50 AÑOS
- 51 AÑOS O MÁS

PERSONAL POR EDADES - MUJERES



- 35 AÑOS O MENOS
- ENTRE 36 Y 50 AÑOS
- 51 AÑOS O MÁS



8. COMPROMISO CON EL ENTORNO SOCIAL

8.1.3.2. Relaciones laborales

Todos los empleados del Grupo ACS, incluyendo a los españoles expatriados, están sujetos a los convenios colectivos vigentes aplicables en función del sector en el que desarrollan su actividad, así como a la normativa relativa al personal directivo y, en todo caso, a lo dispuesto en la legislación laboral de los países donde trabajan. Por ejemplo, se respetan de forma rigurosa los convenios colectivos en temas de preaviso ante cambios organizativos.

En el ámbito de las relaciones laborales, el Grupo ACS considera el diálogo como un elemento esencial. Por ello, mantiene reuniones periódicas con representantes sindicales de todas sus empresas. El 21,0% de los empleados del Grupo están afiliados a sindicatos u organizaciones sindicales.

Así mismo, únicamente en compañías que representan un 0,1% de los empleados del Grupo ACS se han detectado actividades en países donde estén amenazados los derechos de asociación y representación sindical, siendo la política del Grupo ACS el fomento de buenas prácticas laborales y el respeto de la legislación vigente.

8.1.3.3. Rotación y tasa de absentismo

Según lo reportado en 2012, la tasa de rotación media de los empleados del Grupo ACS ha sido del 15,1%, siendo la de los hombres un 15,7% y la de las mujeres el 14,8%.

La tasa de absentismo³⁶ de los empleados del Grupo en 2012 ascendió a 8.223.

³⁶ Tasa de absentismo: Número total de días perdidos (por ausencia) durante el periodo sobre el número total de días trabajados por el colectivo de trabajadores durante el mismo periodo por 200.000.

8.1.4. Retribución y beneficios para los empleados

8.1.4.1. Servicios para empleados

Compañías que representan un 90,3% de los empleados del Grupo ACS ofrecen a sus empleados beneficios sociales de diversa naturaleza. Entre estos servicios, merecen destacarse, con diversas denominaciones, contenidos y ámbito de aplicación, los siguientes:

- Seguros de vida y accidentes, de viaje y de salud.
- Anticipos salariales.
- Revisiones médicas anuales y asistencia médica.
- Ayudas por hijos discapacitados.
- Ayuda de escolaridad para hijos y trabajadores que estén cursando estudios en centros oficiales.
- Ayudas económicas para comida o comedores de empresa.
- Servicio de autobús de empresa.
- Programas de Asistencia Social de empresa.
- Acuerdos con entidades bancarias.
- Descuentos comerciales en establecimientos adheridos.
- Actividades culturales y sociales.

Respecto los planes de jubilación, compañías que representan el 72,1% de los empleados han reportado la existencia de planes de jubilación. El resto de compañías radicadas en España confían en los sistemas públicos de pensiones. Adicionalmente, en algunas de ellas se fomenta la jubilación parcial.

Algunas compañías radicadas fuera de España, como por ejemplo Schiavone, Pulice, Picone o HOCHTIEF en Europa ofrecen planes de jubilación a sus empleados.

HOCHTIEF AMÉRICA



Las empresas pertenecientes a la división de HOCHTIEF América son lugares populares para trabajar tanto en los EE.UU. como en Canadá, como indican numerosos estudios realizados entre los diversos grupos interesados en 2012.

Turner se encuentra entre las 100 mejores empresas estadounidenses para trabajar, según el estudio "Ideal Employer", llevado a cabo por la agencia Universum Communications, en un estudio que encuestó a más de 60.000 estudiantes a punto de graduarse.

Turner fue reconocido además en el ámbito de la diversidad y de la igualdad de oportunidades, por cuarto año consecutivo, por empresarios estadounidenses que eligieron a la filial de HOCHTIEF entre las 80 mejores compañías en términos de oportunidades multiculturales.

Así mismo, y según una encuesta, los empleados de Turner tienen un fuerte sentido de lealtad a la empresa, debido principalmente a las buenas oportunidades de desarrollo profesional y a los beneficios sociales que la compañía ofrece.

Por su parte, Flatiron fue votada en 2012 como una de las 50 mejores compañías para trabajar en Canadá según el "Great Place to Work Institute". El ranking se basa en una encuesta a los propios empleados de Flatiron, e incluyó 60 factores de evaluación, así como un examen detallado de la cultura corporativa, política de personal y operaciones de recursos humanos. Un 82% de los empleados opinó que Flatiron es un "gran lugar para trabajar". Más de 49.000 empleados de más de 230 empresas de Canadá participaron en el estudio.



8. COMPROMISO CON EL ENTORNO SOCIAL

8.1.4.2. Flexibilidad y conciliación

Compañías que representan el 84,5% de los empleados del Grupo disponen de programas para favorecer la conciliación de la vida familiar y laboral.

Entre las distintas iniciativas llevadas a cabo por las empresas del Grupo ACS para fomentar el equilibrio entre la vida familiar y trabajo, destacamos las siguientes:

- Flexibilidad horaria: la plantilla puede acogerse a diversos esquemas de flexibilidad horaria, con margen de una hora, para acomodar sus horarios de entrada o salida del trabajo a sus necesidades personales.
- Reducción de la jornada laboral: en ACS existen personas que realizan su jornada de trabajo de forma continua o reducida.
- Acumulación de los periodos de lactancia materna.
- Disfrute a tiempo parcial del permiso materno y paterno.
- Cambio de centro de trabajo por cambio de residencia.
- Gestión de cambios de turnos entre trabajadores en los servicios.

8.1.4.3. Retribución

El modelo retributivo de las compañías del Grupo ACS incluye multitud de detalles y características específicas que, en muchos casos, determinan incluso ventajas competitivas y operativas en sectores como la ingeniería o la gestión de obra.

De entre estos sistemas retributivos dispares, en el apartado de compromiso con las personas es importante analizar si es común el uso de retribuciones variables y cuáles son los principales factores que influyen en dicha retribución, especialmente si dichos factores están relacionados con la sostenibilidad.

En 2012 compañías que representan a un 90,4% de los empleados del Grupo reportaron la existencia de remuneraciones variables en sus esquemas retributivos. Estas retribuciones se calculan en la totalidad de los casos atendiendo a factores operativos y económicos. Una pequeña parte de la retribución también depende de objetivos en materia de sostenibilidad (Principalmente Leighton y SEMI, compañías del Grupo, que representan un 47,4% de los empleados declaran incluir objetivos de sostenibilidad en el cálculo de las retribuciones variables).

8.1.5. Desarrollo profesional

Compañías que representan un 84,7% de los empleados del Grupo ACS ofrecen a sus empleados algún tipo de sistema formal de desarrollo profesional.

8.1.5.1. Competencias

Cada compañía del Grupo ACS gestiona el desarrollo de sus profesionales de forma independiente, adecuando sus necesidades a las características específicas de su actividad. Compañías que representan un 75,5% de los empleados del Grupo ACS adoptan modelos de gestión de competencias, para la mejora de conocimientos y habilidades personales, y utilizan la formación como herramienta para alcanzar el ideal de desempeño en el trabajo.

Los mapas de competencias, realizados en las compañías del Grupo ACS, están alineados con la estrategia y particularidades de cada una de ellas. Estos mapas, que se revisan de manera periódica, definen las competencias básicas y específicas de cada puesto de trabajo, imprescindibles para el desempeño eficaz del mismo.

8.1.5.2. Evaluación y desarrollo

Los modelos de evaluación del desempeño de las compañías de ACS se basan en las competencias y los parámetros de cada puesto de trabajo, descritos en los sistemas de gestión.

Aunque las empresas gestionan el desarrollo profesional de su plantilla de forma independiente, todas participan de unos elementos comunes. A saber:

- Permiten al trabajador informar acerca de su situación laboral, expresar sus intereses y motivaciones, tanto personales como profesionales, su disponibilidad geográfica, su interés por formarse y su idea de futuro profesional en la empresa.
- Permiten a la empresa mostrar una actitud receptiva hacia la información que obtiene de sus trabajadores, con el fin de poder atender, en la medida de lo posible, sus inquietudes mediante la implantación de acciones correctoras.
- Permiten agilizar la toma de decisiones, a la hora de seleccionar al personal adecuado para puestos determinados así como para determinar la promoción profesional o el aumento de empleabilidad de los trabajadores.
- Permite establecer métricas justas y equitativas para la fijación de la remuneración variable.

Estas metodologías se encuentran consolidadas y en pleno funcionamiento en distintas compañías del Grupo ACS. En concreto han reportado su uso compañías que representan un 87,4% de los empleados del Grupo. De ellas, el número de empleados inmersos en procesos de evaluación del desempeño ascendió a 63.482 en 2012, alcanzando el 39,1% sobre el total de la plantilla.

Una de las iniciativas más importantes de motivación y satisfacción de los empleados es la posibilidad de promoción. El gran volumen de negocio que gestiona el Grupo ACS y su continuo crecimiento permiten un número importante de promociones anuales entre los empleados que, por su esfuerzo y eficacia, son propuestos para desempeñar puestos de mayor responsabilidad. En 2012, se promovió a 1.503 empleados.

8.1.5.3. Satisfacción de los empleados

Compañías que representan el 76,0% de los trabajadores del Grupo reportan que disponen de procesos formales de medición de la satisfacción del empleado. De ellas, las que han realizado encuestas de satisfacción en 2012 reportan que, en media, un 77,2% de los empleados respondía como "satisfecho" o "muy satisfecho"³⁷.

Además, se están utilizando otro tipo de herramientas para evaluar este aspecto:

- Entrevistas de salida en caso de baja voluntaria. Frecuente en muchas de las compañías del Grupo ACS, su fin es ahondar en los motivos por los que el trabajador abandona la empresa y en los aspectos que destacaría como negativos y como positivos.
- Entrevistas periódicas con el supervisor. Permiten conocer la situación del empleado.
- Buzón de sugerencias. Recogen las ideas, iniciativas y quejas de los trabajadores.

³⁷ Se han realizado encuestas en 2012 en compañías que representan un 82,0% de los empleados del Grupo ACS.



8. COMPROMISO CON EL ENTORNO SOCIAL

8.1.6. Planes de Formación

El Grupo ACS dispone de programas de formación continua y desarrollo de habilidades, orientados a cubrir las carencias y necesidades formativas de los empleados, que se identifican durante el año y que están en línea con las competencias establecidas en los modelos

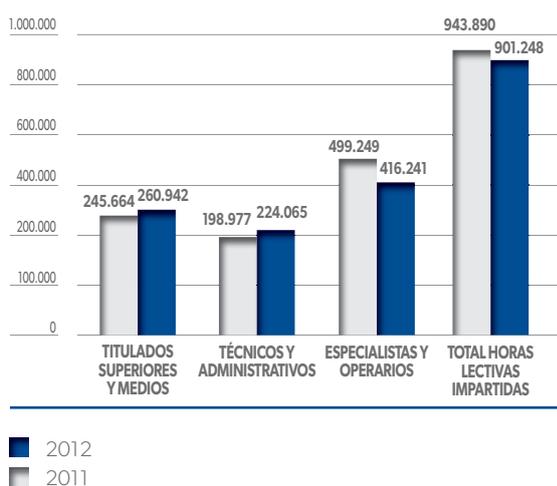
de gestión. Los planes de formación tienen el objetivo de satisfacer las necesidades formativas de los empleados, para el correcto desempeño de su trabajo y para su desarrollo profesional y profesional.

