

Informe de Responsabilidad Corporativa del Grupo ACS 2011

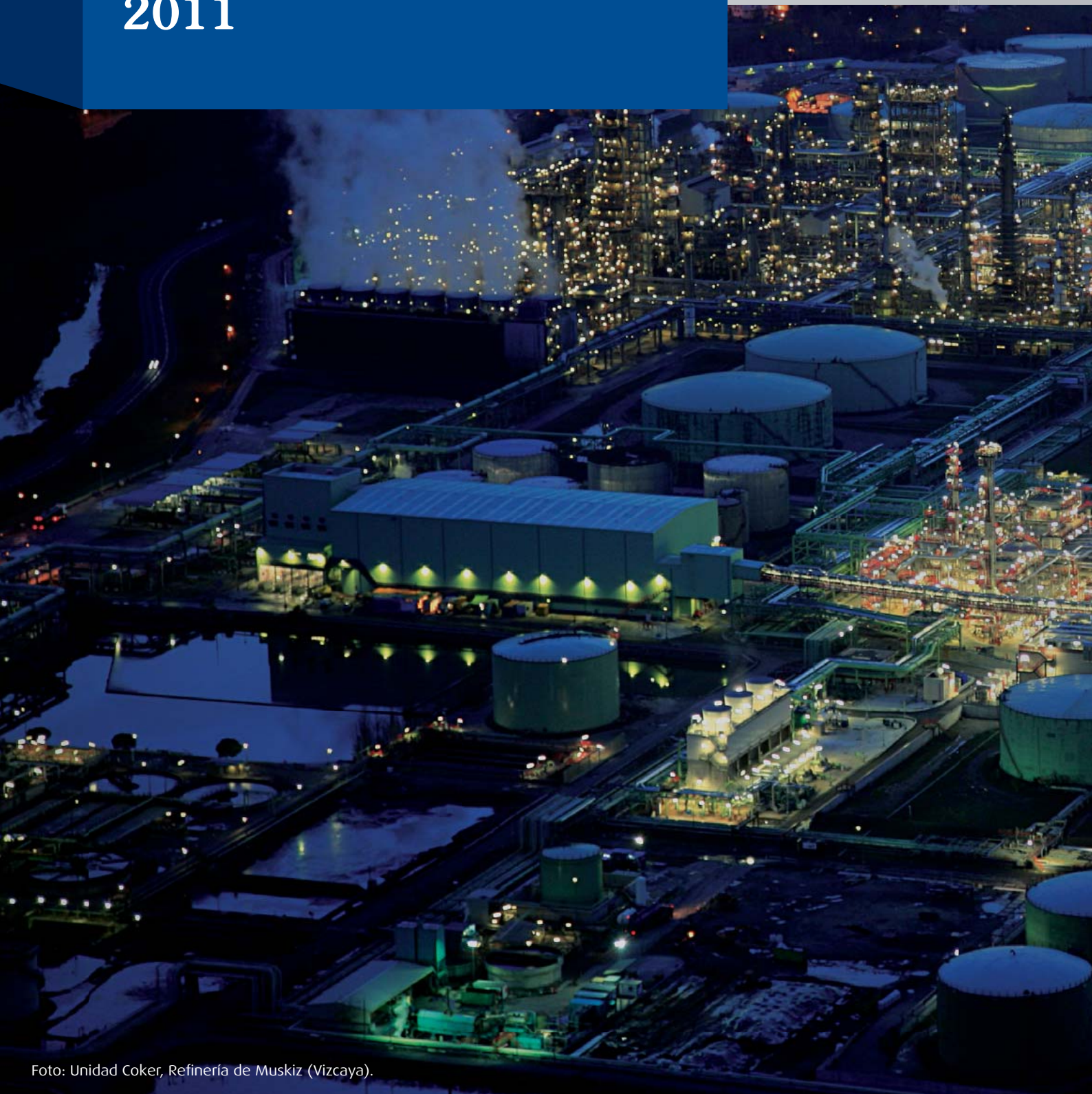


Foto: Unidad Coker, Refinería de Muskiz (Vizcaya).

Carta del Presidente

Un año más, desde el Grupo ACS reafirmamos nuestro compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y con los Principios de gestión empresarial que lo conforman, como venimos haciendo desde 2002, año en el que rubricamos nuestra adhesión a esta iniciativa. El Grupo ACS ha crecido de forma sostenida desde entonces, y en la actualidad es uno de los líderes globales en la industria mundial del desarrollo de infraestructuras, lo que nos motiva a continuar con nuestro esfuerzo en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa.

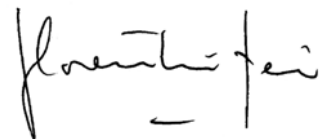
La política de sostenibilidad del Grupo ACS se articula alrededor de cinco compromisos: fomentar la creación de valor, realizar nuestra labor con la máxima integridad, avanzar en el desarrollo tecnológico, respetar el medio ambiente y mejorar el entorno social en el que nos movemos. Estos compromisos satisfacen de forma completa y exhaustiva los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Durante el año 2011, al que se refiere el Informe de Sostenibilidad adjunto, destacaría varias iniciativas de entre todas las que hemos realizado en el Grupo. En primer lugar, hemos mejorado nuestros resultados en Seguridad y Salud en el Trabajo, registrando una reducción en nuestros índices de siniestralidad. En 2011 las diferentes compañías del Grupo ACS invirtieron cerca de 27 millones de euros en el desarrollo de políticas de prevención, seguridad y salud en el trabajo, con el objetivo de fomentar una cultura preventiva eficaz en todas nuestras áreas de actividad. Esta es una tendencia que mantenemos en 2012.

También en 2011 hemos continuado incrementando los índices de satisfacción de nuestros clientes, hasta superar los datos de 2010, y ya recibimos más de un 91% de valoraciones satisfactorias o muy satisfactorias en las encuestas que realizamos entre nuestros clientes. En 2012 esperamos, como mínimo, mantener ese porcentaje.

Por último, realizamos una ampliación y universalización de nuestro Código de Conducta, para adaptarlo a nuestra realidad más internacional y multicultural. También desarrollamos una herramienta de Canal Ético, con el objetivo de que esté a disposición de todos los empleados del Grupo ACS. Durante el año 2012 hemos continuado con esta política para hacer extensiva nuestra cultura ética y profesional a todos nuestros empleados y a la mayor parte de nuestros proveedores y subcontratistas.

Las políticas e iniciativas de Sostenibilidad que desarrollan las compañías que conforman el Grupo ACS buscan el fomento de la Responsabilidad Social Corporativa, como parte de nuestra misión empresarial. Creo que nuestro modelo de crecimiento sostenible, que genera riqueza y respeta el entorno natural y social, representa una faceta de nuestros valores y cultura empresarial esencial para nuestro desarrollo futuro.



Florentino Pérez
Presidente del Grupo ACS

Informe de Responsabilidad Corporativa del Grupo ACS

“El Grupo ACS es una organización que promueve la autonomía, responsabilidad e iniciativa de las compañías que lo integran, con el objetivo de generar la máxima rentabilidad y fomentar la excelencia.”

Florentino Pérez
Presidente del Grupo ACS





04	1. Carta del Presidente
06	2. El Grupo ACS
18	3. La Responsabilidad Corporativa y el Grupo ACS
20	4. Compromiso con la creación de valor
40	5. Ética, integridad y transparencia en el Grupo ACS
48	6. Compromiso con el desarrollo tecnológico
64	7. Compromiso con el entorno natural
82	8. Compromiso con el entorno social
103	9. Premios, reconocimientos y adhesiones
104	10. Principios para la elaboración del informe
106	11. Alcance de los datos
110	12. Informe de Verificación
112	13. Informe Global Reporting Initiative (GRI)
113	14. Háganos llegar su opinión
114	15. Principales Indicadores de Comportamiento

1. Carta del Presidente

Estimados accionistas



Les presentamos como cada año el Informe Anual de Responsabilidad Corporativa del Grupo ACS, un documento de referencia que resume las mejores prácticas en relación a la sostenibilidad del Grupo ACS y de todas las compañías que lo conforman.

Este año incorporamos en este documento las políticas, iniciativas y datos de Hochtief, tras su integración en el Grupo ACS en 2011. La compañía alemana aporta una enorme y dilatada experiencia en desarrollo sostenible, que la posiciona como uno de los líderes en este aspecto a nivel europeo y mundial.

El Grupo ACS es una organización que promueve la autonomía, responsabilidad e iniciativa de las compañías que lo integran, con el objetivo de generar la máxima rentabilidad y fomentar la excelencia. La descentralización es clave para entender la cultura corporativa de ACS, también en el ámbito de la sostenibilidad. Una de las conclusiones más importantes es que, en este entorno descentralizado, las diferentes compañías de ACS desarrollan con éxito y de forma autónoma políticas sostenibles, muy similares entre sí al coincidir en una línea estratégica única, dirigida y coordinada por el Grupo.



El año 2011 ha sido un año difícil en lo económico y financiero, pero el Grupo ACS ha obtenido unos buenos resultados, también en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa. De entre todas las iniciativas que hemos desarrollado y los hitos que hemos cumplido, quiero destacar tres principales.

En primer lugar, en 2011 hemos mejorado en nuestras políticas de Seguridad y Salud en el Trabajo, registrando una reducción en nuestros índices de siniestralidad, que han evolucionado de forma positiva. En 2011 las diferentes compañías del Grupo ACS han invertido cerca de 27 millones de euros en el desarrollo de políticas de prevención, seguridad y salud en el trabajo, con el objetivo de fomentar una cultura preventiva eficaz en todas nuestras áreas de actividad. Sin duda esta es una tendencia que se mantendrá en el año 2012.

También este año hemos continuado incrementando los índices de satisfacción de nuestros clientes, hemos superado los datos de 2010 y ya recibimos más de un 91% de valoraciones satisfactorias o muy satisfactorias en las encuestas que realizamos entre nuestros clientes. Nuestro objetivo para 2012 es, como mínimo, mantener ese porcentaje.

Por último, en 2011 hemos realizado una ampliación y universalización de nuestro Código de Conducta, para adaptarlo a nuestra realidad más internacional y multicultural. También hemos desarrollado una herramienta de Canal Ético, con el objetivo de que esté a disposición de todos los empleados del Grupo ACS. Durante el año 2012 continuaremos con esta política para hacer extensiva nuestra cultura ética y profesional a todos nuestros empleados y a la mayor parte de nuestros proveedores y subcontratistas.

El año pasado comentábamos que el Grupo ACS se encontraba inmerso en profundos cambios organizativos y operativos, que nos están convirtiendo en una de las compañías de desarrollo de infraestructuras más importantes del mundo, tanto por ventas como por número de empleados y por alcance internacional. Esta responsabilidad la asumimos desde el convencimiento de que nuestras políticas de sostenibilidad son correctas, beneficiosas para nuestra compañía, nuestros accionistas, empleados y clientes, y que se ven reflejadas en las infraestructuras que desarrollamos, que son disfrutadas por millones de personas en todo el mundo.

En 2012 queremos continuar siendo líderes en Responsabilidad Social Corporativa, fomentando el desarrollo de iniciativas empresariales en nuestras compañías que influyan de forma positiva en nuestro entorno y en nuestros principales Grupos de Interés, con el objetivo de continuar generando riqueza y actuando como motor económico sostenible y comprometido con la sociedad.

A handwritten signature in black ink, which reads "Florentino Pérez". The signature is stylized and cursive.

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 promoviendo 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.

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:



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.

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 54 países y emplea un total de 162.262 empleados. De entre estos, 55.314 trabajan en España y el resto, 106.948 en el extranjero. Los cinco países con un mayor nivel de actividad son España, Australia, Estados Unidos, Alemania y México.

En 2011, año al que se refiere este informe, ACS facturó 28.472 millones de euros, una cifra de ventas que convierte a la compañía en una de las compañías cotizadas más grandes del mundo² por ingresos en el sector de construcción e infraestructuras. Registró un beneficio neto de 962 millones de euros, un beneficio recurrente neto de 951 millones de euros y finalizó el año con 66.152 millones de euros de cartera, equivalentes a 22 meses de actividad. A 31 de diciembre de 2011 el Grupo ACS contabilizaba un patrimonio neto de 6.191 millones de euros y una deuda neta de balance de 9.334 millones de euros.

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 2011, el área de Construcción facturó 19.802 millones de euros y empleó a 90.819 personas, un 56% 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 2011 este área facturó 7.045 millones de euros y empleó a 41.462 personas, un 25,6% 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 2011 ascendieron a 1.686 millones de euros. En sus actividades participaron un total de 29.924 empleados, un 18,4% del total del Grupo.

Por último, el Grupo ACS invierte en compañías cotizadas que desarrollan su actividad en ámbitos industriales relacionados con las áreas del Grupo ACS. En la actualidad, posee participaciones en Abertis e Iberdrola, donde ACS es propietario de un 10,3% y un 18,55%³, respectivamente, con el objetivo de aportar, como accionista de referencia, su experiencia y carácter industrial.

² Según ENR en su publicación Top Global Contractors 2011 de Agosto: <http://enr.construction.com/toplists/GlobalContractors/001-100.asp>

³ A la fecha de publicación de este informe.



ACS es una de las compañías más grandes del mundo en su sector.

2.2 El Grupo ACS y la Responsabilidad Social Corporativa

El Grupo ACS tiene una estructura⁴ 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:



⁴ Es importante reseñar dos cambios que se han producido en 2011 que afectan de forma importante a la estructura del Grupo ACS:

- Por un lado, se ha desconsolidado Clece, la compañía de Mantenimiento integral de ACS, que en 2010 facturó 1.175 millones de euros con 49.503 empleados.
- Se ha consolidado Hochtief, la compañía de construcción alemana adquirida por ACS en 2011, que aporta unas ventas de 14.882 millones de euros y 75.449 empleados.

El efecto de este cambio dificulta la comparación entre los años 2009-2010 y el 2011 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.

⁵ Dragados, Dragados USA & Canadá y Dragados Polonia.

⁶ 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.

