

## 5.5. GESTIÓN DE LA RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

[102-42]

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 o pueden verse impactados por sus actividades. Los principios de actuación básicos del Grupo ACS en relación con sus grupos de interés y el entorno se basan en el cumplimiento de la legislación

nacional e internacional vigente, así como de los compromisos en materia de responsabilidad social corporativa, suscritos de manera voluntaria por el Grupo ACS.

En el gráfico se identifican los principales grupos de interés con los que se mantiene relación:

[102-40]; [102-43]



Asimismo, con el fin de generar confianza y mantener una buena relación con sus partes interesadas, el Grupo ACS y sus distintas compañías se han ido dotando desde hace años de distintos canales y departamentos con la función específica de mantener un diálogo honesto, plural y transparente con estos:

[102-40]; [102-42]; [102-43]

Grupo de interés	Áreas relevantes para los grupos de interés	Mecanismos y organismos de relación
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Calidad e innovación de los productos y servicios ofrecidos</li> <li>Gestión de riesgos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección de contratación</li> <li>Encuesta de satisfacción de clientes</li> <li>Canales de presentación de quejas/reclamaciones</li> <li>Canal ético /Comité de Compliance</li> </ul>
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personas</li> <li>Gestión de la Seguridad y Salud</li> <li>Transparencia, ética e integridad</li> <li>Contribución a la sociedad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Departamento de RRHH de las compañías</li> <li>Encuestas de satisfacción de empleados</li> <li>Evaluación de desempeño</li> <li>Canal ético /Comité de Compliance</li> <li>Comité de prevención</li> </ul>
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados económico/financieros</li> <li>Gestión de riesgos</li> <li>Transparencia, ética e integridad</li> <li>Gobierno Corporativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Departamento de Relación con Inversores</li> <li>Junta de Accionistas</li> <li>Foro electrónico y oficina de atención al accionista</li> <li>Apartado de accionistas e inversores de la web</li> <li>Canal ético /Comité de Compliance</li> </ul>
Inversores, Analistas y Agencias de Rating	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados económico/financieros</li> <li>Gestión de riesgos</li> <li>Transparencia, ética e integridad</li> <li>Gobierno Corporativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Departamento de Relación con Inversores</li> <li>Apartado de accionistas e inversores de la web</li> </ul>
Entidades financieras	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solidez financiera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Directores financieros</li> </ul>
Socios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contratación con el Grupo ACS</li> <li>Gestión de la Seguridad y Salud</li> <li>Transparencia, ética e integridad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A nivel de Grupo, Presidencia del Grupo ACS</li> <li>A nivel local, los responsables de las compañías y proyectos concretos</li> </ul>
Proveedores y Contratistas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contratación con el Grupo ACS</li> <li>Capacidad de pago</li> <li>Gestión de la Seguridad y Salud</li> <li>Transparencia, ética e integridad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Departamento de Compras de las compañías</li> <li>Proceso de homologación y gestión de proveedores</li> <li>Canal ético /Comité de Compliance</li> </ul>
Organismos supranacionales, Administración pública y Regulador <sup>1</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contribución a la sociedad</li> <li>Personas</li> <li>Gestión de la Seguridad y Salud</li> <li>Transparencia, ética e integridad</li> <li>Gestión del Medio Ambiente</li> <li>Resultados económico/financieros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A nivel de Grupo, Presidencia del Grupo ACS</li> <li>A nivel local, los responsables de las compañías y proyectos concretos</li> </ul>
Comunidad local, Sociedad y ONG	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contribución a la sociedad</li> <li>Transparencia, ética e integridad</li> <li>Personas</li> <li>Gestión de la Seguridad y Salud</li> <li>Gestión del Medio Ambiente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones periódicas de la Fundación ACS con organizaciones de la sociedad civil</li> <li>Evaluaciones de impacto ambiental</li> <li>Canal ético /Comité de Compliance</li> </ul>
Asociaciones sectoriales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los asuntos mencionados anteriormente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participación en asociaciones, grupos de trabajo y foros de discusión<sup>2</sup></li> </ul>
Medios de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los asuntos mencionados anteriormente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Departamentos de comunicación de las compañías y del Grupo ACS</li> </ul>

<sup>1</sup> Durante el 2019, el Grupo ACS no ha realizado aportaciones financieras ni en especie a partidos políticos.

Las Subvenciones acumuladas contabilizadas en el año 2019, como se refleja en el Balance Consolidado del Grupo, incluido en el Informe Económico Financiero publicado junto a este Informe, ascienden a 2,7 millones de euros. Para más información ver punto 5.9. de este informe.

<sup>2</sup> Algunas asociaciones sectoriales en las que ACS participa son CNC, AESPLA, SEOPAN, PESI, IEFP, Inspección Laboral de Trabajo, ENCORD, Australian Constructors Association, Safety Institute of Australia, National Safety Council of Australia, Federal Safety Commission Accreditation, Associated General Contractors, Infrastructure Health & Safety Association, entre otras.



Cabe destacar que, en el marco de la definición de los asuntos materiales para el informe, el Grupo ACS realiza consultas a los grupos de interés para la identificación de las áreas de la gestión de la compañía que consideran más relevantes. Los resultados de esta consulta pueden consultarse en el punto 7.2. Identificación de asuntos relevantes. Asimismo, durante el 2018 las principales filiales de las distintas divisiones de Infraestructuras, Servicios y Concesiones y Servicios Industriales se sometieron

a procedimientos de auditoría externa independiente con el fin de obtener los certificados de sistemas de gestión de compliance penal (UNE 19601) y de sistemas de gestión antisoborno (UNE-ISO 37001), especialmente en este último se recogen los procedimientos de relación con algunos grupos de interés. En el mes de octubre de 2019 se han realizado con éxito tanto los procesos de auditoría interna como de auditoría externa de seguimiento de ambos sistemas de gestión de compliance penal y anti-soborno.

## COMPROMISO CON LA TRANSPARENCIA INFORMATIVA

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.

Indicadores de transparencia	2018	2019
<b>Página web</b>		
Visitas a la página web	351.510	392.991
Páginas vistas	1.059.045	1.063.937
% de nuevos visitantes	13%	12%
<b>Accionistas e inversores</b>		
Reuniones organizadas por Relación con Inversores	167	309
Llamadas/emails de accionistas atendidos	524	514

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.