Los planes de formación de las distintas compañías son actualizados regularmente para ajustarlos a las necesidades de cada negocio y, en última instancia, de cada persona. Compañías que representan el 84,7% de los empleados del Grupo reportan la existencia de herramientas para gestionar el desarrollo del capital humano como son plataformas de formación, formación online (el 77,8% de los cursos impartidos fueron no presenciales) o incluso convenios con centros de formación. En efecto, se dispone de herramientas adaptadas a los distintos perfiles competenciales para el análisis de las necesidades de formación. En concreto, en las compañías del Grupo ACS se imparten cursos en las áreas relacionadas con, entre otros, los siguientes aspectos:

- La formación de personal directivo.
- La especialización tecnológica en los sistemas de gestión y producción.
- El conocimiento de los productos y servicios desarrollados.
- Las políticas de calidad y medio ambiente.
- La seguridad en el trabajo.

FORMACIÓN IMPARTIDA POR CATEGORÍA PROFESIONAL

Número de horas



Número medio de horas de formación por categoría profesional (*)

	2010	2011	2012
Directivos, titulados superiores y medios	17,38	6,71	6,80
Técnicos y administrativos	6,00	7,02	10,56
Especialistas y operarios	4,2	5,1	4,0

(*) Número medio de horas de formación = (Total horas de formación por categoría profesional) / (Total empleados por categoría profesional)

Participantes en cursos de formación

	2010	2011	2012
Número de participantes	72.152	55.613	63.450

Inversión en formación

	2010	2011	2012
Inversión en formación (millones de euros)	11,50	18,61	26,55
Formación por empleado (€/empleado)	87,66	114,57	163,43

8.2. La seguridad en el trabajo en el Grupo ACS

Hitos 2012

DRAGADOS

Reducción de la accidentabilidad grave en un 56,4% en trabajadores propios. Reducción de la accidentabilidad grave/mortal en trabajadores de empresas subcontratistas en un 47,37%.

Cero accidentes mortales entre el personal propio y el subcontratado.

Desarrollo de la campaña 2012 "La distracción es un riesgo" (enfocada a realizar las acciones necesarias para evitar distracciones como riesgo psicosocial).

Primer premio de Aspeyo a las "mejores prácticas preventivas" en la modalidad "mejor acción preventiva para el control del riesgo", por la acción: "innovaciones en el diseño de tuneladoras para los trabajos de mantenimiento de la rueda de corte".



Consecución de buenos resultados en términos de siniestralidad, con un 80,1% de las delegaciones con cero accidentes.



Desarrollo de multitud de programas de prevención de riesgos laborales, sobre todo en países como Venezuela, México, Chile, Argentina y Marruecos.



Extensión de la cobertura de la certificación OSHAS 18001.



Certificación OSHAS 18001, y consecución de resultados muy satisfactorios en términos de Seguridad y Salud, con un número de incidentes muy reducido.



Integración de políticas de Seguridad y Salud y de construcción sostenible en las políticas de la compañía.



Desarrollo de varias iniciativas en la compañía, entre las que destacan la inclusión de factores relacionados con la seguridad y salud en la remuneración de los directivos, incremento del número de indicadores de gestión en el cuadro de mando de seguridad y salud, con el objeto de incrementar la información provista a los gestores y al Consejo de Administración.

DRAGADOS POLAND

Desarrollo de acciones para incrementar la seguridad y salud en las obras, fomentando la formación, sistemas de acceso seguro, coordinación en la gestión de la seguridad y definición de procesos en Dragados Polonia.



Continuación de Campaña informativa sobre prevención de trastornos musculoesqueléticos en obras y en oficinas y mejora de las funciones e identificación de los Recursos Preventivos de la obras.

Retos 2013



Plan de estandarización del servicio de prevención en el área internacional.

Plan de integración de la Prevención de Riesgos Laborales a todos los niveles jerárquicos a través de inspecciones de seguridad en campo.

Campaña especial de prevención de accidentes eléctricos: "5 reglas de oro".

DRAGADOS

Campaña 2013 "este también es tu equipo protégelo".

Definición y Elaboración de una Política y Guía Global en Seguridad y Salud e Implantación de mejoras en los sistemas de prevención en el área internacional.



Desarrollo de una inspección general de equipos en plantas de tratamiento en España.



Desarrollo de políticas que fomenten una cultura orientada a la prevención de riesgos laborales.

DRAGADOS USA

Desarrollo de acciones específicas en relación a la seguridad en maquinaria, especialmente en grúas, entre las que destacan auditorías de forma periódica a lo largo del año.

VIAS

Completar los procesos de certificación OSHAS 18001 en varias compañías, entre las que destacan en el área de construcción Vías (Internacional), Dragados Canadá, Schiavone y Picone.



Revisión de todo el Sistema de Gestión de Prevención y sus procedimientos particulares integrándolos con el Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente.

Certificación de los Sistemas de Gestión de Seguridad en España, México y Brasil.

Desarrollo aplicación de control de gestión.



Mantenimiento de los indicadores de condiciones/actos inseguros reportados asociados a actividades especialmente peligrosas por debajo del 15% del total: trabajos en altura y uso de equipos y herramientas.

8. COMPROMISO CON EL ENTORNO SOCIAL

8.2.1. Prioridades Estratégicas

La prevención de los riesgos laborales³⁸ es uno de los pilares estratégicos de todas las compañías del Grupo ACS. Cada una de dichas compañías y el Grupo en general mantienen el compromiso de alcanzar los estándares más exigentes en la materia, y convertirse así en un referente en la protección de la seguridad y la salud, no sólo de sus empleados, sino también de los de sus proveedores, contratistas y empresas colaboradoras.

El reto principal reside en diseñar e implantar, en todos los ámbitos de operación, un servicio de prevención que responda a las expectativas. Asimismo, la compañía considera

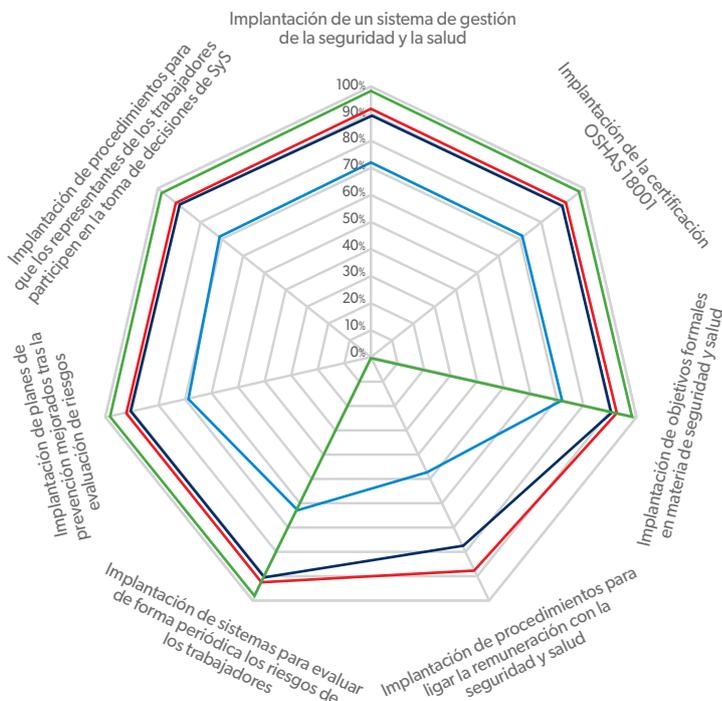
fundamental reforzar su compromiso con una cultura preventiva e integrar y optimizar los recursos.

Gracias al compromiso individual de todos los empleados y a la implicación de proveedores, contratistas y empresas colaboradoras, el Grupo ACS avanza en la construcción de la cultura de prevención deseada, acercándose a su objetivo último de alcanzar la accidentalidad cero.

³⁸ Los datos referentes al Grupo ACS incluidos en este apartado se han calculado analizando la información provista por las diferentes compañías del Grupo, ponderándola por su número de empleados. Los datos se expresan en términos porcentuales sobre el total de empleados del Grupo a 31 de diciembre de 2012.

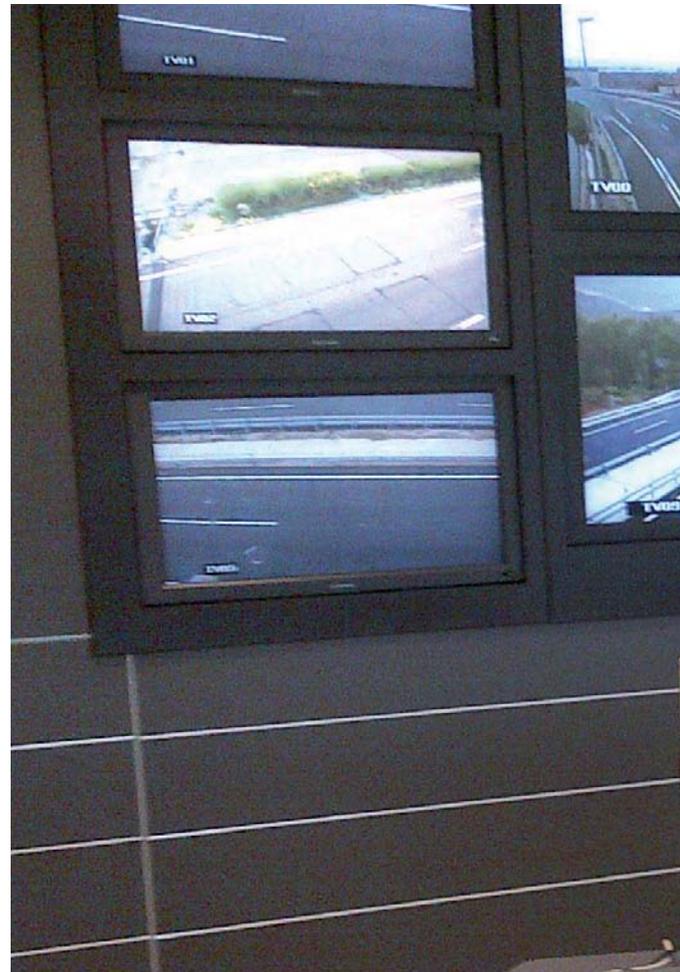
Se emplean de forma indiferente los conceptos prevención de riesgos laborales y seguridad y salud en el trabajo.

PRIORIDADES ESTRATÉGICAS DE LAS COMPAÑÍAS DEL GRUPO ACS



- GRUPO ACS
- CONSTRUCCIÓN
- SERVICIOS INDUSTRIALES
- MEDIO AMBIENTE

Grado de implantación según lo reportado por las compañías del Grupo ACS y atendiendo al número de empleados de cada una de ellas.