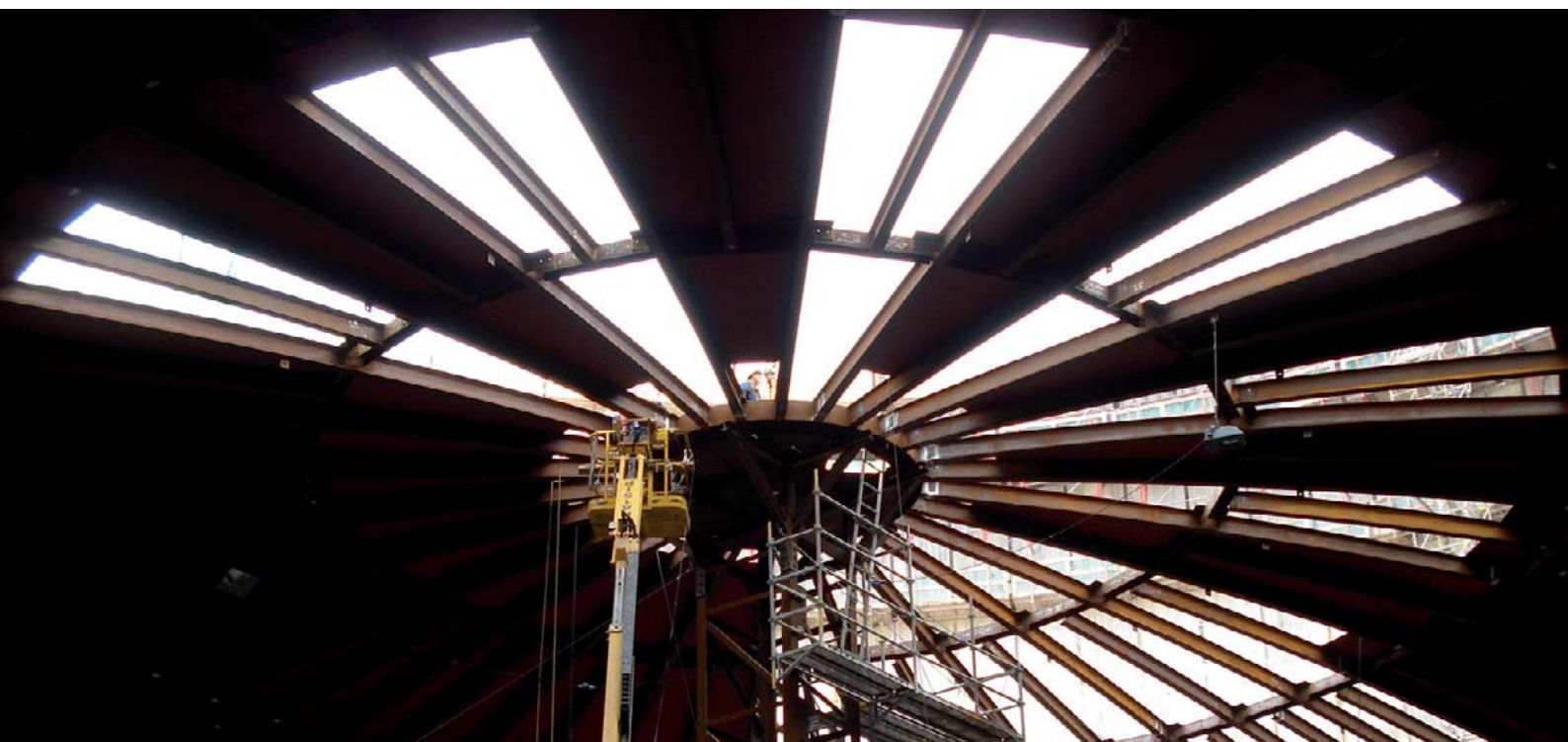
Por lo tanto, en el esfuerzo de Sostenibilidad del Grupo ACS confluyen las contribuciones de multitud de compañías que definen sus políticas de actuación de forma autónoma y que gestionan

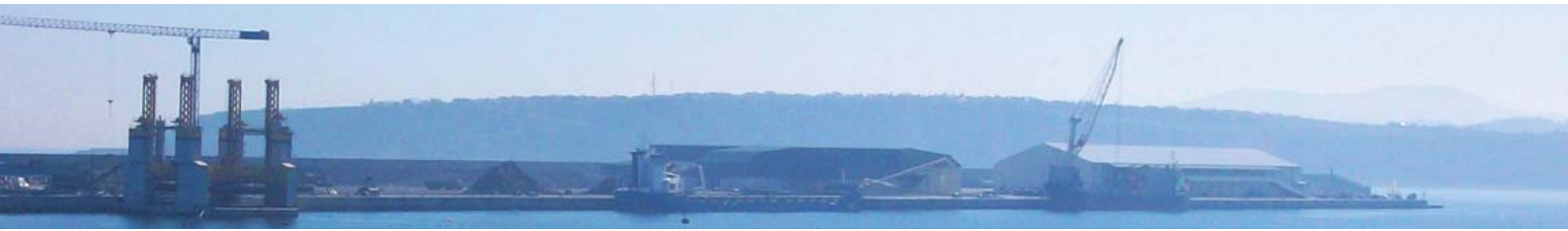
sus recursos de la manera más eficiente posible, amparadas siempre por un objetivo común.

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 2011 el Grupo ACS ha sido seleccionado en el Índice mundial 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 2011, 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.

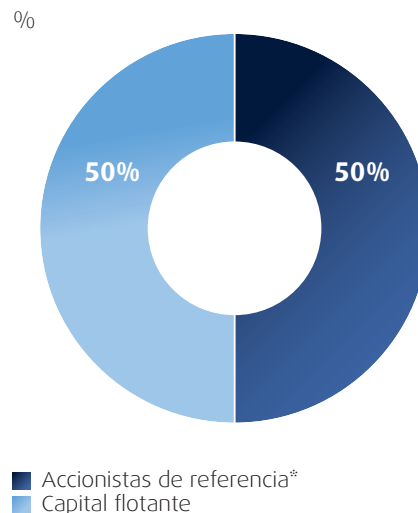
Las acciones de ACS están representadas mediante anotaciones en cuenta y admitidas a negociación en todas las Bolsas de Valores españolas (Madrid, Barcelona, Bilbao y Valencia). A través de la página web corporativa de la sociedad www.grupoacs.com y de la sede electrónica del regulador español, la Comisión 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 2011 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	18,31%
Corporación Financiera Alcor, S.A.	40.755.395	13,86%
Inversiones Vesán, S.A.	39.397.625	12,52%
Southeastern Asset Mananagement, Inc	23.527.063	7,48%
Sayglo Holding, S.L.	17.741.012	5,64%

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 14 de abril de Abril de 2011, mostraba un total de 45.693 accionistas. Los accionistas minoritarios residentes ascendían a 40.979 y ostentaban 45,7 millones de acciones. Los accionistas no residentes y los institucionales nacionales ascendían a 4.714 con una participación de 269,5 millones de acciones.

De acuerdo con los datos expuestos, y atendiendo a aquellos accionistas que, con una participación superior al 5% 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



* Participación superior al 5% 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 2011, el Consejo de Administración de ACS estaba formado por 17 consejeros: 4 consejeros ejecutivos, 8 consejeros dominicales, 4 consejeros independientes y 1 consejero externo. Un consejero dominical es mujer, Doña Sabina Fluxá Thienemann⁷. 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.

2.3.2.2 Procedimientos de Gobierno del Grupo 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.

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.

⁷ 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.



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 2011 la remuneración total de los Consejeros del Grupo ACS ascendió a 12,49 millones de euros, un 1,3% del beneficio atribuido a la sociedad dominante. 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 ha 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
Accionistas Presentes	208	213	115	179
Quórum Accionistas Presentes	7,66%	19,44%	19,93%	20,55%
Accionistas Representados	2.763	2.776	2.183	2.792
Quórum Accionistas Representados	70,88%	58,22%	57,11%	54,41%
Quórum Total	78,54%	77,66%	77,04%	74,96%

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

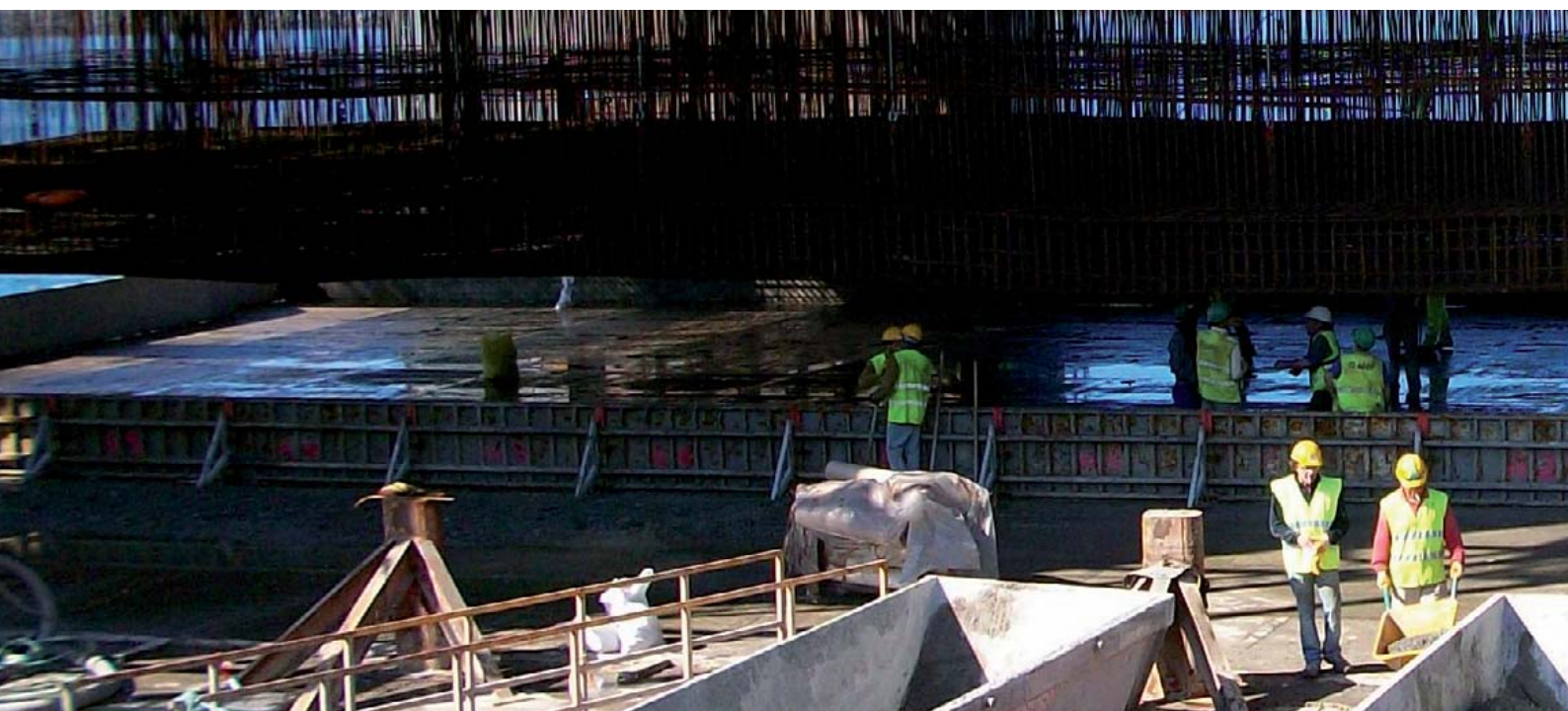
El Grupo ACS define como grupos de interés a aquellos colectivos que tienen la capacidad de influir en el logro de los objetivos de la organización. Entre estos destacan los accionistas, empleados, clientes, proveedores, usuarios de infraestructuras y la sociedad en general, que se beneficia de sus políticas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

2.4.2 Transparencia en las relaciones institucionales

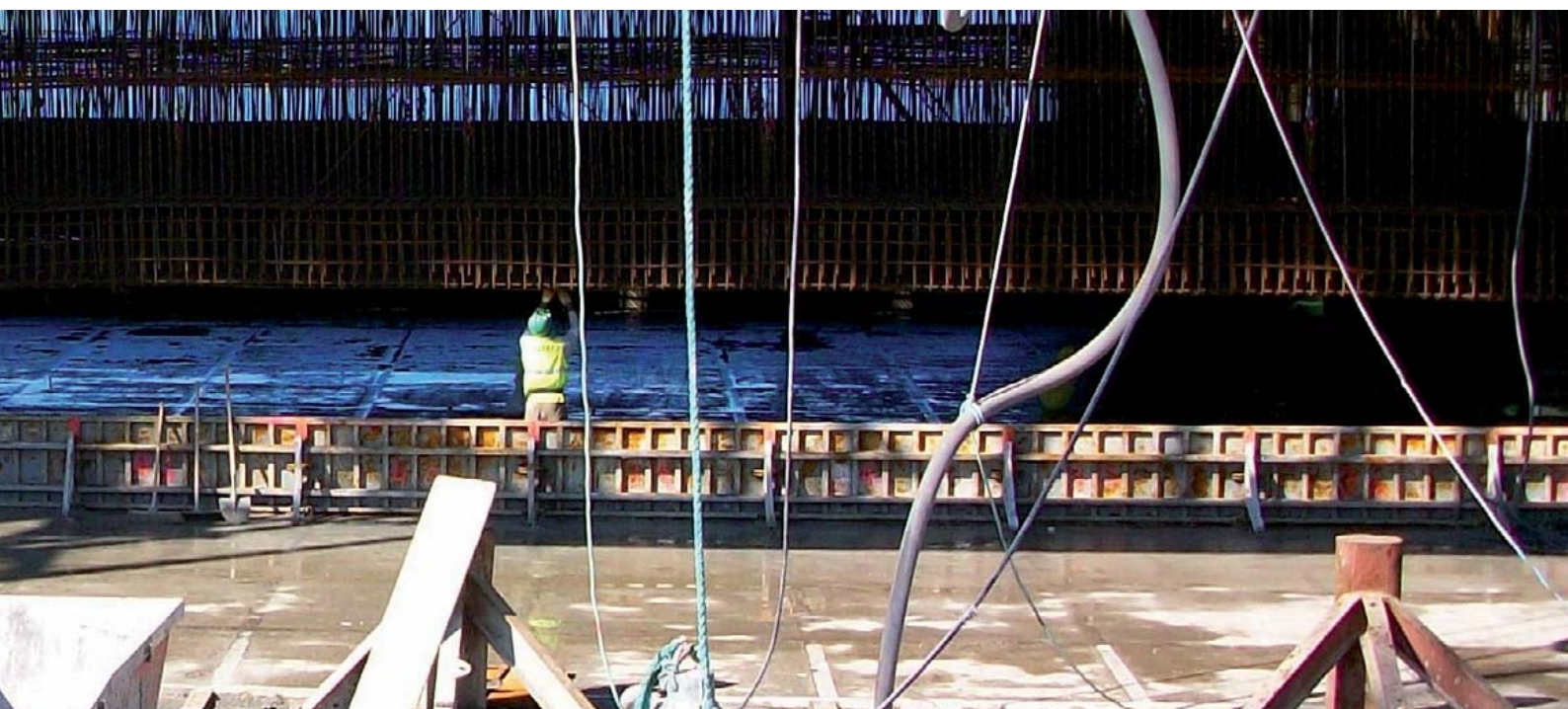
El Grupo ACS es una organización con un impacto muy importante en los ámbitos sociales, laborales, económicos y políticos de aquellos países en los que desarrolla su actividad. Este impacto está directamente gestionado por D. Florentino Pérez, Presidente de ACS, y su equipo. A este respecto es importante 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 la relaciones políticas e institucionales de ACS se acrecienta con la presencia de su Presidente en las más importantes reuniones políticas y empresariales⁸, 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.