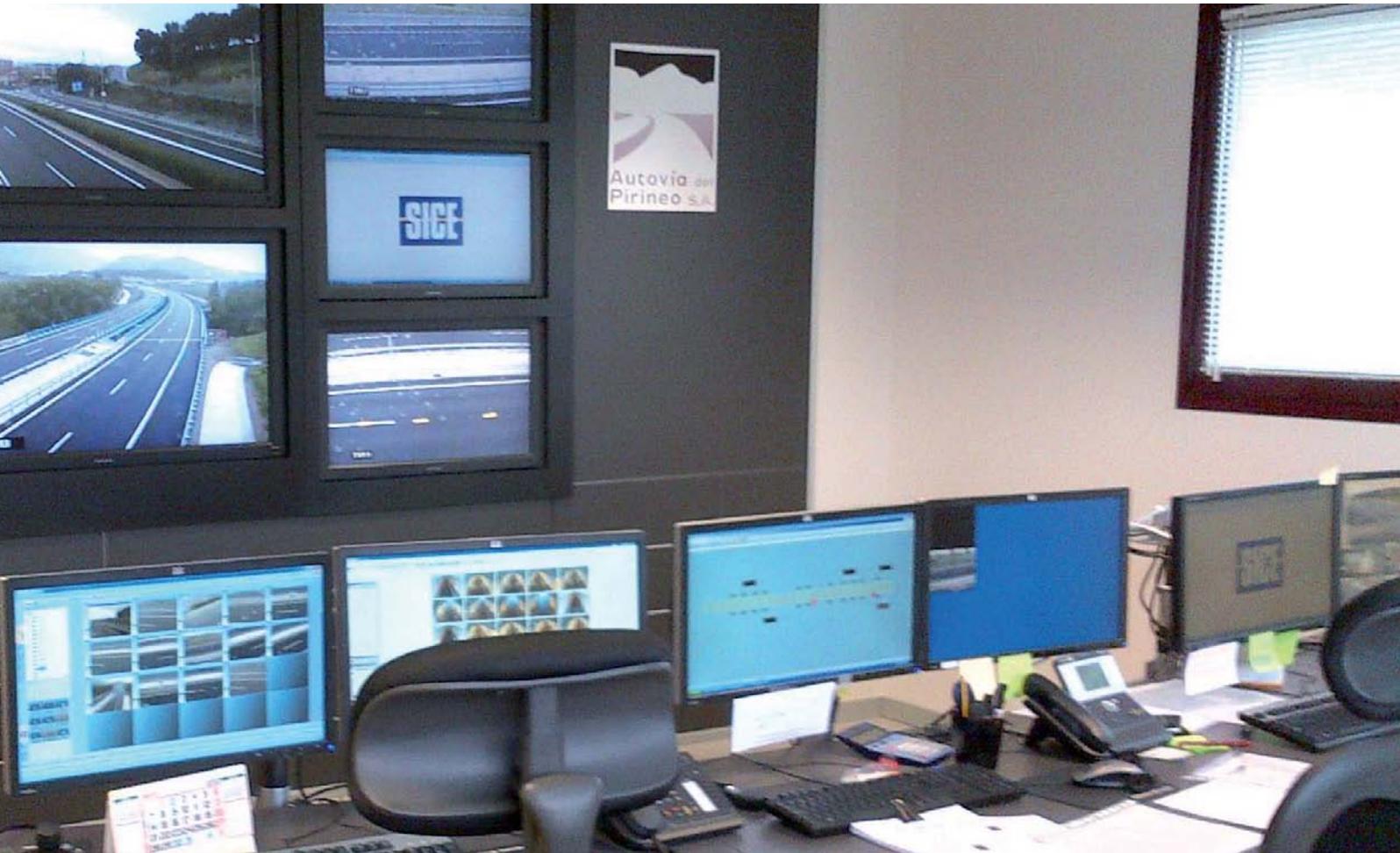


8.2.2. Modelo de gestión

La política de prevención del Grupo ACS respeta las distintas normativas de Seguridad y Salud laboral que rigen en los países donde está presente, al tiempo que promueve la integración de la prevención de riesgos laborales en la estrategia de la compañía mediante prácticas avanzadas, formación e información.

Pese a que funcionan de forma independiente, la gran mayoría de compañías del Grupo comparten principios comunes en la gestión de la seguridad y la salud de sus empleados. Estos principios son los siguientes:

- Cumplimiento de la legislación y normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales y de otros requisitos que voluntariamente suscriba.
- Integración de la acción preventiva en el conjunto de las actuaciones y en todos los niveles jerárquicos, a partir de una correcta planificación y puesta en práctica de la misma.
- Adopción de cuantas medidas sean necesarias para garantizar la protección y el bienestar de los empleados.
- Conseguir la mejora continua del sistema, mediante una formación adecuada e información en materia de prevención.
- Cualificación del personal y aplicación de las innovaciones tecnológicas.



8. COMPROMISO CON EL ENTORNO SOCIAL

8.2.2.1. Sistemas

Compañías del Grupo que representan un 88,9% de los empleados reportan la existencia de un sistema de gestión de la seguridad y salud, que se ocupa de la implantación de la política y de los planes de actuación desarrollados de acuerdo a las prioridades identificadas. De forma general, todas las compañías del Grupo ACS comparten una serie de características en la gestión:

- Implementación de sistemas para la gestión de la prevención de la seguridad y la salud, desarrollados según estándares de referencia OSHAS 18001. Esta política ha sido reportada por compañías que representan el 88,9% de los empleados del Grupo.
- Existencia de sistemas auditados de forma interna y/o externa (81,1% de los empleados del Grupo).
- Definición de objetivos y planificación de acciones preventivas en el marco de la política y las particularidades de cada compañía, aspecto que afecta al 88,9% de los empleados del Grupo.
- Existen sistemas para la evaluación periódica de los riesgos a los que están expuestos los trabajadores en compañías que representan el 88,9% de los empleados del Grupo ACS.
- Se definen planes de prevención que recogen las mejoras detectadas en dichos procedimientos de evaluación (88,1% de los empleados del Grupo).
- Se identifican y registran situaciones que podrían haber derivado en un incidente (análisis de near-misses) en compañías que representan un 86,9% de los empleados de ACS.
- Se referencia la remuneración de los trabajadores y directivos al cumplimiento de los objetivos formales en materia de seguridad y salud en un 75,0% del Grupo ACS.
- Existen en compañías que representan un 72,8% de los empleados del Grupo sistemas informáticos integrados que se emplean para monitorizar datos relacionados con la seguridad y la salud de los empleados y subcontratistas.

8.2.2.2. Políticas de seguridad y salud

En línea con la política de prevención, y dentro de dichos sistemas de gestión de las empresas del Grupo ACS, estas son sus principales características comunes:

La supervisión y optimización de estos sistemas, implica el establecimiento y seguimiento de objetivos, generalmente anuales, aprobados por la alta dirección y trasladados, para su consecución, a los distintos estamentos de la compañía.



8.2.2.3. Inversión

INVERSIÓN Y GASTO EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

MILLONES DE EUROS	2010	2011	2012
Construcción	11,2	8,3	21,6
Medio Ambiente	5,8	6,1	5,1
Servicios Industriales	17,4	12,2	12,5
Total	34,4	26,6	39,2

INVERSIÓN Y GASTO POR EMPLEADO EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

EUROS POR EMPLEADO	2010	2011	2012
Construcción	621,5	522,0	732,6
Medio Ambiente	72,5	210,8	176,4
Servicios Industriales	416,8	311,4	319,5
Total	244,0	163,7	241,7

8.2.2.4. Planes de prevención

En los Planes de Prevención que se realizan en las compañías del Grupo se recogen las conclusiones de las evaluaciones periódicas de riesgos realizadas, y se establecen las pautas de actuación para el logro de los objetivos marcados. Asimismo, en muchas de las compañías del Grupo se realizan evaluaciones específicas para las actividades y centros, dando lugar a Planes de Prevención Específicos.

En esta línea, se tiene en especial consideración a ciertos colectivos de trabajadores que, por su ocupación, presentan un alto riesgo de contraer enfermedades específicas.

EMPLEADOS CON OCUPACIONES CON RIESGO DE CONTRAER ENFERMEDADES ESPECÍFICAS

NÚMERO DE TRABAJADORES	2010	2011	2012
Construcción	60	558	358
Medio Ambiente	1.568	1.789	1.921
Servicios Industriales	816	666	839
Total	2.444	3.013	3.118



8. COMPROMISO CON EL ENTORNO SOCIAL



8.2.2.5. Participación de los representantes de los trabajadores

La consolidación de una cultura preventiva en el Grupo requiere de la participación de todos los empleados y, especialmente, de los representantes de los trabajadores, dado que son el engranaje de comunicación entre aquellos y la dirección de la compañía. Los representantes de un 88,9% de los trabajadores del Grupo toman decisiones en el ámbito de la seguridad y la salud.

En España, esta participación se realiza, fundamentalmente, a través de los delegados de prevención y, en el caso de que aplique, de los comités de prevención de riesgos laborales. Las empresas o centros de trabajo con 50 trabajadores o más tienen constituido un Comité de Seguridad y Salud. Estos Comités son el órgano paritario y colegiado de participación destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en materia de prevención de riesgos.

Los comités están formados por los delegados de prevención, por una parte, y, por la otra, por el empresario y/o sus representantes, en número igual al de los delegados de prevención. Estos comités celebran reuniones trimestrales, de las que se levanta acta con los temas tratados y las decisiones adoptadas. Esta acta debe ser redactada en el plazo del mes posterior a la reunión y presentada a las partes para su consulta y comentarios.

8.2.2.6. Formación e información

La formación e información son fundamentales para el desarrollo de la política preventiva del Grupo ACS y son el medio más eficaz para sensibilizar a las personas de la compañía hacia la seguridad y la salud. Compañías que representan el 88,9% de los trabajadores del Grupo ACS ofrecen formación en materia de seguridad.

NÚMERO DE HORAS DE FORMACIÓN EN MATERIA DE SEGURIDAD Y SALUD IMPARTIDAS

NÚMERO DE HORAS	2011	2012
Construcción	202.392	221.934
Medio Ambiente	153.433	203.502
Servicios Industriales	277.001	206.166
Total	632.826	631.602

8.2.2.7. Otras iniciativas relacionadas con la seguridad y la salud

Se han identificado en el estudio de las diferentes compañías del Grupo varias características comunes que son reseñables:

- Compañías que representan el 89,7% de los trabajadores han desarrollado medidas para garantizar la seguridad de terceros cuando visitan las instalaciones de las compañías.
- Cabe destacar que, como pauta general y para las compañías que contratan personal de seguridad, es la misma empresa contratada la que se encarga de proporcionar la correspondiente formación para la adecuada actuación de sus empleados. En algunos casos, esta formación incluye contenidos específicos

sobre derechos humanos. Si alguna compañía del Grupo contrata una empresa que no cumpla este requisito, se sugiere la inclusión de esta formación en derechos humanos en los cursos de reciclaje que periódicamente realizan con su personal.

- Compañías que representan el 87,5% de los trabajadores ofrecen programas y beneficios a sus empleados relacionados con la salud.

El Grupo ACS colabora con organizaciones especializadas en asuntos de seguridad, salud y prevención de riesgos, y participa activamente en los principales congresos, jornadas y foros que se organizan, tanto a nivel nacional como internacional. Esta es su forma de aportar su experiencia y de actualizarse en últimas tendencias y buenas prácticas.

Las principales organizaciones de las que forman parte algunas de las compañías del Grupo ACS, bien como miembros de sus comisiones o comités de seguridad y salud, bien participando a través de algún tipo de colaboración, son:

PAÍS	ORGANIZACIÓN
ESP	CNC
ESP	AESPLA
ESP	SEOPAN
CAN	Infrastructure Health & Safety Association
US	Associated General Contractors
US	ASSE
US	National Safety Council
US	General Contractor Association
US	NY Safety Committee
UK	NISO
POR	IEFP
ESP	Fundación Laboral de la Construcción
ESP	PESI
POL	Inspección Laboral de Trabajo
US	Construction Users Round Table
US	American National Standards Committee
EU	ENCORD
AUS	Australian Constructors Association
AUS	Safety Institute of Australia
AUS	National Safety Council of Australia
AUS	Federal Safety Commission Accreditation



8. COMPROMISO CON EL ENTORNO SOCIAL

8.2.3. Siniestralidad

El Grupo ACS realiza una medición detallada de los índices de siniestralidad principales.

Fiel a su compromiso de alcanzar su objetivo último de accidentalidad cero, ACS continuará elaborando planes específicos para las actividades con mayor riesgo e índices más severos de siniestralidad, que contemplen acciones de mejora en la gestión de esta materia, no sólo a nivel interno, sino también entre sus socios de negocio.

8.2.3.1. Índices de siniestralidad de empleados³⁹

³⁹ La información de Leighton no está incluida ni en los índices de Frecuencia y absentismo de 2011 ni en los de 2012.

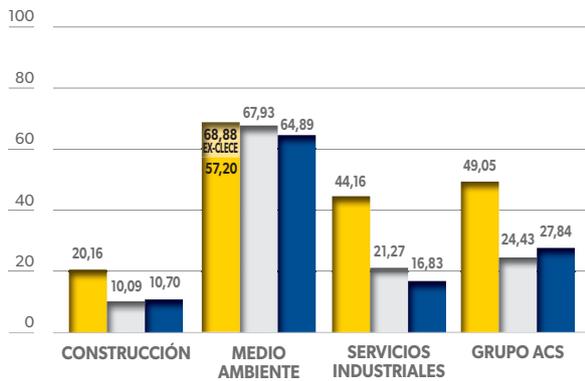
Se han recalculado los índices de Medio Ambiente en 2011 para hacerlos homogéneos con el resto de áreas de actividad, que incluyen en los cálculos solo aquellos accidentes que hayan supuesto la baja laboral del accidentado.

En los gráficos de este apartado se incluyen los datos de Clece en Medio Ambiente en el año 2010, pero no en 2011 ni 2012, ya que se ha consolidado como activo dispuesto para la venta. Si se eliminase Clece de 2010 los índices de siniestralidad de Medio Ambiente serían:

Índice de frecuencia: 2010 = 68,88
 Índice de gravedad: 2010 = 1,87
 Índice de incidencia: 2010 = 98,67
 TEP: 2010 = 0,05

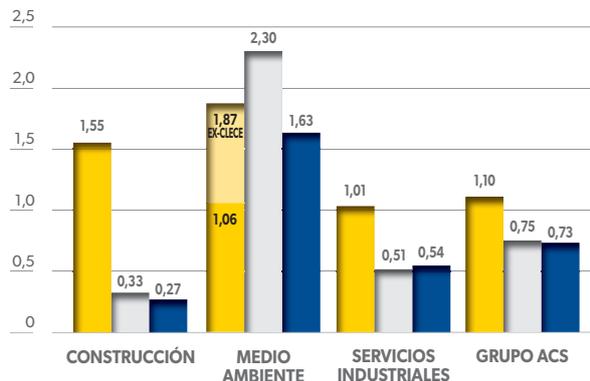
ÍNDICE DE FRECUENCIA

NÚMERO DE ACCIDENTES OCURRIDOS DURANTE LA JORNADA LABORAL POR CADA MILLÓN DE HORAS TRABAJADAS



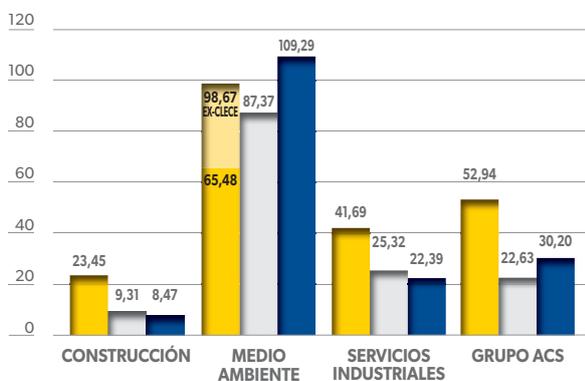
ÍNDICE DE GRAVEDAD

NÚMERO DE JORNADAS PERDIDAS POR ACCIDENTE DE CADA MIL HORAS TRABAJADAS



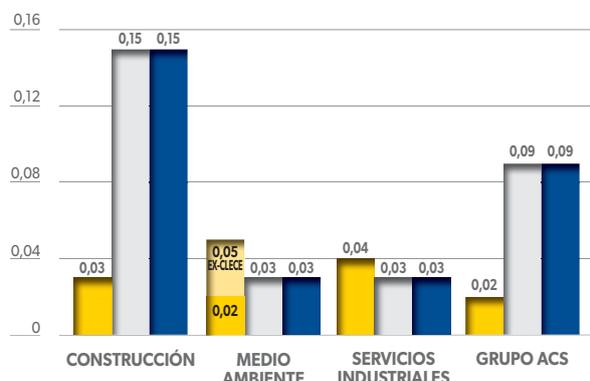
ÍNDICE DE INCIDENCIA

NÚMERO DE ACCIDENTES CON BAJA POR CADA MIL TRABAJADORES



TASA DE ENFERMEDADES PROFESIONALES

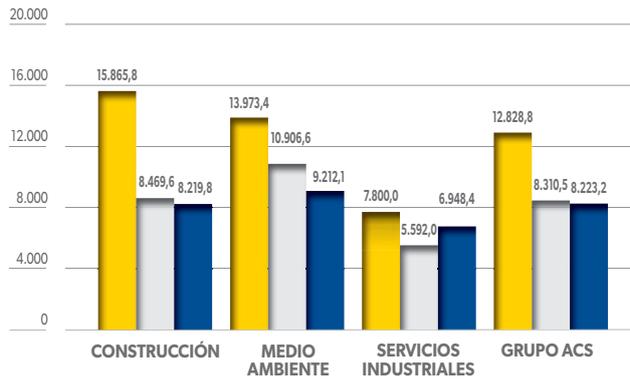
NÚMERO TOTAL DE CASOS DE ENFERMEDADES OCUPACIONALES SOBRE EL TOTAL DE HORAS TRABAJADAS POR 200.000



■ 2012
 ■ 2011
 ■ 2010

TASA DE ABSENTISMO

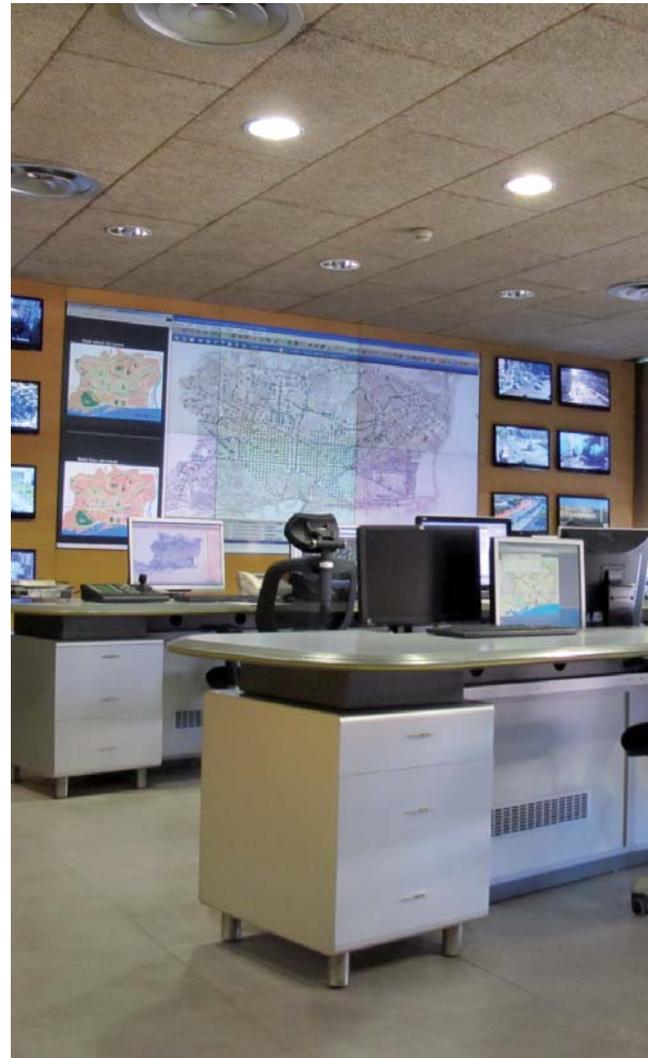
NÚMERO TOTAL DE DÍAS PERDIDOS (POR AUSENCIA) DURANTE EL PERIODO SOBRE EL NÚMERO TOTAL DE DÍAS TRABAJADOS POR EL COLECTIVO DE TRABAJADORES DURANTE EL MISMO PERIODO POR 200.000.



■ 2012
■ 2011
■ 2010

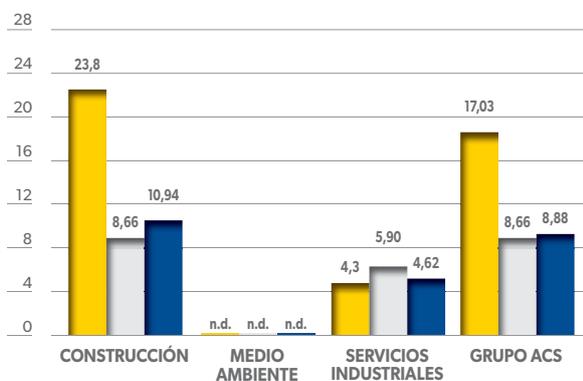
8.2.3.2. Indicadores de siniestralidad para subcontratistas

La difusión de la cultura preventiva entre proveedores, contratistas y empresas colaboradoras es otra de las líneas básicas de actuación del Grupo en esta materia, el detalle del esfuerzo de control y gestión de este tema se incluye en este documento en el apartado de Proveedores.



ÍNDICE DE FRECUENCIA

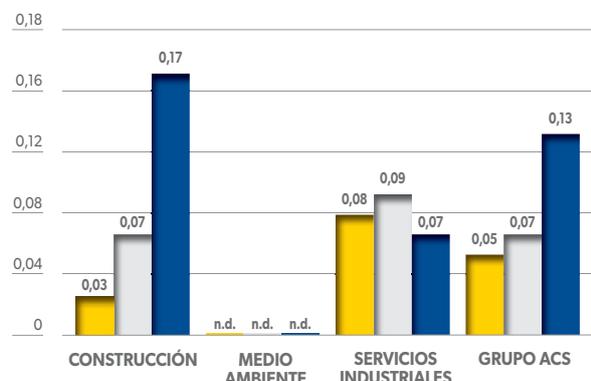
NÚMERO DE ACCIDENTES OCURRIDOS DURANTE LA JORNADA LABORAL POR CADA MILLÓN DE HORAS TRABAJADAS



■ 2012
■ 2011
■ 2010

ÍNDICE DE GRAVEDAD

NÚMERO DE JORNADAS PERDIDAS POR ACCIDENTE DE CADA MIL HORAS TRABAJADAS



8. COMPROMISO CON EL ENTORNO SOCIAL



8.3. La Acción Social en el Grupo ACS

Hitos 2012

Entre las acciones ejecutadas por la Fundación ACS destacan en este año:

- La culminación de la puesta en valor accesible del Real Convento de Santa Clara en Tordesillas y el Real Monasterio de las Huelgas en Burgos, y la ejecución del proyecto de accesibilidad del Monasterio de Yuste.
- La participación activa en el Congreso Nacional de Medio Ambiente CONAMA12, celebrado bajo el lema "Reinventémonos".

Retos 2013

Desarrollo del proyecto de accesibilidad del Real Sitio del Palacio de la Almudaina y la culminación de la Accesibilidad del Monasterio de Yuste, junto a Patrimonio Nacional y el Real Patronato sobre Discapacidad.