⁸ Durante el 2011, el Grupo ACS no ha realizado aportaciones financieras ni en especie a partidos políticos.



3. La Responsabilidad Corporativa y el Grupo ACS

3.1 Principales indicadores del Grupo ACS en Responsabilidad Corporativa

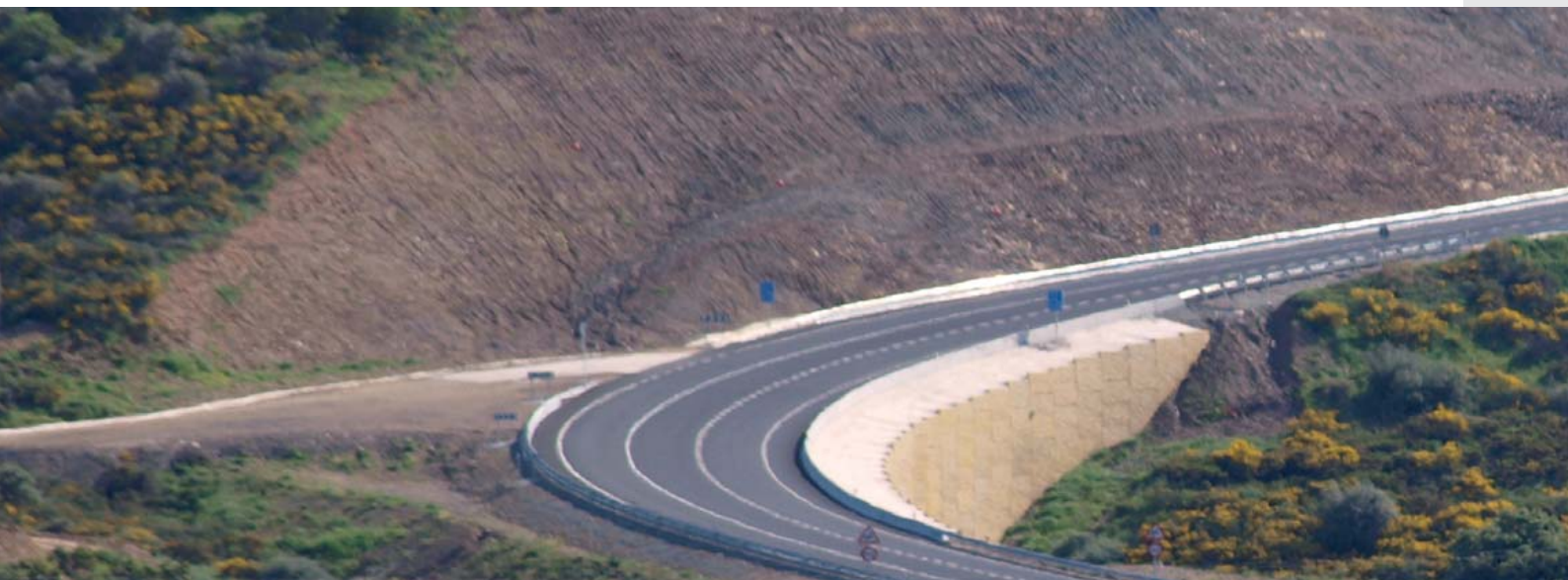
	2009	2010	2011 ⁹	Perspectivas 2012
Beneficio por acción recurrente (euros)	2,69	2,92	3,21	2012e>2011 ¹⁰
Dividendo bruto por acción (euros) ¹¹	2,05	2,05	2,05	Ver Nota
Clientes satisfechos o muy satisfechos (%)	85,75	85,62	91,08	2012e≥ 85%
Producción certificada ISO 9001 (%)	89,47	91,55	77,14	2012e≥93,5%
Producción certificada ISO 14001 (%)	69,86	71,69	72,56	2012e≥73%
Valor económico generado (millones de euros) ¹²	30.505	28.400	55.940	2012e≥55.000
Inversión en formación (euros/empleador)	84,58	87,66	114,71	2012e≥96,6€
Tasa de valorización de residuos de construcción y demolición (%)	58,50	65,10	61,55	2012e≥71%
Inversión en I+D+I/beneficio recurrente neto (%)	5,18	5,07	5,87	2012e≥5%
Emissiones de CO ₂ (t)/Producción (millones de euros)	127	130	61	2012e≤126
Consumo de Agua/Producción (m ³ /millones de euros)	423	440	196	2012e<420
Índice de Frecuencia	51,25	49,05	42,67	2012e≤47
Inversión en acción social/beneficio recurrente neto (%)	0,40	0,39	0,40	2012e≥0,4%

⁹ Incluye la información de Hochtief en 2011, no así 2010 y 2009. En 2011 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.

¹⁰ El beneficio por acción recurrente de 2010 se ha ajustado hasta los 2,92 euros por acción (desde los 3,08 euros por acción reportados en 2010) como consecuencia de la puesta a la venta de Clece. Para hacer comparables ambos datos se ha reducido el resultado recurrente en 2010 en la cifra del beneficio de dicha compañía. Al ser 2010 el año de referencia para la definición del objetivo, este se ha recalculado atendiendo a la cifra ajustada.

¹¹ Se refiere a dividendo abonado en el año. El Consejo de Administración de ACS Actividades de Construcción y Servicios, S.A., tras deliberar sobre los modos que se están practicando en las sociedades cotizadas para remunerar al accionista, acordó que, en su día, propondrá a la próxima Junta Ordinaria de Accionistas que se celebre, la aprobación de fórmulas flexibles de retribución al accionista que permitan efectuarla en dinero y/o en acciones. Como consecuencia de esta circunstancia, a la fecha de publicación de este informe no está disponible esta información.

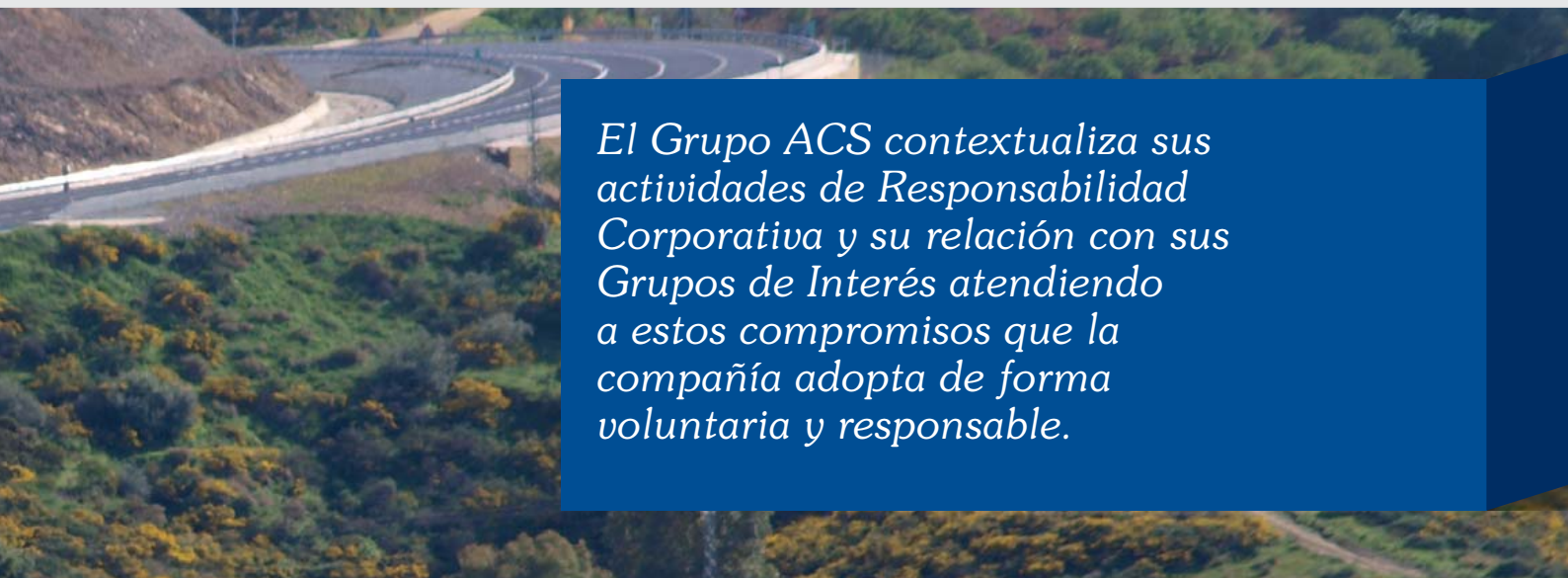
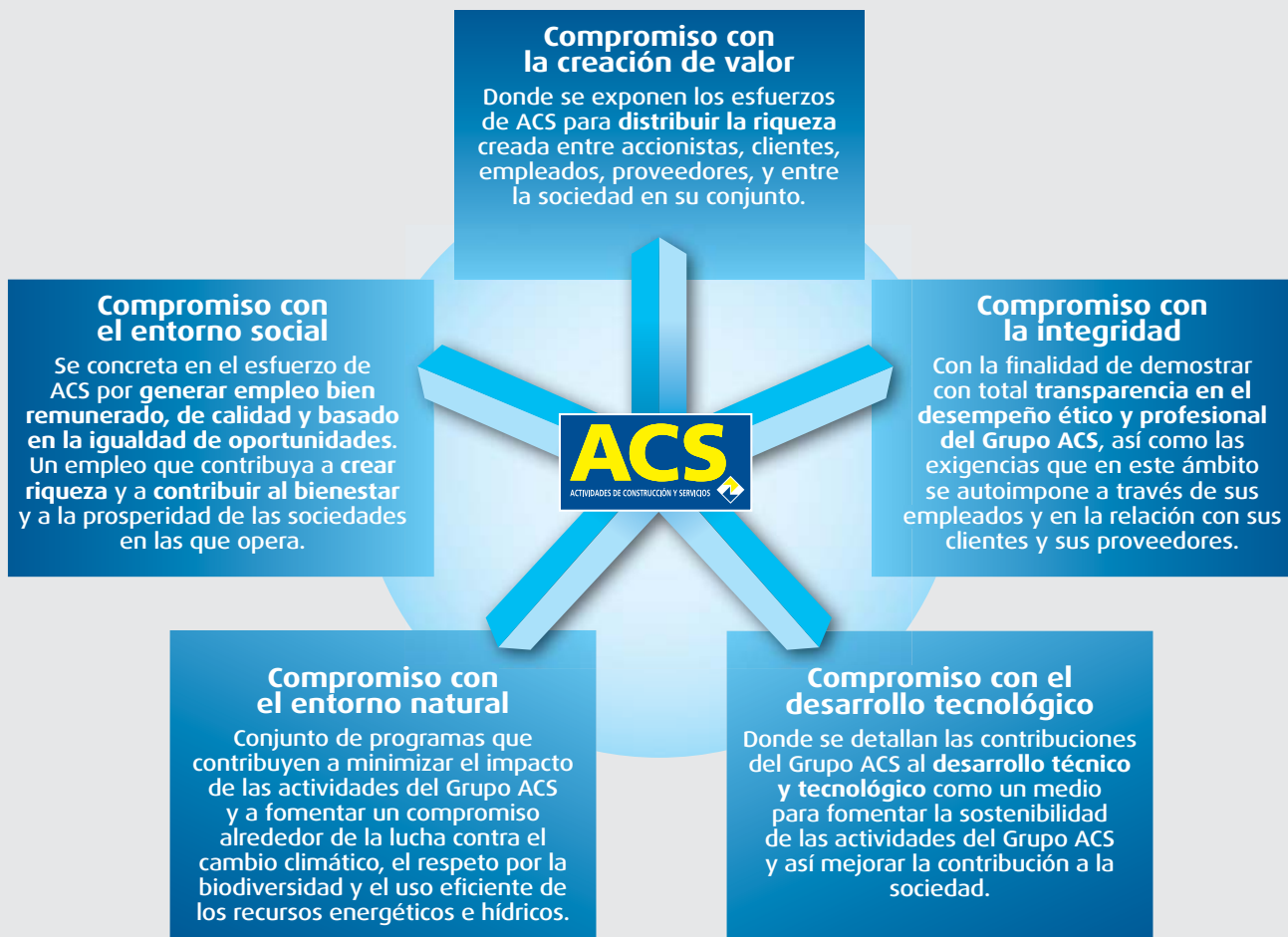
¹² Se ha reformulado el objetivo para hacerlo coincidir con el dato de valor económico generado definido como relevante para el Grupo ACS.





Compromisos con los Grupos de Interés

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



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.

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.

	2010	2011
Importe neto de la cifra de negocios (millones de euros)	14.329	28.472
Beneficio operativo bruto, EBITDA (millones de euros)	1.432	2.318
Inversiones brutas totales (millones de euros)	5.099	4.755
Beneficio recurrente neto (millones de euros)	875	951
Beneficio neto (millones de euros)	1.313	962

Valor económico generado (millones de euros)	2010	2011
Importe neto de la cifra de negocios	14.329	28.472
Costes operativos	9.995	20.355
Gastos de Personal	3.241	6.319
Pagos por remuneración directa al accionista (Dividendos)	618	614
Impuestos	217	181





4.2 Accionistas

Hitos 2011

Atención a 628 preguntas y/o problemas de accionistas, de los cuales únicamente 7 los accionistas se han declarado insatisfechos.

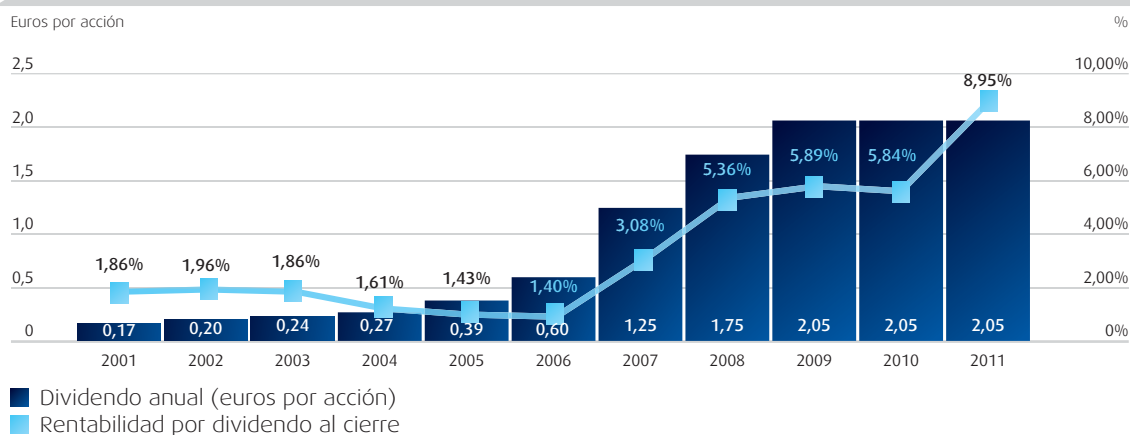
Incremento del Beneficio Recurrente neto hasta los 951 millones de euros, un 8,8% superior al registrado en 2010.

Acciones previstas 2012

El Consejo de Administración propondrá a la Junta General de Accionistas la aprobación de fórmulas flexibles de retribución al accionista, que permitan realizarla en dinero y/o acciones.

La acción de ACS	2009	2010	2011
Precio de Cierre	34,81 €	35,08 €	22,90 €
Revalorización de las acciones de ACS	6,62%	0,76%	-34,71%
Revalorización del IBEX35	29,84%	-17,43%	-13,11%
Precio máximo de cierre	38,75 €	38,38 €	37,94 €
Precio mínimo de cierre	27,67 €	28,90 €	21,75 €
Precio medio en el periodo	34,61 €	34,15 €	29,67 €
Volumen total (miles)	196.115	194.506	220.147
Volumen medio diario de acciones (miles)	769	757	857
Efectivo (millones de euros)	6.759	6.533	6.531
Efectivo medio diario (millones de euros)	26,50	25,42	25,41
Numero de acciones (millones)	314,66	314,66	314,66
Capitalización al final del periodo (millones)	10.953	11.037	7.206

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 2011, una rentabilidad anual del 15,73%.

Si hubiese invertido 100 euros aquel día, al cierre de 2011 tendría 498,91 euros, con lo que su inversión se habría multiplicado por 4,99. 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 191 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 2011 se llevaron a cabo 9.
- **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 2011 se han atendido 628 problemas planteados por los accionistas, de las cuales el 69,7% han obtenido una solución satisfactoria del problema (y así lo han expresado los accionistas), el 29,1% no han expresado satisfacción ni insatisfacción y únicamente el 1,1% 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 2011



Implantación de una aplicación para el control de los flujos de tesorería a nivel obra/servicio.

POL-AQUA

Desarrollo de un procedimiento de medición de la satisfacción de clientes.



Thiess en Australia ha recibido en 2011 el premio a la excelencia en el desarrollo de la actividad de construcción otorgado por Australian National Construction Major Project Review.



Se ha revisado, mejorado y ampliado el procedimiento general de preparación del dossier final y entrega del proyecto a los clientes, en todas las divisiones, como consecuencia de las bajas puntuaciones en las encuestas que dicho proceso obtenía.

Retos 2012



Optimización y segmentación de la cartera de clientes en base a criterios de rentabilidad.

Definición de KPI's estratégicos en el análisis de satisfacción de clientes.



Desarrollo de un sistema de CRM común en la actividad de Hochtief Europa para la adquisición y retención de clientes.



Desarrollo de un sistema de medición de reclamaciones de clientes en instalaciones de Iridium.



Desarrollo de un registro único de licitaciones para las administraciones públicas.

Iniciativas desarrolladas

Principales áreas de trabajo	% sobre el total
Sistema de gestión de clientes	34%
Seguimiento de clientes	16%
Satisfacción de clientes	23%
Otros	27%

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 2011, compañías representando el 79,6% de las ventas del Grupo ACS¹³ 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:

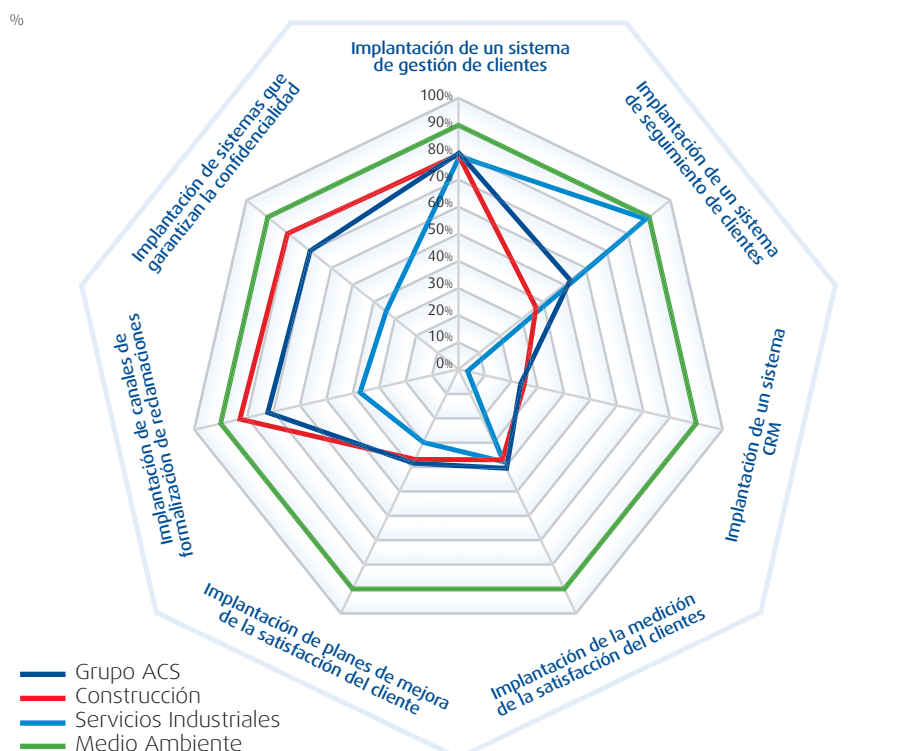
- Seguimiento de las necesidades del cliente.
- Medición periódica de la satisfacción del cliente.
- Garantía de confidencialidad.

Adicionalmente, se han recogido tendencias de gestión diferentes entre las que destacan:

- Análisis de la evolución de la situación de pago de los clientes, además de otras variables financieras.
- Desarrollo de sistemas informáticos para el control del sistema de licitación.
- Análisis del impacto e interferencias que provoca la producción en el desarrollo de la actividad ciudadana.

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 2011.

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



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 88,7% 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, si, 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 2011 compañías representando el 23,3% de las ventas del Grupo ACS tenían en funcionamiento un sistema de este tipo.

Por último, destacan las siguientes iniciativas específicas en los diferentes sistemas de seguimiento de clientes del Grupo ACS identificadas por las diferentes direcciones de contratación:

- Iniciativas para el control de los requisitos contractuales requeridos, importes de las licitaciones y detalles de las ofertas.
- Análisis de los riesgos financieros de los clientes.



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 40,3% 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 40,3% de las ventas del Grupo ACS identifica los aspectos peor y mejor valorados del servicio prestado.
- Igualmente, compañías del Grupo que representan un 38,1% 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 72,3%, incluyen un sistema de gestión de reclamaciones y penalizaciones en contratos.

Adicionalmente, se han detectado las siguientes iniciativas específicas reseñables en el sistema de gestión de la satisfacción de los clientes:

- Análisis comparativo de los resultados de la satisfacción de los clientes de año en año, para detectar áreas de mejora.
- Se realizan multitud de estudios comparativos entre las compañías del Grupo ACS y la competencia, para que el cliente evalúe los puntos a mejorar en el desarrollo del servicio.

En el año 2011 se realizaron 1.056 encuestas de satisfacción del cliente en el Grupo ACS, de las cuales un 91,1% arrojaron un reconocimiento positivo (el cliente estaba satisfecho o muy satisfecho). En 2010 este porcentaje ascendió al 85,6% en 1.211 encuestas realizadas.

Por el contrario, se recibieron un total de 2.683 reclamaciones por parte de los clientes, de las que fueron atendidas el 97,5% y se solventaron de forma satisfactoria el 74,1%. En 2010, se recibieron 1.491 reclamaciones, de las que se atendió el 88,3% y se solventó el 75,7%.

Un reflejo de la calidad en la atención al cliente se manifiesta en el limitado número de multas por incumplimiento de la normativa que el Grupo ACS recibió en 2011, sobre todo en relación con el suministro de servicios. En 2011, ascendieron a un total de 1.490.000 de euros.

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

- La calidad técnica de los equipos de obra y servicio del Grupo.
- El detallado proceso de seguimiento de las necesidades del cliente.
- Capacidad de respuesta ante los problemas.

Entre los peor valorados, destacan:

- Los periodos de entrega de obra y los retrasos que se producen en ocasiones.
- La percepción de precio frente a la calidad de los productos.

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 69,8% 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 2011 sobre el total que estaban relacionadas con problemas de confidencialidad y se ha determinado que ninguna proviene de esta causa.



4.4 Calidad

Hitos 2011

VIAS Mejora en el registro y análisis de no conformidades relacionadas con la calidad.

DRACE medioambiente Mejora de los sistemas de gestión para ampliar la actividad fuera de España.



Ampliación de los procedimientos y sistemas de control de calidad, en relación a actividades como el diseño estructural, o trabajos con acero en Schiavone.

IRIDIUM Renovación de la certificación ISO9001 en Iridium.

MASA Implantación del sistema de gestión en la División de Mantenimiento y Montajes Mecánicos recién creada en Brasil.

intecsa industrial Implantación del Indicador "Calidad", que permite medir y analizar los costes de incumplimientos en términos de calidad en varios proyectos en ejecución.

Retos 2012

DRAGADOS USA Designación de un equipo responsable de Calidad, tanto para la elaboración de las ofertas, como para el seguimiento de la ejecución de las obras adjudicadas.

TECSA Implantación de programa informático para mantenimiento preventivo y correctivo en el Parque de Maquinaria.

DRAGADOS POLAND Definición de parámetros de riesgo que dependen de diferentes aspectos de la ejecución de obra y control de su evolución.

cobra GRUPO Implantación un Sistema de Gestión de Eficiencia Energética en el Grupo Cobra de acuerdo a la norma UNE-EN-ISO 50001: "Sistema de la Gestión de la Energía" y obtener la Certificación por AENOR.

imesAPI Servicios · Movilidad Desarrollo e implantación de un plan de formación para los encargados y técnicos de calidad y medio ambiente.

GRUPOETRA Mejora en la gestión del tiempo promedio de resolución de reportes de incidencias.

Iniciativas desarrolladas

Principales áreas de trabajo	% sobre el total
Sistemas de gestión de calidad	45%
Sistemas de control de calidad	20%
Sistema de gestión de incumplimientos de estándares de calidad	10%
Otros	25%



4. Compromiso con la creación de valor

4.4.1 Estrategia

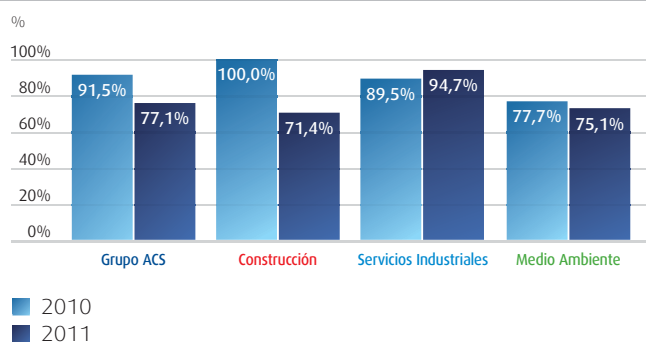
La calidad para el Grupo ACS es determinante, ya que supone el hecho diferencial frente a la competencia en la industria de infraestructuras y servicios, con una elevada sofisticación técnica.

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 96,9% de las ventas del Grupo ACS¹⁴ presentaban en 2011 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 5,71 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 ISO9001, así como según la marca de calidad Madrid Excelente en Dragados, las acreditaciones ENAC ISO17020 e ISO17025 en Geocisa, Urbaser y SEMI y la ISO3834 en POLAQUA, entre otras. En 2011 compañías representando el 95,9% de las ventas del Grupo realizaban auditorías independientes. En el año se han realizado un total de 1.419 auditorías de calidad. El 77,1% de la producción de las compañías del Grupo está certificado según la norma ISO9001.

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 2011.