Programa de Educación Ambiental para implantar valores de respeto por el medio ambiente.

Edición del libro sobre la rehabilitación del Colegio de Infantes para su conversión en el Museo Permanente de Tapices de Toledo.

El Grupo ACS canaliza su acción social a través de la Fundación ACS, cuya política formal de acción social está detallada en sus estatutos fundacionales y que se guía por varios principios de actuación:

- Actividad filantrópica a través de donaciones y aportaciones a instituciones especializadas.
- Acciones en varios ámbitos de trabajo: accesibilidad, ayuda al desarrollo, medio ambiente, promoción cultural y educativa, difusión y rehabilitación de patrimonio nacional, colaboración con instituciones científicas y patrocinio y mecenazgo de instituciones filantrópicas, universidades, escuelas técnicas y otros centros de formación.
- Selección de proyectos que aporten el máximo beneficio social, desarrollados con entidades de reconocido prestigio, líderes en su materia, y de elevado interés general.
- Desarrollo de comités de seguimiento mixtos, donante-beneficiario, para el control del desarrollo de proyectos importantes.

Con carácter anual, la Fundación ACS elabora el Plan de Actuación en el que explica, de manera detallada, las actividades previstas para el año siguiente. Dicho informe refleja, para cada área de actuación, los proyectos más importantes con la inversión asignada.

En el año 2012 la Fundación ACS ha gastado 3,898 millones de euros, cantidad equivalente al 92,84%, de su presupuesto, similar a la del año anterior.

Para 2013 se ha aprobado un presupuesto de 4,201 millones de euros, ligeramente superior al del año anterior.

8.3.1. Impacto y seguimiento de las acciones sociales

Antes de la realización de cada proyecto filantrópico, la Fundación ACS identifica el impacto social que pudiera tener. Por ejemplo, antes de llevar a cabo el proyecto de accesibilidad del Monasterio del Escorial en 2010, los proyectos en Las Huelgas y Tordesillas en 2011 y el del Monasterio de Yuste en 2012, y como medida preliminar para medir su beneficio en la sociedad, se analizó el número de reclamaciones registradas por problemas de accesibilidad al monumento, así como el número anual de visitas de personas con discapacidad que han podido realizar una visita guiada, después de la actuación de la FACS, y su nivel de satisfacción.

Una vez finalizados los proyectos, desde la Fundación ACS, se realiza un seguimiento del beneficio social generado y se definen acciones de continuidad en la inversión para aquellas iniciativas más exitosas.⁴⁰

⁴⁰ Se han invertido 400.000 euros en la mejora de los monumentos especificados. 200.000 euros en el caso del proyecto de 2010 del Monasterio del Escorial, 200.000 euros en los dos proyectos realizados en 2011 (Las Huelgas y Tordesillas) y 165.000 euros en el Monasterio de Yuste en 2012.

8.3.2. Actividades en 2012

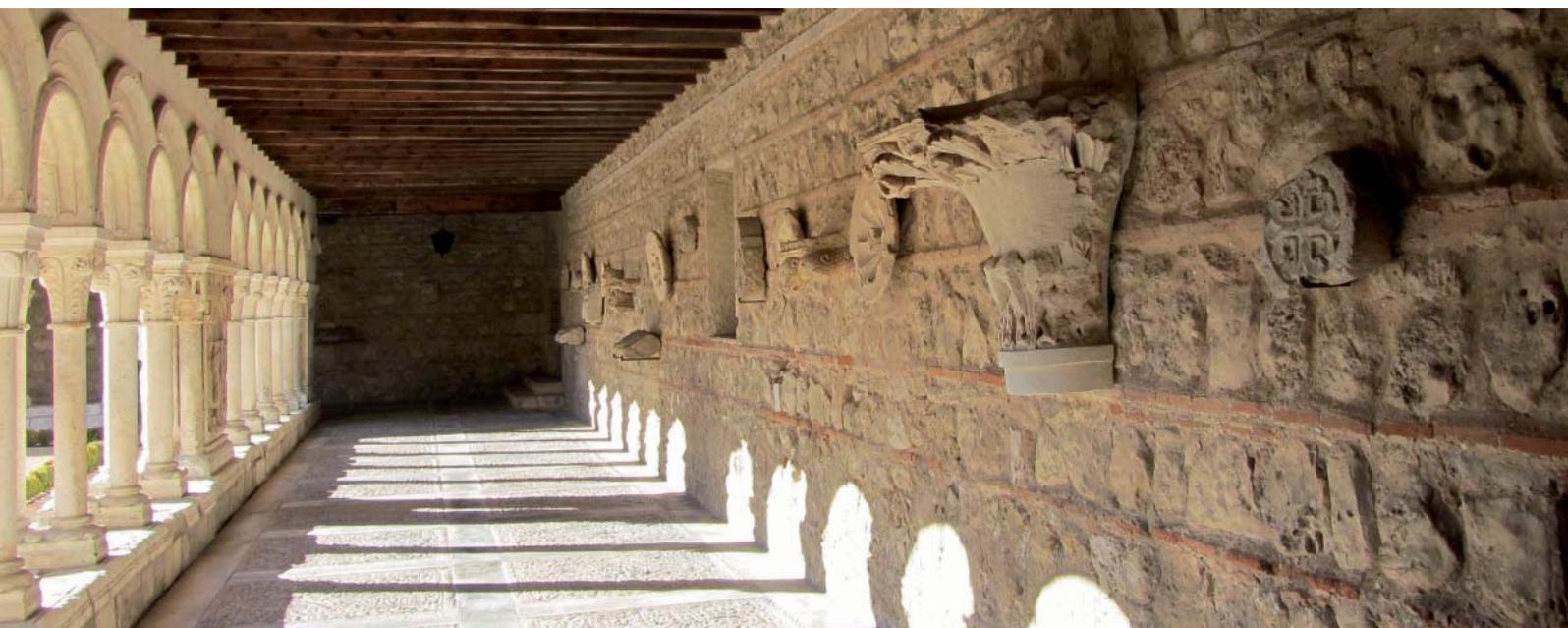
Durante el año 2012 la Fundación ACS ha desarrollado actividades en el marco de sus programas de acción, con crecimiento en todos los campos, especialmente en el de investigación científica, tecnológica y social.

Los programas desarrollados por la Fundación ACS son los relativos a:

- Eliminación de barreras y accesibilidad universal a favor de las personas con discapacidad y movilidad reducida.
- Educación y defensa del medio ambiente.
- Rehabilitación del patrimonio histórico monumental.
- Investigación científica y técnica.
- Patrocinio a otras fundaciones e instituciones.
- Apoyo a actividades culturales.
- Apoyo a actividades deportivas.
- Cooperación para el desarrollo.
- Ayudas varias y donaciones.

En 2012, por iniciativa de la Fundación ACS y en el marco del convenio de colaboración con Patrimonio Nacional y el Real Patronato sobre Discapacidad, se han puesto en valor accesible, consiguiendo un 100% de accesibilidad para personas con movilidad reducida, el Real Convento de Santa Clara en Tordesillas (Valladolid), y el Real Monasterio de las Huelgas en Burgos, este último inaugurado por Su Majestad la Reina Doña Sofía en el pasado mes de septiembre. Se ha elaborado el proyecto de accesibilidad del Monasterio de Yuste, cuyas obras culminarán en junio de 2013. A partir de ese momento se conseguirá que el Monasterio sea accesible al 100% para personas con movilidad reducida.

Con relación al programa de eliminación de barreras a favor de los discapacitados se han ampliado las acciones llevadas a cabo en años anteriores, relativas a formación de profesionales responsables de proyectos técnicos en edificación, urbanismo y transporte, "diseño universal", así como la celebración de seminarios relativos a accesibilidad en el patrimonio arquitectónico monumental español y en la investigación relativa al diseño de instalaciones deportivas accesibles, con el Comité Paralímpico Español cuya publicación se realizará en los próximos meses. Se ha procedido a la edición del Manual de Accesibilidad para Técnicos Municipales elaborado conjuntamente con la Fundación ONCE, con amplia repercusión a nivel nacional e internacional.



8. COMPROMISO CON EL ENTORNO SOCIAL

Se ha continuado colaborando en los Premios Reina Sofía 2012 de Accesibilidad Universal a Municipios Españoles y Latinoamericanos, conjuntamente con el Real Patronato sobre Discapacidad y con la Agencia Española de Cooperación para el Desarrollo (AECID).

En 2012 los premios han recaído en los Ayuntamientos españoles de Carranque (Toledo), Cáceres, Burgos y Valladolid (exaequo) y en los Ayuntamientos de Miraflores - Lima (Perú) y Medellín (Colombia).

En el campo de difusión y rehabilitación del patrimonio histórico arquitectónico, la Fundación ACS ha editado un libro sobre la rehabilitación del antiguo edificio del Banco de España en Santiago de Compostela, que se ha convertido en el Museo de las Peregrinaciones, y otro sobre la rehabilitación del Palacio de Justicia de Burgos.

Asimismo se ha intervenido en diversas publicaciones relacionadas con el programa de patrimonio histórico, entre las que destaca la edición del libro "Arquitectura Española 1975-2010. 35+ Construyendo en Democracia", por el que la Fundación ACS ha recibido el premio del Colegio de Oficial de Arquitectos de Madrid.

Se ha incrementado notablemente el apoyo a actividades de investigación, especialmente en el campo de la medicina, de la accesibilidad al patrimonio arquitectónico y en el área socio económica, a través de patrocinios a instituciones que tienen estos fines.

Dentro del programa de medio ambiente ha tenido especial relevancia el apoyo al **Congreso Nacional del Medio Ambiente "CONAMA12"**, que bajo el lema "Reinventémonos" ha convocado un encuentro al que han asistido profesionales, empresarios, responsables de las áreas de distintas administraciones, investigadores y docentes, representantes de entidades sociales implicados de una u otra forma en el medio ambiente, de ámbito nacional e internacional.

Las distintas áreas del grupo ACS, Construcción, Servicios Industriales y Servicios y Concesiones participaron activamente en el Congreso.

Se han consolidado las actividades relacionadas con la Cooperación Técnica Internacional, a través de las acciones desarrolladas en el marco de la alianza estratégica público privada, suscrita con la Secretaría de Estado para la Cooperación Internacional, que prevé que la Fundación ACS, con apoyo de la Fundadora, pueda llevar a cabo actividades de asistencia técnica y formativa en diferentes materias y copatrocinar los programas que se deriven de la misma. En 2012 se ha colaborado en el Encuentro iberoamericano de Accesibilidad Universal celebrado en Antigua Guatemala al que asistieron representantes de 16 países Iberoamericanos, y en los Premios Reina Sofía a los municipios latinoamericanos.

La Fundación ACS y la Agencia de Naciones Unidas especializada Organización Mundial de Turismo (OMT), integrada por 202 países, suscribieron un Memorandum de Entendimiento en el que se ha establecido un marco de cooperación para el desarrollo del primer informe de la OMT sobre buenas prácticas público privadas para el fomento de la accesibilidad universal en beneficio para todos.

Fruto de esta cooperación ha sido la realización de un informe que se inspira y recoge la experiencia acumulada durante años por la Fundación ACS en buenas prácticas en rehabilitación de patrimonio histórico y natural en destinos turísticos relevantes, en la formación de técnicos, y en la cooperación técnica en el área de la accesibilidad universal, así como en el estímulo para la investigación y desarrollo de productos que permitan hacer realidad la accesibilidad universal (AU).