Porcentaje de producción certificada según ISO 9001





4.4.2 Principios de Gestión

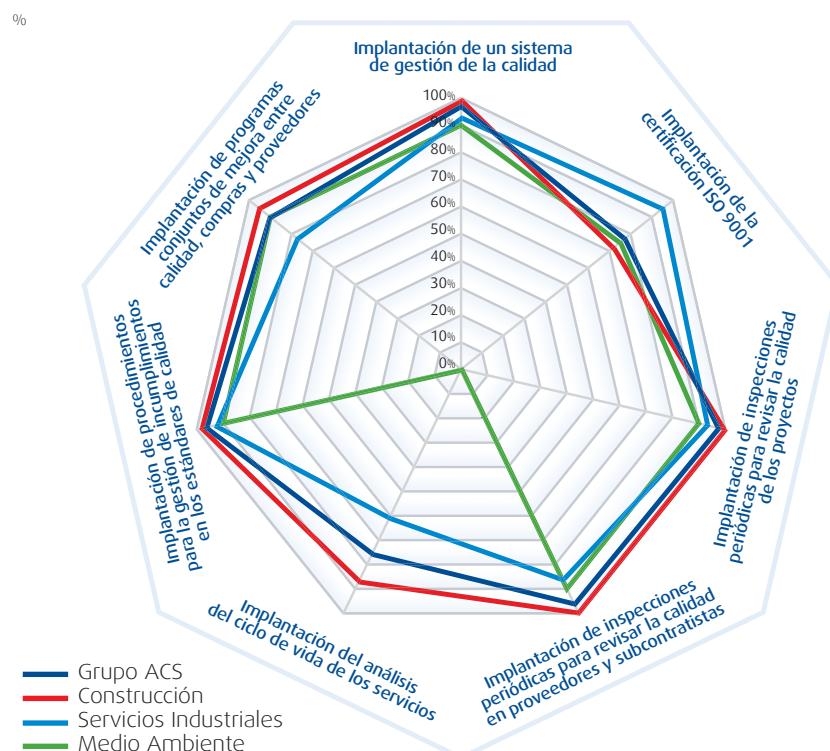
Cada compañía del grupo adapta sus necesidades a las características específicas de su tipo de producción, pero se han identificado una serie de líneas de actuación comunes dentro de los sistemas de gestión de calidad:

- 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 96,9% de la facturación total en 2011.



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



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

4.4.2.1 Objetivos

La dirección de calidad de las distintas compañías del Grupo ACS establece anualmente los objetivos generales de calidad para el siguiente ejercicio. En 2011 compañías representando el 96,6% 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 96,9% de la facturación total en 2011.

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.

4.4.2.2 Iniciativas y acciones de mejora

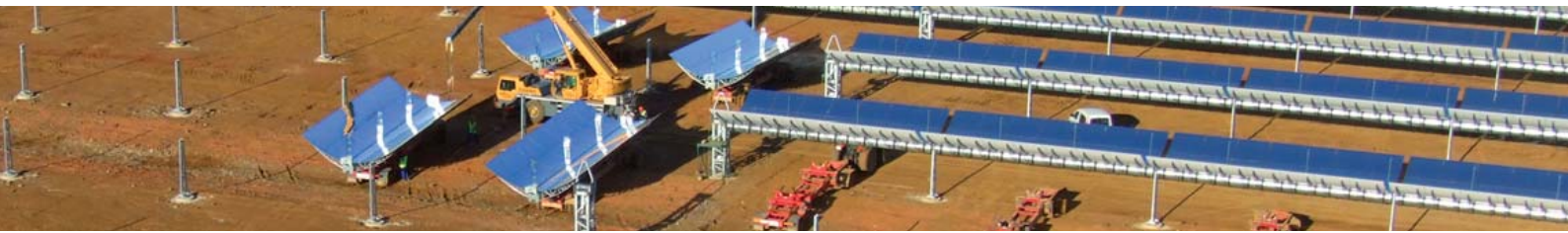
La preocupación por la calidad en todas las empresas del grupo se refleja, no sólo en el esfuerzo por el logro de los objetivos establecidos, sino también en acciones concretas de las sociedades. Un porcentaje significativo de empresas del Grupo lleva a cabo actuaciones en materia de mejora de la calidad. Según los datos reportados, compañías representando el 94,0% de las ventas del Grupo ACS han desarrollado al menos una iniciativa de este tipo en 2011.

Entre ellas destacan, por ejemplo, procesos como la implantación de un gestor documental para el acceso on-line de la dirección de obra, el departamento de asistencia técnica y los proveedores; la mejora del control de calidad realizado a través de la simplificación de la documentación de control de calidad y sus registros; o el incremento del control de la operativa de obra llevada a cabo por la dirección de algunas compañías.

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 97,2% 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 ISO9001 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 2011 compañías representando el 95,3% 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 89,7% 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 94,4% 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 2011, compañías representando un 91,1% 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.

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, como demuestra el hecho de que el nivel de implantación de procedimientos para el análisis del ciclo de vida haya pasado del 52,8% en 2010 al 75,0% en 2011.

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 97,2% de las ventas del Grupo ACS realizan inspecciones periódicas para revisar la calidad. En dichas inspecciones han auditado un 32,7% del total de los proyectos contabilizados en el estudio de 2011. El año pasado se registraron 56 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 61,5% del Grupo ACS.



4. Compromiso con la creación de valor



El proyecto obtuvo la certificación “oro” por parte del Consejo Alemán de la Sostenibilidad.



Caso práctico: Creando valor sostenible: edificios “Verdes” Nordex Forum, Hamburgo, Alemania

La gestión del ciclo de vida en Hochtief está estrechamente ligada al proceso de producción del proyecto. Las distintas fases están bien reflejadas en el proyecto “Nordex Forum”, un edificio de oficinas en Hamburgo. La nueva sede de uno de los mayores fabricantes de sistemas de energía eólica es un verdadero esfuerzo de equipo, donde Hochtief ha aportado su experiencia y capacidad. En enero de 2011, el proyecto obtuvo la certificación “oro” por parte del Consejo Alemán de la Sostenibilidad en la Edificación (DGNB).

Hochtief estuvo involucrado en el proyecto del “Nordex Forum” en la fase de planificación y siempre se mantuvo involucrado durante todo el ciclo de vida completo del edificio:

Planificación integrada

Expertos de diversos campos han participado en el proceso de planificación desde el principio para que este edificio pudiera ser desarrollado como parte de una estrategia de sostenibilidad global. Esto incluía hacer frente a todas las fases de desarrollo y diseño hasta la construcción y operación.

Diseñado para la sostenibilidad

Como resultado de la planificación integrada, el consumo de energía primaria de “Nordex Forum” se sitúa un 21% por debajo del nivel establecido en la Ordenanza de Ahorro de Energía. Esto se consiguió gracias a varios factores, como su revestimiento externo eficiente, el uso óptimo de la luz del día y los sistemas de construcción innovadores. El proyecto produce un 35% de sus necesidades de calefacción desde fuentes renovables. Esto supone que el impacto en el calentamiento global del “Nordex Forum” es de 36,9 kg CO₂/m², un 29% menor que los edificios comparables. En la construcción del “Nordex Forum”, Hochtief ha prestado mucha atención a garantizar unos niveles bajos de consumo de recursos durante la operación, así por ejemplo, Hochtief ha utilizado exclusivamente madera procedente de bosques gestionados de manera

sostenible, o por ejemplo se recoge y utiliza para los aseos. De hecho, el edificio consume únicamente 7.308 metros cúbicos de agua al año.

El uso óptimo y la gestión

Una de las claves para el funcionamiento óptimo de la construcción y gestión de instalaciones es la documentación integral de la construcción. Para “Nordex Forum”, Hochtief se ha ajustado a los requerimientos y recomendaciones del Ministerio Federal de Asuntos de Transporte, Obras Públicas y Urbanismo.

Valor estable

Hacer que “Nordex Forum” sea una edificación preparada para el futuro requiere prestar atención a los diseños flexibles, preparar la tecnología para su actualización y reconfiguración. El edificio se adapta a las necesidades futuras gracias a la altura de los pisos, paredes divisorias móviles y mediante sistemas adaptables y reconfigurables de instalación de los sistemas técnicos de construcción. Esto le permite seguir siendo una atractiva propiedad con un valor estable durante mucho tiempo.

El proyecto “Nordex Forum” refleja a la perfección cómo Hochtief gestiona el proceso de producción de sus proyectos. El edificio ha sido desarrollado como parte de una estrategia de sostenibilidad global.

4. Compromiso con la creación de valor

4.5 Proveedores¹⁵

Hitos 2011

DRAGADOS

Se ha superado el 15% de las compras realizadas con proveedores que tengan el certificado ISO9001 y el 5% de las compras realizadas con proveedores que tengan el certificado ISO14001.

TECSA

Optimización del proceso de compras a la hora de confeccionar los comparativos, lo que ha redundado en mayores ajustes en el precio final contratado.

HOCHTIEF

Proyecto "Global Sourcing" para la búsqueda estructurada de subcontratistas internacionales.

Asociación con productores de primera calidad (para garantizar las normas de calidad de los proyectos mediante el control de la cadena de suministro).

Acuerdos marco con subcontratistas de primera calidad para edificios residenciales (realización de auditorías detalladas, agrupación de volúmenes, disminución de los costes del proceso, control de calidad).



Desarrollo de la aplicación para la gestión integral de maquinaria (GIM) del Grupo (para más de 8.500 máquinas). Lo que ha supuesto la reducción de costes en repuestos consumidos debido a la gestión de talleres y almacenes a través de la aplicación.

SEMI

Control informático de la gestión de compras y alta de proveedores a través de la aplicación Navision, y formación del 100% de los jefes de obra de la organización en la utilización de la herramienta para la realización de pedidos.

Dragados Offshore

Evaluación del modelo de contrato de subcontratistas para el mejor cumplimiento de los requisitos en materia de Seguridad y Salud.

Retos 2012

DRACE
medioambiente

Incluir certificados OSHAS18001 y certificados de RSC (ej. SA8000) en el cuestionario de aceptación inicial de proveedores.



Realización de pedidos de forma automática para incrementar el análisis económico de las compras.

FPS
Flota Proyectos Ingulles

Incorporación en la evaluación final de proveedores de un capítulo referente a las medidas sociales y de carácter ético adoptadas por los proveedores y subcontratistas durante el desarrollo de los trabajos, para la evaluación de los mismos en futuras contrataciones.

CYMI

Inclusión de obligaciones en materia de RSC y cumplimiento de los Principios del Pacto Mundial en los modelos de contrato de CYMI/MASA.

MASA

intecsa
industrial

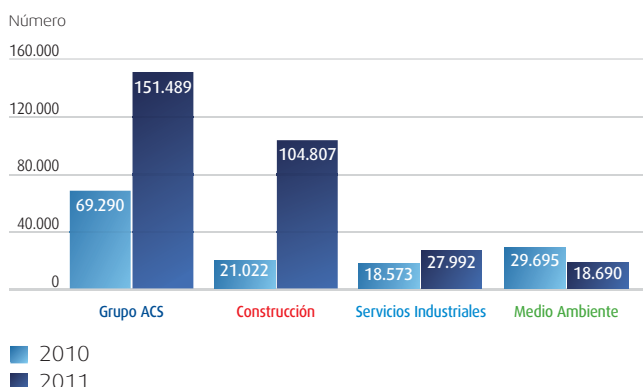
Estudio y evaluación del mercado potencial de subcontratistas en Brasil, Marruecos y Abu Dhabi.

SICE
TECNOLOGÍA Y SISTEMAS

Tratamiento de datos de documentación de subcontratistas a través de la herramienta informática "Gestiona" de Orbalia.

¹⁵ 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 2011.

Número de proveedores desglosado por línea de negocio





Iniciativas desarrolladas

Principales áreas de trabajo	% sobre el total
Sistemas para la homologación de proveedores y subcontratistas	43%
Inclusión de criterios éticos, ambientales y sociales en los procesos de homologación	0%
Inclusión de cláusulas de orden ético, social, y ambiental en los contratos	0%
Sistemas para la medición del desempeño de orden ético, social y ambiental de los proveedores	6%
Gestión de incumplimientos	6%
Divulgación de buenas prácticas y formación para proveedores y subcontratistas	6%
Otros	39%

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.



4. Compromiso con la creación de valor

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:

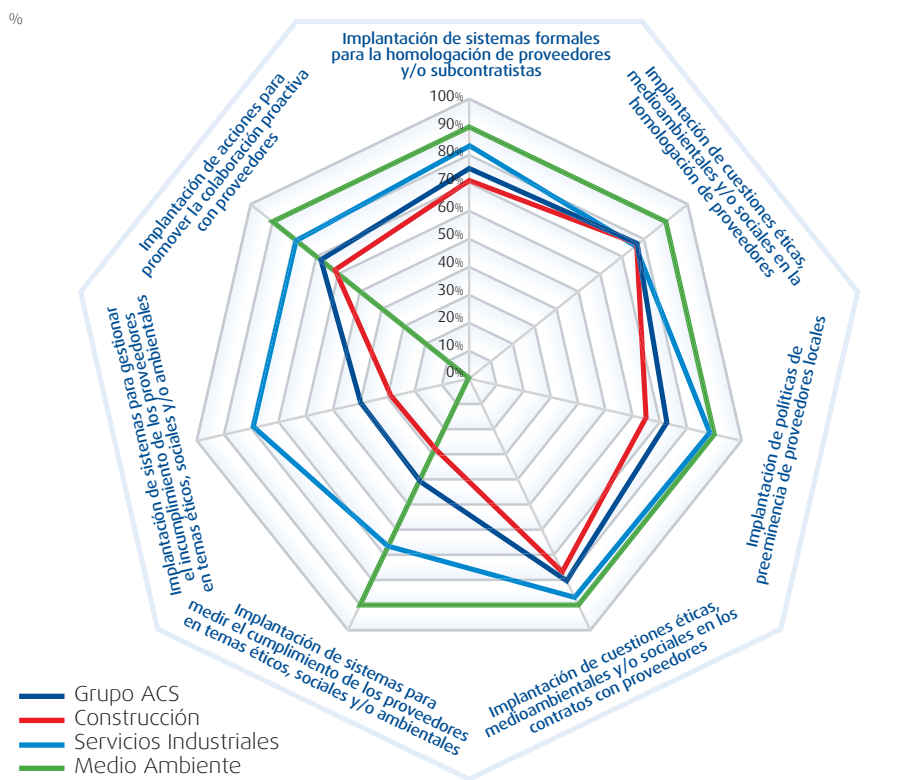
- Existen normas específicas y un sistema de gestión, clasificación y homologación de proveedores y subcontratistas.
- Se analiza el nivel de cumplimiento de dichos sistemas.
- Se promueve la colaboración con proveedores y la transparencia en las relaciones contractuales.

4.5.2 Principios de gestión

4.5.2.1 Homologación y gestión de contratos

Según los datos analizados, compañías que representan el 75,1% de las ventas del

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



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





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:

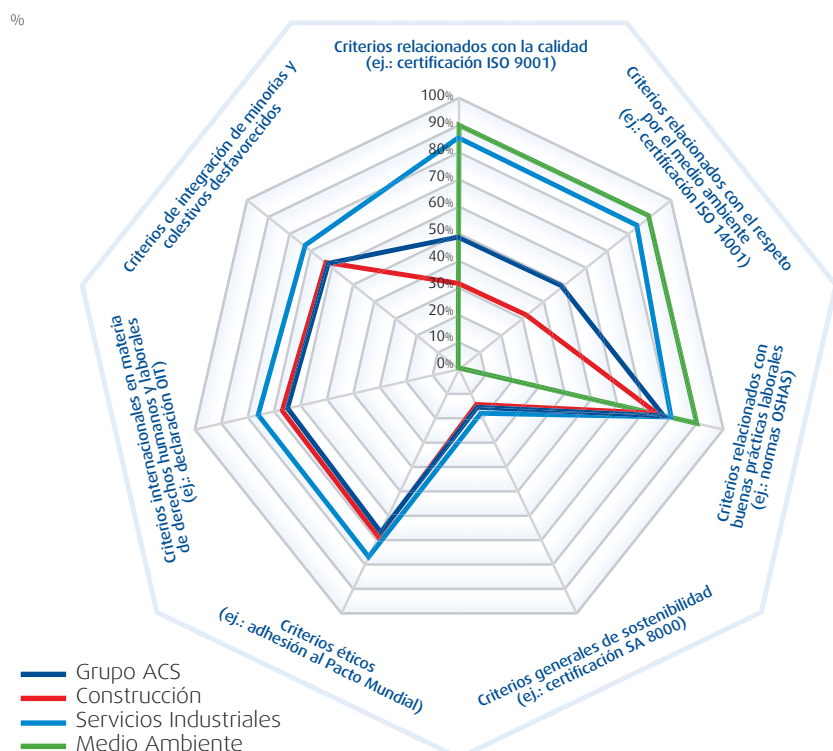
- Experiencia, prestigio profesional y capacidad técnica.
- Historial de cumplimiento de las cláusulas contractuales en su relación previa con ACS.
- Proximidad al centro de trabajo, dando preeminencia a los proveedores locales (en 2011 el 86,8% de los proveedores provenía de la comunidad local, siendo 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 77,6% 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 77,7% de las ventas del Grupo ACS.



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:



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

Asimismo, compañías representando un 72,7% 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.

El Grupo ACS desarrollará durante 2012 un plan para medir el impacto que tiene sobre el colectivo de los emprendedores, identificando compañías que prestan servicios o venden productos al Grupo que cumplan una serie de características, como que hayan sido constituidas hace 5 años o menos, que tengan 5 o más trabajadores y que sean procedentes de la comunidad local.

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 80,6% 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 79,6% de los contratos con estas características y por último las cláusulas éticas, que están incluidas en el 34,6% del total de contratos con estas características.

En 2011, asimismo, el 65,5% de los contratos firmados incluían cláusulas o criterios sobre derechos humanos.

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 33,4% de las ventas del Grupo ACS reportan que realizan auditorías internas de proveedores y un 25,3% reportan que realizan auditorías independientes.



En 2011 se han realizado 2.400 auditorías internas y 5.402 auditorías externas.

Asimismo, se ha reportado que existen sistemas de auto-evaluación de proveedores en compañías que representan un 8,1% de las ventas del año 2011. 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 40,0% 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 0,4% de los contratos rechazados

o modificados en 2011 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 67,8% 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.



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 han promovido 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.

En 2011 se ha desarrollado el Canal Ético y se han definido las atribuciones de un Comité de Seguimiento del Código de Conducta. En 2012 está previsto denominar los componentes de dicho Comité de Seguimiento, nombramiento que se

realizará en 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 ACS¹⁶ 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.

¹⁶ El Código de Conducta del Grupo ACS puede consultarse en http://www.grupoacs.com/index.php/es/c/responsabilidad_corporativ_etica_y_profesionalidad.





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 General de Conducta es de obligado cumplimiento y para ello es difundido entre todos los empleados del grupo.¹⁷

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 de las modificaciones al Código General de Conducta del Grupo ACS, aprobadas por el Consejo de Administración, el 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, a través de la comunicación del oportuno Hecho Relevante, del que se remitía vínculo electrónico en la referida comunicación, acompañándose, asimismo, al Texto Refundido del Código General de Conducta del Grupo ACS que figura, desde dicha fecha, en la página Web de la Sociedad.¹⁸

¹⁷ Los datos incluidos en este apartado son los que se encuentran en vigor a día 12 de marzo de 2012.

¹⁸ http://www.grupoacs.com/index.php/es/c/gobiernocorporativo_codigodeconducta.



Para velar por el cumplimiento del Código General de Conducta, resolver incidencias o dudas sobre su interpretación y adoptar las medidas adecuadas para su mejor cumplimiento, está prevista la creación, en el mes de marzo de 2012, de un Comité de Seguimiento, que estará integrado por tres miembros designados por el Consejo de Administración de ACS Actividades de Construcción y Servicios, S.A. a propuesta del Comité de Nombramientos y Retribuciones. Dicho 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.

Igualmente se informaba, en el comunicado del Secretario del Consejo a todas las divisiones del Grupo, de la implantación de un Canal Ético que permite a cualquier persona 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, Avda. 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.

El tratamiento de datos de carácter personal del Canal Ético del Grupo ACS adopta el sistema interno de denuncia establecido por la Agencia Española de Protección de Datos en su Informe nº 2007/0128 en desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999 de protección de datos de carácter personal y el Dictamen 1/2006 del Grupo de Trabajo de la Unión Europea creado por el artículo 29 de la Directiva 95/46/CE, cuyas características principales son las siguientes:

- El sistema permitirá la denuncia de “comportamientos, acciones o hechos que puedan constituir violaciones tanto de las normas internas de la compañía como de las leyes, normativas o códigos éticos” que rigen su actividad.
- Todos los empleados de la compañía podrán ser denunciados o denunciados en el sistema.
- Los empleados serán previamente informados de la existencia y finalidad del sistema, su funcionamiento, la garantía de confidencialidad de los datos del denunciante y la garantía de información al denunciado de la existencia de la denuncia.
- Sólo accederán, en principio, a los datos el responsable de “compliance counter” y las personas para las que resulte imprescindible a fin de investigar los hechos denunciados.
- Se procederá a notificar el tratamiento a la Agencia Española de Protección de Datos a fin de obtener su inscripción en el Registro General de Protección de Datos.
- El sistema incorporará los datos de denunciante y denunciado, los hechos denunciados y el resultado de las investigaciones, evitando la existencia de denuncias anónimas, garantizando así la exactitud e integridad de la información tratada.
- Se informará al denunciado en el plazo más breve posible de los hechos denunciados, los destinatarios de la información, el departamento responsable del sistema y sus derechos en materia de protección de datos. No se informará de la identificación del denunciante a menos que hubiera obrado con mala fe.

5. Ética, integridad y transparencia en el Grupo ACS

- Los datos serán cancelados en un plazo máximo de dos meses tras el fin de las investigaciones si los hechos no hubieran sido probados. En caso de entablarse acciones, los datos se conservarán en tanto sea necesario para el ejercicio por la compañía de sus derechos en juicio.
- Se implantarán las medidas de seguridad de nivel alto.

Desde el día 5 de Septiembre de 2011, las distintas divisiones del Grupo han procedido a habilitar 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. En 2011 se han desarrollado un total de 82 cursos relacionados con Derechos Humanos, Ética e Integridad en las áreas de actividad, y durante 2012 se definirán iniciativas adicionales de difusión e implantación del Código General de Conducta y del Canal Ético.

Por su parte, desde la creación del Canal Ético se han tramitado un total de cinco expedientes, que podrían ser catalogados de la siguiente forma:

- El expediente se inicia mediante la denuncia presentada a través del Canal Ético por un trabajador de alguna de las empresas del Grupo ACS contra algún directivo o directivos del Grupo: Se encuentran en este caso tres de los expedientes tramitados.
 - Dos de estos expedientes se cerraron tras un periodo de investigación interna de los hechos denunciados, no superior a dos meses.
 - El tercero de estos expedientes se refería a hechos que se encuentran *sub judice* por lo que queda pendiente de la resolución firme que se adopte en la vía jurisdiccional correspondiente.
- El expediente se inicia mediante la denuncia presentada a través del Canal Ético por el Comité de Empresa de alguna de las empresas del Grupo ACS contra algún directivo o directivos del Grupo: Se encuentra en este caso uno de los expedientes tramitados.
- El expediente se inicia mediante consulta presentada a través del Canal Ético por el Comité de Empresa de alguna de las empresas del Grupo ACS: Se encuentra en este caso uno de los

expedientes tramitados que se resolvió mediante una mera aclaración a las partes implicadas del carácter del Código General de Conducta y su necesaria comunicación, difusión y aplicación general por parte de todas las empresas del Grupo.

5.3 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.

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.

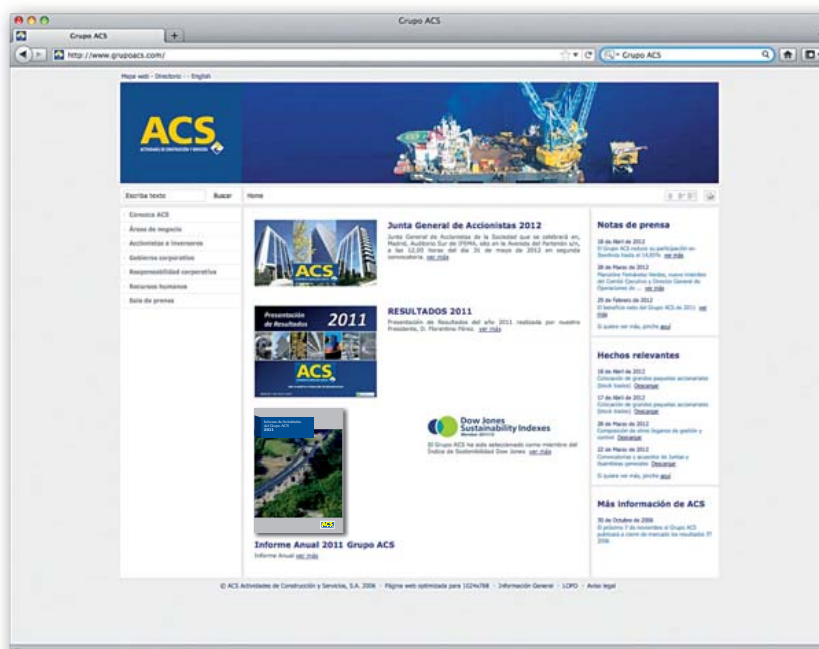
La relación del Grupo ACS con todos los **medios de comunicación** se enmarca en un entorno fluido y de transparencia, liderado por la dirección de comunicación del Grupo, y se traduce en la realización de entrevistas, notas de prensa y contactos en la web corporativa, así como en encuentros con periodistas.

En 2011, se han realizado multitud de contactos con periodistas: se han publicado siete notas de prensa, celebrado varias ruedas de prensa y concedido numerosas entrevistas individuales con el Presidente o con el 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	Promedio diario 2011	Var. 10/11
Visitas a la página web	890.441	1.028.874	1.131.448	3.100	+9,97%
Páginas vistas	8.677.863	10.598.226	14.583.027	39.953	+37,60%



5. Ética, integridad y transparencia en el Grupo ACS

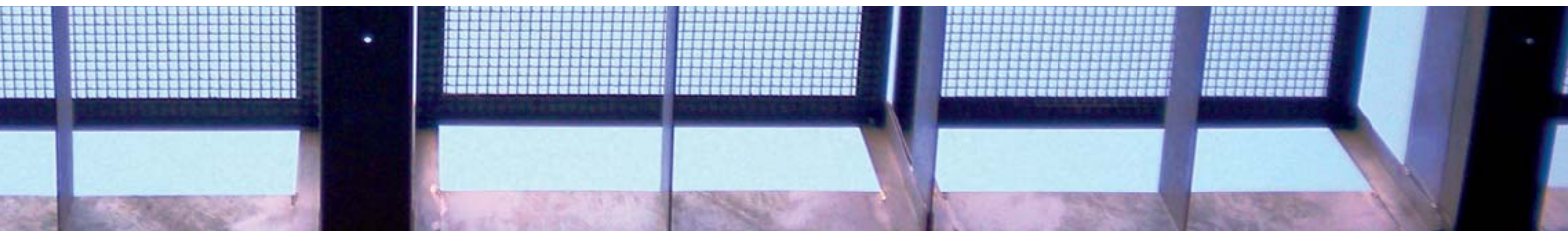
De forma paralela y complementaria, las cabeceras y grandes compañías filiales del Grupo ACS, como ayuda a su actividad comercial e informativa, también poseen y potencian multitud de páginas web y portales informativos, intranets, herramientas online y sistemas de información y capacitación remota.

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 2011 se comunicaron 37 “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 2011, el Grupo ha realizado 4 presentaciones corporativas, ha celebrado 1 Junta General de Accionistas, ha acudido a 9 seminarios y eventos en foros especializados en Europa y en EE.UU, y ha organizado reuniones programadas con 191 inversores institucionales.

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



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.

6. Compromiso con el desarrollo tecnológico

6.1 La I+D+i en el Grupo ACS

Hitos 2011



Se ha superado con éxito la auditoría de seguimiento del certificado de AENOR conforme a la norma UNE 166002:2006.

DRAGADOS

Dragados acudió a la ECTP (European Construction Technology Platform) en Varsovia



El sistema de construcción de pórticos patentado por Flatiron (tilting-lead gantry), fue utilizado en la carretera de circunvalación de Washington, en Carolina del Norte. Este proyecto ganó el "Aon Build America Award" otorgado por la Associated General Contractors of America, que seleccionó el proyecto debido al uso de la técnica de construcción, innovadora y ecológica, patentada por Flatiron.



Desarrollo de un sistema de billeteaje electrónico sin contacto con funciones de localización, control del servicio, información, videovigilancia y comunicaciones en el servicio de transporte urbano desarrollado por ETRA.



Presentación de propuestas en las convocatorias INNPRONTA e INNPACTO del Ministerio de Ciencia e Innovación en España.