Este informe se dará a conocer en la próxima Asamblea General de la Organización Mundial de Turismo, ante los 202 países que la integran.

9. PREMIOS, RECONOCIMIENTOS Y ADHESIONES

- El Grupo ACS ha sido reconocido en su labor en el ámbito de la sostenibilidad siendo incluido en el índice Dow Jones de Sostenibilidad para 2012 y 2013.
- El Grupo ACS es firmante del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- ACS es líder mundial en el desarrollo de concesiones de infraestructuras, según la revista Public Works Financing.
- ACS es la sexta compañía por cifra de ventas del mundo según el ranking de la revista ENR publicado en Agosto de 2012.
 - La segunda compañía cotizada del mundo en dicha lista.
 - La compañía con más actividad internacional del mundo.
- ACS es la empresa número 240 del mundo por facturación según el ranking de la revista Fortune de 2012.
- El Grupo ACS es una de las compañías más reputadas de España según el monitor Merco.



10. PRINCIPIOS PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME

PARA EL GRUPO ACS, LA ELABORACIÓN DE ESTE INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA SUPONE LA FORMALIZACIÓN DE UNA POLÍTICA ENFOCADA A ENTENDER LOS PRINCIPALES DILEMAS Y DESAFÍOS A LOS QUE SE ENFRENTA EL SECTOR DEL DESARROLLO DE INFRAESTRUCTURAS Y LA ENERGÍA Y LA SOCIEDAD EN SU CONJUNTO

El informe contempla todas las actividades del Grupo ACS como operador global, en todos los países en que está presente. En este sentido, la información publicada incluye las operaciones desarrolladas en Medio Ambiente, Construcción, Servicios Industriales y Concesiones.

El Grupo ACS, ha desarrollado herramientas de recopilación y consolidación de la información, cuantitativa y cualitativa, sobre sostenibilidad para alinear la gestión de todas las compañías a las prioridades estratégicas del Grupo ACS. Esta herramienta ha aumentado el alcance de manera considerable.

La información recogida en este informe se refiere, fundamentalmente, al ejercicio 2012. Incluye también, en función de su relevancia y disponibilidad, información de años anteriores para facilitar que los lectores puedan formarse una opinión más completa acerca de la evolución de la compañía. Los indicadores cuantitativos presentan la evolución del Grupo ACS en el año 2012 y generalmente, en los dos anteriores.

En el proceso de elaboración del informe, se han seguido las directrices marcadas por la guía G3 del Global Reporting Initiative (GRI). De esta forma, se han tenido en cuenta todas las cuestiones que son relevantes para los grupos de interés de la compañía. Los datos y conceptos explicados en esta memoria aplican a las compañías del Grupo, según lo informado en términos de porcentaje sobre las ventas totales. Aquellos casos en los que el alcance sea diferente del 100%, se especifica de forma clara en el texto y tablas.

Respecto a los niveles de aplicación definidos por GRI, el Grupo ACS ha calificado su Informe como A+. De esta forma, se han aplicado los principios y recomendaciones de la Guía G3, detallándose en cada capítulo, tanto el perfil de la organización, como el enfoque de gestión. Además, se han recogido todos los indicadores de desempeño que la Guía considera principales.



El Grupo ACS ha aplicado los siguientes principios de la Guía GRI G3 para definir los contenidos y garantizar la calidad de la información recogida en este informe:

Principio de materialidad

El Grupo ACS ha desarrollado herramientas de gestión para facilitar el control operativo de la gestión de la sostenibilidad y su integración en los negocios. Los contenidos de esta herramienta están alineados a los requerimientos GRI, a la petición de información de los índices bursátiles selectivos en sostenibilidad y los inversores institucionales y agencias de rating que tienen en cuenta cuestiones relacionadas con la sostenibilidad.

Contexto de sostenibilidad

Este informe tiene por objeto plasmar el hacer del Grupo ACS en cada una de las tres dimensiones de la sostenibilidad: económica, social y ambiental. A lo largo del documento se aporta información para contextualizar cada uno de ellos.

Exhaustividad

En su proceso de elaboración, se ha definido claramente su cobertura y alcance, dando prioridad a la información considerada material e incluyendo todos los eventos significativos que han tenido lugar en el año 2012, sin omitir información relevante para nuestros grupos de interés. Paralelamente a su contenido, se ha determinado la cobertura del Informe.

En el caso de existir, a lo largo de los capítulos, modificaciones en cuanto a la cobertura, éstas han quedado indicadas.

Asimismo, los asuntos relevantes, los indicadores recogidos y la cobertura del Informe de Responsabilidad Corporativa 2012 ofrecen una visión de conjunto de los impactos significativos en el terreno económico, social y ambiental.

Comparabilidad

En la medida en que ha sido posible, la información reflejada se ha organizado de tal manera que los grupos de interés puedan interpretar los cambios experimentados por el Grupo ACS respecto a anteriores ejercicios.

Equilibrio

Se incluyen tanto aspectos positivos como negativos, con el objetivo de presentar una imagen no sesgada y de permitir a los grupos de interés realizar una valoración razonable de la actuación de la Compañía.

Precisión y claridad

El Informe contiene numerosas tablas, gráficos y esquemas, con la intención de facilitar la comprensión del mismo. La información recogida pretende ser clara y precisa, para poder valorar la actuación del Grupo ACS. Además, se han evitado, en la medida de lo posible, el uso de tecnicismos cuyo significado pueda ser desconocido para los grupos de interés.

Periodicidad de la información

El Grupo ACS tiene el compromiso de informar anualmente de su actuación en el ámbito de la Responsabilidad Corporativa. El presente Informe recoge su actuación durante el año 2012 en los ámbitos económico, social y ambiental.

Fiabilidad

La fiabilidad de los datos recogidos en este Informe de Responsabilidad Corporativa 2012 ha sido contrastada por KPMG, firma que ha llevado a cabo su verificación.

11. ALCANCE DE LOS DATOS

CLIENTES	Alcance (sobre Ventas del Grupo ACS totales)
N° de encuestas de satisfacción de los clientes realizadas	44,16%
Porcentaje de respuestas de clientes "satisfechos" o "muy satisfechos" sobre el total de las encuestas realizadas (%)	17,26%
N° de reclamaciones recibidas de clientes	17,26%
N° de reclamaciones atendidas	16,96%
N° de reclamaciones solventadas satisfactoriamente	16,54%
Realice una estimación del porcentaje de reclamaciones / quejas recibidas de clientes que se refieran a problemas relacionados con la confidencialidad	17,13%
Importe total de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro de servicios de la organización (millones de euros)	36,53%

CALIDAD	Alcance (sobre Ventas del Grupo ACS totales)
Porcentaje de sus ventas que proviene de actividades certificadas según la norma ISO 9001 (%)	76,48%
Inversiones realizadas en mejoras de la calidad (millones de euros)	48,63%
Número de auditorías de calidad realizadas	36,83%
Realice una estimación del porcentaje de proyectos de su compañía que en el último año hayan sido auditados en materia de calidad	48,63%
Número total de incidentes de incumplimiento de la regulación en materia de calidad que hayan resultado en aviso o multa	48,63%

PROVEEDORES	Alcance (sobre Ventas del Grupo ACS totales)
N° total de proveedores y subcontratistas con los que se ha contratado en el periodo indicado	95,11%
Estimación del porcentaje de contratos que incluyen criterios sobre derechos humanos o están sujetos a análisis al respecto (%)	92,03%
Estimación del porcentaje de contratos rechazados o a los que se les ha impuesto condiciones como consecuencia de incumplimientos en materia medioambiental, calidad, derechos humanos o ética y profesionalidad	41,77%
N° de proveedores procedentes de la comunidad local	95,11%
Porcentaje de madera certificada comprada (t)	10,95%
Total de madera comprada (t)	18,41%
Acero manufacturado con materiales reciclados (t)	50,61%
Total acero comprado (t)	58,63%
Cemento / hormigón que incluye áridos reciclados comprado (t)	10,95%
Total cemento / hormigón comprado (t)	58,63%
Árido reciclado comprado (t)	10,95%
Total árido comprado (t)	10,42%
Vidrio reciclado comprado (t)	10,95%
Total vidrio comprado (t)	10,95%
Tuberías / aislamiento (en general PVC) reciclado comprado (t)	10,95%
Total Tuberías / aislamiento (en general PVC) comprado (t)	11,51%

I+D+i	Alcance (sobre Ventas del Grupo ACS totales)
Inversión en I+D+i (millones de euros)	34,26%
Número de proyectos de I+D+i en curso a 31 de diciembre	93,18%
Estime el número de patentes registradas en el año	93,04%
Número de premios recibidos	93,04%
Número de centros de investigación/tecnológicos con los cuales colabora su compañía	46,10%
Número de universidades con las cuales colabora su compañía	46,10%
Otros	11,97%

MEDIO AMBIENTE	Alcance (sobre Ventas del Grupo ACS totales)
Producción del Grupo bajo certificación ambiental (ISO 14001) (%)	95,74%
Número de auditorías en materia de medio ambiente realizadas en su compañía	69,02%
Número de incidentes medioambientales ocurridos en 2012	95,74%
Número de incidentes medioambientales con expediente sancionador en 2012	36,83%
Importe total las multas por expedientes sancionadores (millones de euros)	27,75%
Número total de derrames accidentales significativos	29,37%
Derrames accidentales significativos (m ³)	25,12%
Consumo de agua total (m ³)	55,60%
Consumo de agua obtenida de la red pública (m ³)	55,60%
Consumo de agua obtenida de otras fuentes (m ³)	28,26%
Vertidos de aguas residuales totales (m ³)	27,39%
Vertidos de aguas residuales a la red pública (m ³)	28,73%
Vertidos de aguas residuales al mar/ríos/lagos (m ³)	28,13%
Vertidos de aguas residuales a instalaciones específicas de recogida de agua (m ³)	28,13%
Residuos peligrosos generados (t)	35,91%
Compostaje, Reutilización, reciclado, recuperación (Valorización) (%)	34,57%
Vertedero u otros destinos (%)	35,91%
Residuos no peligrosos generados (t)	54,89%
Compostaje, Reutilización, reciclado, recuperación (Valorización) (%)	54,25%
Vertedero u otros destinos (%)	55,60%
Consumo de gasolina (millones de litros)	35,37%
Consumo de gasóleo (millones de litros)	35,37%
Consumo de gasolina+gasóleo (millones de litros)	6,76%
Consumo de gas natural (m ³)	28,76%
Consumo de electricidad (MWh)	19,78%
Ahorro de energía debido a la conservación y mejoras en la eficiencia (MWh)	24,59%
Emissiones directas de gases con efecto invernadero no asociadas al uso de combustibles (emisiones de proceso de Alcance 1) (t CO ₂ eq)	76,85%
Emissiones indirectas (Alcance 3): Viajes de Negocios total km recorridos en vuelos de corto alcance (< 500 km)	74,40%
Emissiones indirectas (Alcance 3): Viajes de Negocios Avión: total km recorridos en vuelos de medio alcance (500 km < X < 1.600 km)	27,29%
Emissiones indirectas (Alcance 3): Viajes de Negocios Avión: total km recorridos en vuelos de largo alcance (> 1.600 km)	25,92%