Initec Energía ha obtenido de la European Quality Assurance dos Certificaciones de I+D+i para los proyectos de "Desarrollo de una nueva metodología de gestión de flujos de trabajo" (innovación tecnológica) y "Desarrollo de nuevos modelos y metodologías para la maximización de una central termosolar" (I+D).

Retos 2012



Mejorar la difusión interna de la I+D+i en la compañía a través de la celebración de jornadas de divulgación y técnicas.



Comienzo de la colaboración con el IBDIM (Instituto Polaco de Puentes y Carreteras) Dragados Polonia.



Internacionalización de la I+D+i de Dragados, a través de la participación en reFINE (Research for Future Infrastructures in Europe), iniciativa de la ECTP (European Construction Technology Platform) para promover la investigación europea en infraestructuras del transporte con financiación a través de los programas de la Comisión Europea, así como a través de la participación activa en proyectos I+D del 7º Programa Marco y lanzamiento de proyectos I+D en países en expansión.



Introducción del "blueFM" (sello de calidad para el desarrollo y la aplicación de conceptos sostenibles para los clientes). Ofrecer servicios de ingeniería para la construcción eficiente energéticamente e impulsar la extensión de redes de transmisión, principalmente en Alemania.



Finalizar la implantación del sistema de gestión documental, base del sistema de gestión del conocimiento de la empresa. Incrementar la aplicabilidad de los resultados de los proyectos de I+D+i a través de la difusión de los mismos a los departamentos de la empresa.

Iniciativas desarrolladas

Principales áreas de trabajo	% sobre el total
Sistema de gestión de I+D+i	6%
Estrategia formal en I+D+i	3%
Definición de las principales líneas de actuación en I+D+i	41%
Investigación	41%
Otros	9%



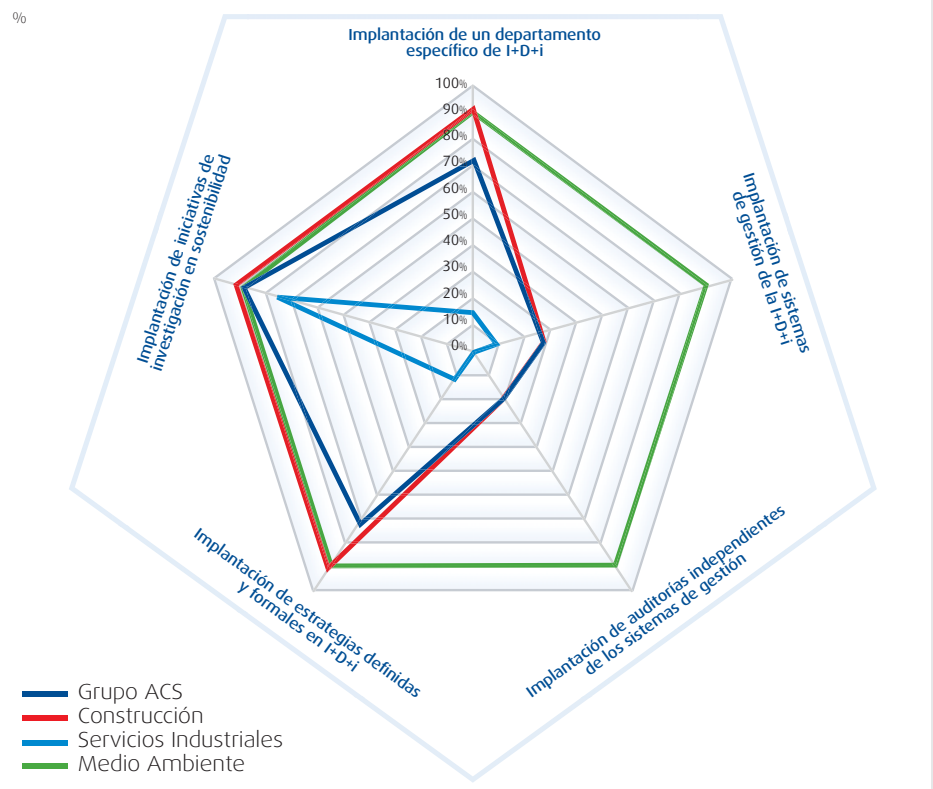
6.1.1 Prioridades estratégicas

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 experimentando 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.



Un resumen de los principales parámetros de gestión de la I+D+i en el Grupo ACS se incluye en el siguiente cuadro¹⁹:



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 2011.

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 73,7% de las ventas del Grupo ACS en 2011.

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 26,7% de las ventas del Grupo. Asimismo, se realizan auditorías independientes en compañías que representan un 16,8% 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 70,7% 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 2011, el Grupo ACS tenía 231 proyectos en curso y en el año había registrado 10 patentes.

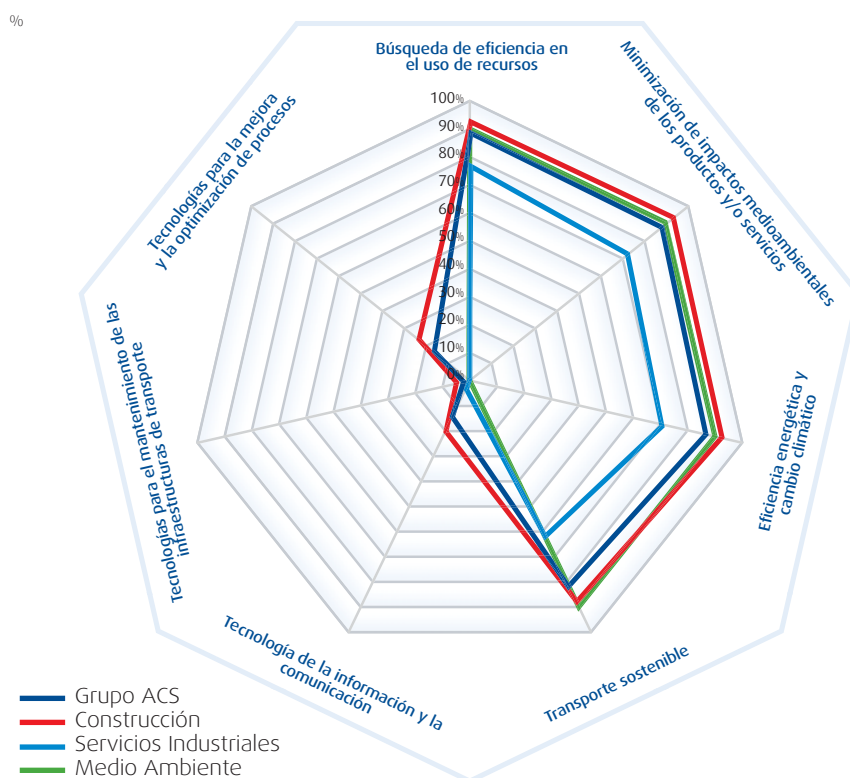
Asimismo, la colaboración con organizaciones externas es crucial para el éxito de los proyectos acometidos, por eso durante 2011 las compañías del Grupo ACS han colaborado con 134 centros de investigación y tecnológicos y con 137 universidades, así como con otros 14 centros, institutos o instituciones 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 2011, un total de 55,89 millones de euros en investigación, desarrollo e innovación, lo que significa un incremento del 19,5% con respecto a 2010. En 2011, el Grupo recibió 6,45 millones de euros en subvenciones para I+D+i, un 27,7% menos 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 88,7% de las ventas del Grupo ACS.



Principales áreas de desarrollo de investigación en sostenibilidad



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 11 de ellas, lo que supone el 27,1% 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 112 proyectos en curso al finalizar el año 2011, gestionados por las diferentes direcciones de I+D+i. En el ejercicio las compañías de Construcción de ACS han invertido 32,34 millones de euros en I+D+i, casi un 49,7% más que lo dedicado en 2010. Eliminando el efecto de Hochtief, el crecimiento es de un 11,7%.

En sus actividades de I+D+i, las compañías de construcción del Grupo ACS han colaborado con un total de 174 instituciones de investigación, incluyendo 82 centros de investigación y tecnológicos, 88 universidades y otras 4 instituciones de fomento de la innovación o la investigación de diferente naturaleza.

Entre las principales áreas de investigación reportadas destacan:

- Investigación y desarrollo de herramientas de mantenimiento de infraestructuras ferroviarias, basadas en tecnología de Inteligencia Computacional (Vias).
- Plataforma on line global para la prevención de riesgos laborales con integración de nuevas tecnologías (FPS).

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.





DRAGADOS

PROYECTO CLIOMAR: evaluación de la influencia del clima meteo-oceanográfico en la evolución del comportamiento de las obras marítimas

El proyecto CLIOMAR está cofinanciado por CDTI. DRAGADOS es el coordinador del proyecto en el que participan otras empresas, y el Instituto de Hidráulica Ambiental de la Universidad de Cantabria (IH Cantabria) y de la Universidad Politécnica de Valencia.

Es de destacar la cooperación de la Autoridad Portuaria de la Coruña que apoya al proyecto con sus instalaciones así como proporcionando información relevante para el mismo.

CLIOMAR aborda la influencia del clima marítimo actuante sobre el comportamiento de diques de abrigo en talud a partir de innovadores sistemas de observación y mediante el empleo de modelado numérico y físico, en los cuales se tiene en cuenta, entre otros, el efecto del viento.

CLIOMAR profundiza en el conocimiento científico y técnico sobre determinados aspectos, como la influencia del proceso de colocación de bloques y la porosidad del manto en los fenómenos de remonte y rebase, así como en la estabilidad hidráulica de los diques en talud a corto y largo plazo, pudiendo evaluar la evolución del comportamiento de este tipo de estructuras a lo largo del tiempo en función del historial de clima marítimo actuante.

La consecución de muchos de estos objetivos está siendo posible debido a las herramientas y productos generados en el proyecto SAYOM (Sistema de ayuda para la planificación, construcción y explotación de obras marítimas) llevado a cabo recientemente por DRAGADOS, con la colaboración de IH Cantabria y del Centro Internacional de Métodos Numéricos en la Ingeniería (CIMNE).

Como en éste último proyecto, CLIOMAR se sirve de la obra de las Nuevas Instalaciones Portuarias en Punta Langosteira (La Coruña), actualmente en ejecución por una UTE de la que forma parte DRAGADOS, como primer emplazamiento sobre el que aplicar las nuevas herramientas desarrolladas.

Una de las partes fundamentales de CLIOMAR ha sido la adquisición e instalación de un sistema de video-monitorización sobre el espaldón del propio dique. Este sistema se compone de seis cámaras y un canal de pequeños rebases, aparte de los ordenadores, cuadros de control, cableado, pararrayos, etc. Las cámaras se encuentran instaladas en tres postes (dos de 9 metros de altura y uno central de 25 metros de altura) que les sirven de estructuras de soporte.

La instalación se completa con un sistema de cuatro estaciones meteorológicas repartidas en el entorno de la obra para poder calibrar adecuadamente el modelo numérico de viento de alta resolución desarrollado en el proyecto. Adicionalmente se emplean los datos registrados por una boya fondeada a pie de dique que fue adquirida por la UTE que ejecuta las obras.

El proyecto cuenta con una primera parte de caracterización de las dinámicas actuantes que se centra especialmente en la influencia del viento en la generación local de oleaje en las proximidades de la obra. Para ello, se ha desarrollado un modelo numérico específico de alta resolución que permite caracterizar el viento que se ve afectado por la orografía terrestre, de características muy distintas a lo que sucede mar adentro, donde no se ve influido por obstáculo ninguno.

Con esta herramienta se ha conseguido una mejor definición de la generación local de oleaje en las proximidades de la costa, permitiendo una mejor caracterización de las acciones que afectan al dique y del propio sistema de predicción desarrollado en SAYOM e implantado en la obra (sistema PATO - Predicción temprana de Oleaje).

Una vez conseguido este objetivo, el siguiente ha consistido en el análisis de la evolución del comportamiento del dique, tanto en fases constructivas como en fase definitiva, frente los sucesivos temporales.

6. Compromiso con el desarrollo tecnológico

Esto se traduce en el estudio de tres fenómenos concretos:

- Evolución del movimiento de los bloques de 150 t del manto principal.
- Run-up ó remonte.
- Rebase por encima del espaldón.

Para ello ha sido necesario desarrollar dos sistemas de registro independientes:

- Uno sumergido, para determinar la posición de los bloques bajo el agua, consistente en la instalación de un sistema diseñado específicamente para el proyecto, formado fundamentalmente por dos ecosondas multihaz y un sónar de barrido lateral de alta frecuencia.
- Uno emergido, para determinar tanto la posición de los bloques por encima de la lámina de agua como los fenómenos de run-up y rebase. Éste está formado por las cámaras y ordenadores antes mencionados. El movimiento de bloques se registra mediante un sistema de comparación y referenciación de imágenes corregidas, mientras que tanto el run-up como el rebase se analizan mediante un innovador sistema de interpretación de imágenes mediante un sistema de flujo óptico.

De manera paralela se ha estudiado, mediante ensayos en modelo físico, el comportamiento hidráulico y estructural del dique en sus diversas fases constructivas tomando como variable descriptiva la porosidad inicial del manto de bloques principal en base a la adopción de distintas mallas

de colocación. En algunos de los ensayos se ha implementado el viento, de manera que se ha conseguido establecer una nueva formulación del rebase teniendo en cuenta su influencia.

Finalmente se ha estudiado, mediante modelización numérica tanto a escala de modelo como de prototipo e incluyendo la acción del viento, el comportamiento funcional del dique. De esta manera se establece una amplia librería de casos que puede servir para contrastar y mejorar la formulación anterior, así como para establecer unas conclusiones y recomendaciones de aplicación general a otros diques en talud.

Como innovaciones del proyecto CLIOMAR destacan:

- La implementación del modelado del viento de alta resolución en los sistemas de caracterización y previsión de oleaje.
- El empleo de sistemas integrados de monitorización y de interpretación de imágenes tanto de elementos emergidos como sumergidos, para evaluar los efectos del run-up, rebase y movimiento de bloques de un dique en talud.
- La implementación del viento en los modelos numéricos de interacción oleaje-estructura.
- el establecimiento de formulaciones, conclusiones y recomendaciones sobre el diseño y ejecución de diques de abrigo en talud.