11. ALCANCE DE LOS DATOS

MEDIO AMBIENTE	Alcance (sobre Ventas del Grupo ACS totales)
Otras emisiones indirectas (Alcance 3): Viajes de Negocios	
Total km recorridos en vehículos particulares por motivos de negocio	33,01%
Otras emisiones indirectas (Alcance 3): Viajes de Negocios	
Total km recorridos en tren	34,86%
Otras emisiones indirectas (Alcance 3): Viajes de Negocios	
Total km recorridos en barco	23,21%
Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3).	
Otros (t CO ₂ eq)	24,88%
Emisiones de Óxido de Nitrógeno (NOx) (t)	10,19%
Emisiones de Óxido de Azufre (SOx) (t)	10,19%
Emisiones de partículas sólidas (t)	20,80%
Otros gases (t)	20,80%
Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono (t)	11,26%

RECURSOS HUMANOS	Alcance (sobre número de empleados total)
Número de empleados con jornada a tiempo parcial	52,63%
Número de empleados con nacionalidad diferente a la de la sede social de su compañía	92,29%
Número de altos directivos procedentes de la comunidad local	92,29%
Número de incidentes ocurridos por discriminación	45,17%
Número de empleados afiliados a una organización sindical	92,29%
Formación impartida por categoría profesional (horas): Titulados superiores	33,37%
Formación impartida por categoría profesional (horas): Titulados medios	33,37%
Formación impartida por categoría profesional (horas): Técnicos no titulados	33,37%
Formación impartida por categoría profesional (horas): Administrativos	33,37%
Formación impartida por categoría profesional (horas): Otro personal	33,37%
Formación impartida: Total de horas lectivas	33,37%
Número total de cursos impartidos	52,63%
Número de cursos presenciales	52,63%
Número de cursos no-presenciales	52,63%
Número de cursos impartidos en contenidos de producción	52,63%
Número de cursos impartidos en contenidos de Seguridad en el trabajo	92,29%
Número de cursos impartidos en contenidos de Medio Ambiente	52,63%
Número de cursos impartidos en contenidos de Derechos Humanos, Ética, Integridad o Conducta	92,29%
Número total de participantes en actividades formativas en el año	52,63%
Inversión en formación (millones de euros)	52,63%
Número de empleados sujetos a procesos de evaluación del desempeño	92,29%
Número de empleados promocionados a lo largo del año	51,94%
Realice una estimación del porcentaje de titulados superiores afectados por un sistema formal de gestión de competencias en su compañía	90,94%
Realice una estimación del porcentaje de titulados intermedios afectados por un sistema formal de gestión de competencias en su compañía	90,94%
Número de personas contratadas durante el año	92,29%
Rotación total (%)	92,29%
Rotación de hombres (%)	92,29%
Rotación de mujeres (%)	92,29%

RECURSOS HUMANOS	Alcance (sobre número de empleados total)
Número total de días perdidos (por absentismo) (empleados)	52,63%
Número total de días trabajados por los empleados de su compañía	52,52%
Número total de días perdidos (por absentismo) (contratistas)	27,66%
Número total de días trabajados por los subcontratistas contratados por su compañía	69,79%
En el caso de que se haya realizado una encuesta de clima laboral en su compañía en el año en curso, reporte el porcentaje de respuestas de empleados "satisfechos" o "muy satisfechos" sobre el total de encuestas realizadas (%)	82,02%
Número de discapacitados	52,33%
Porcentaje de hombres en la compañía	92,29%
Porcentaje de hombres con 35 años o menos	92,29%
Porcentaje de hombres con edades entre 36 y 50 años	92,29%
Porcentaje de hombres con 51 años o más	92,29%
Porcentaje de hombres con contrato indefinido	92,29%
Porcentaje de hombres contrato parcial	92,29%
Porcentaje de hombres con jornada a tiempo completo	52,63%
Porcentaje de hombres con jornada a tiempo parcial	52,63%
Porcentaje de mujeres en la compañía	92,29%
Porcentaje de mujeres con 35 años o menos	92,29%
Porcentaje de mujeres con edades entre 36 y 50 años	92,29%
Porcentaje de mujeres con 51 años o más	92,29%
Porcentaje de mujeres con contrato indefinido	92,29%
Porcentaje de mujeres contrato parcial	92,29%
Porcentaje de mujeres con jornada a tiempo completo	52,63%
Porcentaje de mujeres con jornada a tiempo parcial	52,63%

SEGURIDAD Y SALUD	Alcance (sobre número de empleados total)
Inversión en seguridad y salud en el trabajo (millones de euros)	33,60%
Total de horas trabajadas por los empleados de su compañía	52,86%
Total de horas trabajadas por los contratistas	50,84%
Número total de accidentes ocurridos a empleados propios de la empresa	52,86%
Número total de accidentes ocurridos (a contratistas)	45,90%
Número total de jornadas perdidas de empleados propios	52,86%
Número total de jornadas perdidas (de los contratistas)	45,90%
Número total de accidentes con baja de empleados	52,86%
Número total de accidentes con baja (de contratistas)	45,90%
Número total de casos de enfermedades ocupacionales (empleados propios)	33,60%
Número total de casos de enfermedades ocupacionales (en contratistas)	24,23%
Número de horas de formación en materia de seguridad y salud laboral recibidas por los empleados de su compañía en el año	52,38%
Número total de empleados con ocupaciones en riesgo de contraer enfermedades específicas.	24,79%

12. INFORME DE VERIFICACIÓN



KPMG Asesores S.L.
Edificio Torre Europa
Paseo de la Castellana, 95
28046 Madrid

Informe de Revisión Independiente para la Dirección de Actividades de Construcción y Servicios, S.A.

Hemos realizado una revisión de la información no financiera contenida en el Informe de Responsabilidad Corporativa de Actividades de Construcción y Servicios, S.A. (en adelante ACS) del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2012 (en adelante, "el Informe").

La Dirección de ACS es responsable de la preparación y presentación del Informe de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 3.1 (G3.1) según lo detallado en el apartado 10 del Informe, titulado "Principios para la elaboración del Informe". En dicho apartado se detalla el nivel de aplicación autodeclarado, el cual ha recibido la confirmación de Global Reporting Initiative. La Dirección también es responsable de la información y las afirmaciones contenidas en el mismo; de la determinación de los objetivos de ACS en lo referente a la selección y presentación de información sobre el desempeño en materia de desarrollo sostenible; y del establecimiento y mantenimiento de los sistemas de control y gestión del desempeño de los que se obtiene la información.

Nuestra responsabilidad es llevar a cabo una revisión limitada y, basado en el trabajo realizado, emitir un informe. Nuestro trabajo ha sido realizado de acuerdo con la Norma ISAE 3000, *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE). Estas normas exigen que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo de forma que obtengamos una seguridad limitada sobre si el Informe está exento de errores materiales y que cumplamos las exigencias éticas, incluyendo las de independencia incluidas en el Código Ético del International Ethics Standards Board for Accountants.

El alcance de los procedimientos de recopilación de evidencias realizados en un trabajo de revisión limitada es inferior al de un trabajo de seguridad razonable y por ello también el nivel de seguridad que se proporciona. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Nuestro trabajo de revisión limitada ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, principalmente a las personas encargadas de la preparación de la información incluida en el Informe, y en aplicar los siguientes procedimientos analíticos y otros dirigidos a recopilar evidencias:

- Entrevistas con el personal pertinente de ACS, sobre la aplicación de las políticas y la estrategia en materia de sostenibilidad.
- Entrevistas con el personal pertinente de ACS responsables de proporcionar la información contenida en el Informe.
- Visita a una instalación de tratamiento de residuos (planta de selección, compostaje y biometanización La Paloma), seleccionada según un análisis del riesgo, teniendo en cuenta criterios cuantitativos y cualitativos.
- Análisis de los procesos de recopilación y de control interno de los datos cuantitativos reflejados en el Informe, en cuanto a la fiabilidad de la información, utilizando procedimientos analíticos y pruebas de revisión en base a muestreos.

KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada, es una filial de KPMG Europe LLP y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza. Reg. Mer Madrid, T. 14.972, F. 53, Sec. 8, H. M. -249.480, Inscrp. 1.ª N.I.F. B-82496650

2

- Lectura de la información incluida en el Informe para determinar si está en línea con nuestro conocimiento general y experiencia, en relación con el desempeño en sostenibilidad de ACS.
- Verificación de que la información financiera reflejada en el Informe ha sido extraída de las cuentas anuales de ACS, auditadas por terceros independientes.

Nuestro equipo multidisciplinar ha incluido especialistas en el desempeño social, ambiental y económico de la empresa.

En base a los procedimientos realizados, descritos anteriormente, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los datos recogidos en el Informe de Responsabilidad Corporativa de Actividades de Construcción y Servicios, S.A. del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2012 no hayan sido obtenidos de manera fiable, que la información no esté presentada de manera adecuada, ni que existan desviaciones ni omisiones significativas, ni que el Informe no haya sido preparado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 3.1 según lo detallado en el apartado 10 del Informe, titulado "Principios para la elaboración del Informe".

En otro documento, proporcionaremos a la Dirección de ACS un informe interno que contiene todos nuestros hallazgos y áreas de mejora.

KPMG Asesores, S.L.



José Luis Blasco Vázquez

11 de abril de 2013

13. INFORME GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)



Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Grupo ACS** ha presentado su memoria "Informe de Responsabilidad Social Corporativa" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3.1 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3.1 de GRI. Para conocer más sobre la metodología: www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 20 Febrero 2013

Nelmara Arbex
Subdirectora Ejecutiva
Global Reporting Initiative



Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque Grupo ACS ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. www.globalreporting.org

Descargo de responsabilidad: En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 15 Febrero 2013. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.

14. HÁGANOS LLEGAR SU OPINIÓN

Como ha podido leer a lo largo de las páginas anteriores, en el Grupo ACS entendemos la responsabilidad corporativa como un compromiso que orienta la relación de la Compañía con el entorno y con cada uno de los grupos de interés. Este Informe de Responsabilidad Corporativa pretende recoger los principales hitos y programas desarrollados por Grupo ACS, encaminados a la mejora de las relaciones con sus distintos grupos de interés.

Grupo ACS entiende la asunción de los principios de la responsabilidad corporativa como un proceso de mejora continua, en el que resulta crucial contar con la opinión informada de los distintos grupos de interés. Por eso, le agradeceríamos que nos hiciera llegar sus opiniones sobre este informe a:

Grupo ACS

Avda. Pío XII, 102

Madrid 28036

Tfno. 91 343 92 39

E-mail: info@grupoacs.com

 Para más información, es posible consultar la página web,
www.grupoacs.com



PRINCIPALES INDICADORES DE COMPORTAMIENTO

PERFIL

ESTRATEGIA Y ANÁLISIS		Capítulo/Respuesta
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	Capítulo 1. Carta del Presidente
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	1; 2.3.2: 3.1

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		Capítulo/Respuesta
2.1	Nombre de la organización.	2.1.1
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	2.2
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (JVs).	2.2
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	2.1.1
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que se desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	2.1.2
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	2.3.1
2.7	Formación impartida: Total de horas lectivas.	2.1.2; 4.3.2
2.8	Dimensiones de la organización informante.	2.1.2
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	2.2; 2.3.1
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	Capítulo 9

PARÁMETROS DE LA MEMORIA		Capítulo/Respuesta
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año natural).	2.1.2
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	Año 2011
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc).	Anual
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	infogrupoaacs@grupoaacs.com
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	2.2; 2.4.1; 10 La compañía no ha elaborado un estudio de materialidad específico, pero sí ha realizado un ejercicio interno involucrando a todos los negocios considerando los asuntos prioritarios para ACS que están alineados a los requerimientos GRI. Se ha mejorado e incrementado la petición de información no solo para satisfacer preguntas de GRI, sino también para índices bursátiles selectivos en sostenibilidad e inversiones institucionales y agencias de rating que tienen en cuenta cuestiones relacionadas con la sostenibilidad.
3.6	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).	Capítulo 11
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	Capítulo 11
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	Capítulo 11
3.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	2.2
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reformulación de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reformulación (p. ej. fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o método de valoración).	3.1
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	No hay cambios
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	Capítulo 12
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	Capítulo 12

GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN GRUPOS INTERÉS

Capítulo/Respuesta

4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	2.3.2
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	2.3.2.1
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	2.3.2.1
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicadores al máximo órgano de gobierno.	5.2.2; 5.3.1
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	2.3.2.2
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	2.3.2.2; 2.3.3
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros de máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	2.3.2.2
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	2.1; 5.2
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	2.3.2.2; 2.3.3; 5.2
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	2.3.2.2
4.11	Descripción de cómo la organización ha optado un planteamiento o principio de precaución.	2.3.3
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	5.2
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca.	8.2.2.7
4.14	Listado de grupos de interés con los que se relaciona la organización.	2.4.1
4.15	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	2.4.1
4.16	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	2.4.1
4.17	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categorías de interés.	2.4.1

PRINCIPALES INDICADORES DE COMPORTAMIENTO

ENFOQUE DE GESTIÓN: INDICADORES DEL DESEMPEÑO (DMAs)

ENFOQUE DE GESTIÓN EC	Capítulo/Respuesta
Desempeño económico.	4.1
Presencia en el mercado.	2.1.2
Impactos económicos indirectos.	4.1

ENFOQUE DE GESTIÓN EN	Capítulo/Respuesta
Materiales.	7.1.5.2
Energía.	7.1.5.2
Agua.	7.1.6
Biodiversidad.	7.1.7
Emisiones, vertidos y residuos.	7.1.5.1
Degradación, contaminación y recuperación de residuos.	Los sistemas de ACS no miden este indicador en la actualidad. Un sistema para dicho cometido se desarrollará en el futuro.
Productos y servicios.	4.4
Cumplimiento normativo.	7.1.2
Transporte.	7.1.3
General.	7.1.1

ENFOQUE DE GESTIÓN LA	Capítulo/Respuesta
Empleo.	8.1.1; 8.1.2
Relaciones empresa / trabajadores.	8.1.1; 8.1.2
Salud y seguridad laboral.	8.2.1; 8.2.2; 8.2.3
Formación y evaluación.	8.1.6
Diversidad e igualdad de oportunidades.	8.1.3
Igual remuneración para mujeres y hombres.	Toda la información relacionada con los salarios se considera confidencial. Los salarios en la contratación son un aspecto clave en las operaciones y son tratados como una ventaja competitiva.

ENFOQUE DE GESTIÓN HR	Capítulo/Respuesta
Prácticas de inversión y abastecimiento.	4.5.2
No discriminación.	8.1.3.1
Libertad de asociación y convenios colectivos.	4.5.2.2; 8.1.1
Trabajo infantil.	4.5.2.2; 8.1.1
Trabajos forzados.	4.5.2.2; 8.1.1
Prácticas de seguridad.	8.2.2.7
Derechos de los indígenas.	5.2; 5.2.2
Valoración.	4.4.2.3; 4.5.2.1
Remediación.	4.5.2.2; 5.2.2

ENFOQUE DE GESTIÓN SO	Capítulo/Respuesta
Comunidad.	7.1.7; 8.3.1
Corrupción.	5.2.2
Política pública.	2.4.2
Comportamiento de competencia desleal.	2.4.2
Cumplimiento normativo.	4.3.2.2; 4.3.2.3; 7.1.2

ENFOQUE DE GESTIÓN PR	Capítulo/Respuesta
Salud y seguridad del cliente.	4.4.2.4
Etiquetado de producto y servicios.	No aplica
Comunicaciones de marketing.	No aplica
Privacidad del cliente.	4.3.2.3
Cumplimiento.	4.3.2.3

INDICADORES DE DESEMPEÑO

ECONÓMICO

Capítulo/Respuesta

Desempeño económico

EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	4.1; 8.3
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático y otros asuntos de sostenibilidad.	7.1.4
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	8.1.4.1
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	2.4.2

Presencia de mercado

EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	No aplica
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	4.5.2.1
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos y todos los empleados directos, contratistas y subcontratistas procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	8.1.2; 8.1.3.1

Impactos económicos indirectos

EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	2.4.2; 8.3
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	No aplica

AMBIENTAL

Capítulo/Respuesta

Materiales

EN1	Materiales utilizados, por peso, valor o volumen.	7.1.5.2; 7.2.2; 7.4.1
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	7.1.5.2; 7.2.2; 7.4.1

Energía

EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	7.1.4; 7.1.5.2
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	7.1.5.2
CRE1	Intensidad energética en edificios.	Los sistemas ACS no miden este indicador en la actualidad. Un sistema para dicho cometido se desarrollará en el futuro.
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	7.1.5.2
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	7.1.4; 7.1.5.2
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	No aplica

Agua

EN8	Captación total de agua por fuentes.	7.1.6; 7.2.1
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	No aplica
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	No aplica
CRE2	Intensidad de consumo de agua en edificios.	Los sistemas ACS no miden este indicador en la actualidad. Un sistema para dicho cometido se desarrollará en el futuro.

PRINCIPALES INDICADORES DE COMPORTAMIENTO

INDICADORES DE DESEMPEÑO

AMBIENTAL

Capítulo/Respuesta

Biodiversidad

EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos de propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	7.1.7; 7.2.4
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en área de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	7.1.7; 7.2.4
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	7.1.7
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	7.1.7
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la lista roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	7.1.7

Emisiones, vertidos y residuos

EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	7.1.4.1; 7.1.4.2
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	7.1.4.2
CRE3	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero desde los edificios.	Los sistemas de ACS no miden este indicador en la actualidad. Un sistema para dicho cometido se desarrollará en el futuro.
CRE4	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero desde los edificios de nueva construcción y actividad reurbanística.	7.1.4.1
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	7.1.4
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	7.1.5.3
EN20	NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	7.1.5.3
EN21	Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	7.1.6; 7.3.2
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	7.1.5.1; 7.2.3
EN23	Número total y volúmen de los derrames accidentales más significativos.	7.1.6
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	No aplica
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	No aplica

Degradación, contaminación y recuperación de suelos

CRE5	Suelos y otros activos recuperados y con necesidad de recuperación para el uso del suelo existente o previsto según la normativa legal.	Los sistemas de ACS no miden este indicador en la actualidad. Un sistema para dicho cometido se desarrollará en el futuro.
------	---	--

Productos y servicios

EN26	Iniciativas para mejorar la eficiencia y mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	7.1.5; 7.1.6; 7.2.3
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al fin de su vida útil, por categorías de productos.	No aplica

Cumplimiento Normativo

EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	7.1.2
------	--	-------

Transporte

EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte del personal.	7.1.4.2; 7.1.5.2
------	---	------------------

General

EN30	Desglose por tipo del total e inversiones ambientales.	No aplica
------	--	-----------

INDICADORES DE DESEMPEÑO

SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES

Capítulo/Respuesta

Empleo

LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.	8.1.2
LA2	Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados desglosados por grupo de edad, sexo y región.	8.1.3.3
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	8.1.4.1; 8.1.4.2
LA15	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad desglosado por sexo.	Los sistemas de ACS no miden este indicador en la actualidad. Un sistema para dicho cometido se desarrollará en el futuro.

Relaciones empresa/trabajadores

LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	8.1.3.2
LA5	Período(s) mínimos(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	8.1.3.2

Seguridad y salud en el trabajo

LA6	Porcentaje total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	8.2.2.5
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y sexo.	8.2.3
CRE6	Porcentaje de las operaciones de la organización verificadas según un sistema de gestión de seguridad y salud internacionalmente reconocido.	8.2.2.1
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	8.2.2.7
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	8.2.2.5

Formación y educación

LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y por categoría empleado.	8.1.6
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	No aplica
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo.	8.1.5.2

Diversidad e igualdad de oportunidades

LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por categoría de empleado, sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	2.3.2.1; 8.1.3.1
------	--	------------------

Igual remuneración para mujeres y hombres

LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Toda la información relacionada con los salarios se considera confidencial. Los salarios en la contratación son un aspecto clave en las operaciones y son tratados como una ventaja competitiva.
------	--	--

PRINCIPALES INDICADORES DE COMPORTAMIENTO

INDICADORES DE DESEMPEÑO

SOCIAL: DERECHOS HUMANOS

Capítulo/Respuesta

Diversidad e igualdad de oportunidades

HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas que incorporan preocupaciones en materia de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	4.5.2.1
HR2	Porcentaje de los proveedores, contratistas y otros socios comerciales significativos que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	4.5.2
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	8.1.6

No discriminación

HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	8.1.3.1
-----	---	---------

Libertad de asociación y convenios colectivos

HR5	Operaciones y proveedores significativos identificados en los que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda ser violado o pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para resplazar estos derechos.	4.5.2.2; 8.1.1
-----	---	----------------

Explotación infantil

HR6	Operaciones y proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo significativo o incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva la explotación infantil.	4.5.2.2; 8.1.1
-----	---	----------------

Trabajos forzados

HR7	Operaciones y proveedores significativos identificados como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado u obligatorio, y las medidas adoptadas para contribuir la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.	4.5.2.2; 8.1.1
-----	---	----------------

Prácticas de seguridad

HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	8.2.2.7
-----	---	---------

Derechos de los indígenas

HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	No aplica
-----	---	-----------

Evaluación

HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones impactos en materia de derechos humanos.	4.4.2.3; 4.5.2.1
------	--	------------------

Medidas correctivas

HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.	4.5.2.2; 5.2.2
------	--	----------------

INDICADORES DE DESEMPEÑO

SOCIAL: SOCIEDAD

Capítulo/Respuesta

Medidas correctivas

SO1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	7.1.7; 8.3.1
SO9	Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	7.1.7; 8.3.1
SO10	Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	7.1.7; 8.3.1
CRE7	Número de personas que han sido desplazadas y/o reasentadas voluntaria e involuntariamente desglosado por proyecto.	Los sistemas de ACS no miden este indicador en la actualidad. Un sistema para dicho cometido se desarrollará en el futuro.

Corrupción

SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizada con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	100%
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	5.2.2; 8.1.6
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	5.2.2

Políticas públicas

SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de la mismas y de actividades de "lobbying".	2.4.2
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	2.4.2

Comportamiento anti-competitivo

SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	2.4.2
-----	--	-------

Cumplimiento normativo

SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	4.3.2.2; 7.1.2
-----	--	----------------

PRINCIPALES INDICADORES DE COMPORTAMIENTO

INDICADORES DE DESEMPEÑO

SOCIAL: RESPONSABILIDAD DE PRODUCTO

Capítulo/Respuesta

Salud y seguridad de clientes

PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	4.4.2.4
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No aplica

Etiquetado de productos y servicios

PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	No aplica
CRE8	Tipo y número de certificaciones, clasificaciones y sistemas de etiquetado en materia de sostenibilidad para las nuevas construcciones, gestión, ocupación y reconstrucción.	4.4.1; 7.1.2; 7.2
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No aplica
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	4.3.2.2

Comunicaciones de marketing

PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	No aplica
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No aplica

Privacidad de clientes

PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	4.3.2.3
-----	---	---------

Cumplimiento normativo

PR9	Coste de aquellas multas significadas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	4.3.2.2
-----	--	---------





Edición
Grupo ACS

Creación y diseño
*IMAGIA*oficina.es

Fotografía
Fototeca Grupo ACS