Si bien estos desarrollos se están implementando en Punta Langosteira, se pretende que las conclusiones sean generalizables a otros casos siempre que se dispongan de los medios necesarios.





Gestión Energética: Simplemente eficientes



La Unidad de Gestión Energética de Hochtief se centra en el segmento de la eficiencia energética.

Con una plantilla de 300 personas en Alemania, la compañía es uno de los líderes en la gestión de la energía y en la prestación de servicios energéticos. Sus perspectivas de crecimiento son elevadas.

Utilizando una amplia gama de modelos energéticos, Hochtief Gestión Energética ayuda a sus clientes a reducir costes operativos, ejecutar sistemas de energía más eficientes y reducir las emisiones de carbono.

Hochtief es capaz de lograr estos objetivos mediante el diseño e implementación de soluciones eficientes, así como mediante la supervisión continuada del consumo de energía. Como contratista, Hochtief asume el riesgo de llegar a determinado nivel de eficiencia. En los contratos de servicio completo, que también incluyen servicios técnicos y de infraestructuras, Hochtief ofrece a sus clientes servicios adicionales para los centros de producción e instalaciones especializadas.

En los contratos de suministro de energía, Hochtief optimiza los sistemas de los clientes y provee directamente la energía. La compañía garantiza un ahorro para los clientes tanto en su consumo de energía como en las facturas de sus sistemas de comunicaciones. Como parte del servicio, se llevan a cabo todos los cambios necesarios. Así, en 2011 Hochtief Gestión Energética ha ahorrado más de 115.000 toneladas de emisiones de CO₂ por cuenta de sus clientes.

Un ejemplo: el suministro de energía para Lácteos Heideblume, en Alemania

Hochtief Gestión Energética ha actuado como contratista en servicios energéticos para la compañía lechera Heideblume en Elsdorf-Rotenburg, Baja Sajonia, durante muchos años.

Desde Noviembre de 2010, cuando se extendió el contrato por 15 años más, Hochtief ha desarrollado una solución técnica innovadora que reduce las emisiones anuales de CO₂ de la compañía en 5.000 toneladas.

Hochtief ha hecho varios cambios, como la construcción y operación de una nueva planta de energía central, que se centra en una producción combinada de calor, refrigeración, y energía (CHCP) para suministrar electricidad. Expertos de Hochtief también instalaron un generador de aire comprimido más eficiente y un sistema de refrigeración por absorción muy avanzado, que ofrece un sistema de refrigeración muy eficiente para el centro logístico de la planta de fabricación.

Estas actividades han sido galardonadas con sendos premios: A principios de 2011, el proyecto fue reconocido por el Ministerio de Medio Ambiente alemán con el premio anual a la refrigeración por el "uso sostenible de la refrigeración en la producción de alimentos". También, la Agencia Alemana de la Energía concedió al proyecto la etiqueta de buenas prácticas alrededor de la eficiencia energética.



6. Compromiso con el desarrollo tecnológico



Innovación en energía eólica “offshore”



Hochtief desarrolla soluciones innovadoras para apoyar una pujante industria de la energía renovable.

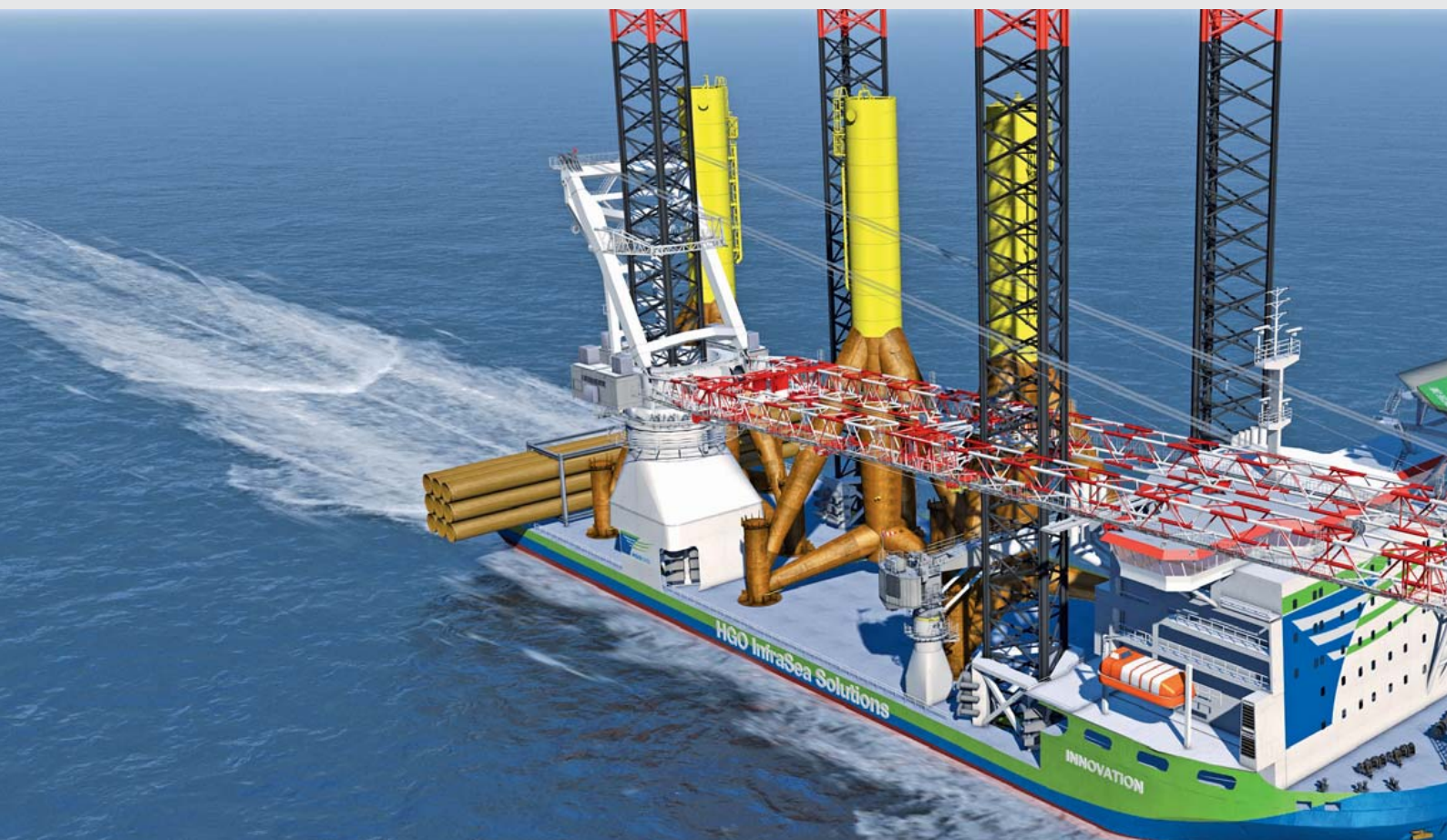
Con una amplia cartera de negocios, soluciones y técnicas de operación, Hochtief se posiciona como un importante competidor en el sector de la energía eólica “offshore”.

Un claro ejemplo es el barco grúa “Innovation” de Hochtief, que será botado en 2012. Este barco, desarrollado y fabricado junto al socio estratégico GeoSea, cuenta con 142 metros de eslora y puede operar en profundidades de hasta 50 metros.

Con un tonelaje de 8.000t, y una potencia de grúa de 1.500t, el barco puede desarrollar cualquier tipo de operación de instalación o cimentación “offshore”. Se trata del barco más potente de su categoría en el mercado actual y su periodo de vida estimado es de al menos cinco años.

Además de con el “Innovation”, Hochtief también está desarrollando un barco que se ocupe del mantenimiento, instalación y servicio de turbinas “offshore”. Su puesta en funcionamiento en 2013 pondrá a disposición de la compañía una herramienta que permitirá cubrir la cadena de valor completa de los servicios a plantas de energía eólica “offshore”.

Los proyectos de energía eólica “offshore” necesitan de la utilización de técnicas altamente especializadas que permitan anclar las turbinas en el fondo marino. Asimismo, es necesario que dichas técnicas reduzcan su impacto sonoro para preservar la flora y la fauna marinas en el periodo de instalación. Para afrontar estas necesidades, Hochtief ha desarrollado una técnica que, en vez de amartillar los cimientos, reduce el impacto sonoro empleando un sistema de perforación vertical que inserta los cimientos en el lecho marino de forma menos intrusiva.





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 2011 había 28 proyectos de investigación y desarrollo en curso, en los que se invirtieron 5,62 millones de euros, un 17,4% menos que en 2010²².

Como parte importante de su actividad, el área de I+D+i de Urbaser ha colaborado con un total de 28 instituciones de investigación, incluyendo 5

centros de investigación y tecnológicos, 13 universidades y 10 instituciones de fomento de la innovación o la investigación de otro tipo. Entre éstas, destacan las Universidades Politécnica y Autónoma de Barcelona y Madrid y la Complutense de Madrid, el CIEMAT y las compañías E-Intelligent, Applus o Ecoembes.

La inversión en I+D+i se centra en aprovechar al máximo la energía que se pueda extraer de los residuos, minimizar el vertido y reducir las emisiones atmosféricas y olores. En 2011 se ha puesto en marcha el Centro de I+D+i de R.S.U, que dispone de equipos únicos y con una escala adecuada para pruebas de demostración en las técnicas de digestión anaerobia, compostaje y tratamiento de olores.

Para 2012 el objetivo pasa por finalizar la implantación del sistema de gestión documental, base del sistema de gestión de conocimiento de la empresa, así como incrementar la aplicabilidad de los resultados de los proyectos de I+D+i a través de la difusión de los mismos a los departamentos de la empresa.

Urbaser en I+D+i en 2011 se ha guiado por las siguientes líneas de actuación:

- Optimización de las técnicas, equipos y productos de aplicación de fitosanitarios a arbolado urbano por endoterapia.
- Desarrollo de tecnologías de optimización de gestión de residuos en el centro de I+D+i de Urbaser.
- Patente para tratamiento de fangos residuales.
- Inteligencia Competitiva.
- Valorización de Rechazos de valorización energética.
- Combustibles Sólido Recuperado, CSR.
- Procesos de limpieza y optimización de la producción de biogás.
- Disminución de ruidos y emisiones de los vehículos de recogida de residuos.

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

²² En 2010 esta área de actividad incluía Clece, que invirtió 0,78 millones de euros. Si eliminamos esta inversión de la cifra de 2010 la disminución de la inversión resultante es de un 6,5%.



6. Compromiso con el desarrollo tecnológico

Entre todos estos proyectos destacan, por su profundidad, nivel de inversión o importancia, los siguientes:

ENDOTERAPIA

Optimización de las técnicas, equipos y productos de aplicación de fitosanitarios a arbolado urbano por endoterapia.

El control integral de la sanidad vegetal tiene una especial relevancia en el manejo de las zonas verdes.

La ruptura tecnológica de este proyecto radica en la evaluación y estudio de las técnicas de tratamiento por endoterapia existentes, con el objetivo de diseñar equipos de aplicación por endoterapia adaptados a las condiciones loca-

les de nuestro territorio. Paralelamente se ha desarrollado un diluyente que mejora la absorción y aprovechamiento de los fitosanitarios aplicados, que permite reducir los tiempos de aplicación y mejorar la persistencia de los tratamientos.

A la conclusión del proyecto se habrá desarrollado y testado una técnica de aplicación de fitosanitarios más sostenible con el medio, que elimine posibles contaminaciones y afecciones, apoyada en resultados avalados para las especies y plagas de la Península.





Desarrollo de tecnologías de optimización de gestión de residuos en el centro de I+D+i



El compromiso y la apuesta clara por la innovación que URBASER viene fomentando desde hace décadas nos ha permitido posicionarnos como líderes del sector, creando además el primer Centro de I+D+i que replica a escala piloto las etapas críticas del tratamiento de residuos en vista de resolver, no solo aquellos problemas reales de funcionamiento, sino también afrontar nuevos retos tecnológicos. Este Centro de I+D+i aspira a convertirse en Centro de referencia para la validación de tecnologías ambientales y se concibe con la idea de seguir desarrollando nuevos proyectos de I+D+i, realizar pruebas a escala semi-industrial, y así operar con la planta piloto con la mayor flexibilidad posible. La idea es seguir colaborando como se viene haciendo hasta la fecha con Universidades y Centros Tecnológicos de prestigio, transferir y compartir conocimiento científico-técnico con los proveedores que deseen

participar y arriesgar en nuevos proyectos de I+D+i, e incrementar de este modo el nivel de competitividad de las empresas del sector.

La planta piloto ocupa una superficie de 570 m², distribuida en función de las áreas de tratamiento sobre las que se prevé investigar en los próximos 3 años (2011-2013), y al servicio de las cuales se incorpora un Laboratorio y Sala de Control:

- Área de pretratamiento.
- Área de Biometanización.
- Área de Compostaje.
- Área de Tratamiento de Olores.
- Área de CSR (Combustible Sólido Recuperado).

Tratamiento de Fangos Residuales



SOCAMEX, compañía de aguas del Grupo Urbaser, ha presentado frente a la OEPM una patente sobre un nuevo proceso de digestión anaerobia de lodos de EDAR denominada: "Procedimiento de Tratamiento de Fangos Residuales".

El procedimiento comprende las etapas de:

- realizar una hidrólisis y extracción de metales previa de los fangos residuales;
- centrifugar para separar el sobrenadante, que comprende metales, del fango sedimentado; y
- someter el fango sedimentado a digestión anaerobia en condiciones microaerófilas en un digestor anaerobio de mezcla completa para la eliminación de H₂S.

De este modo, gracias a la combinación de los tratamientos previos de hidrólisis y extracción de metales, con la separación por centrifugación y finalmente la digestión anaerobia en condiciones microaerófilas, se obtiene una optimización del tratamiento de fangos residuales.

Concretamente, se proporciona de este modo un aumento de la producción de biogás, una mejora de la calidad de dicho biogás producido (es decir, una reducción de la cantidad de H₂S presente en el biogás producido) así como la obtención de un fango final deshidratado, libre de metales y de olores desagradables. En efecto, el fango final obtenido presenta un mayor grado de higienización que los obtenidos mediante procedimientos de la técnica anterior, permitiendo de ese modo su uso adecuado en aplicaciones agrícolas al minimizar enormemente el impacto del mismo sobre el medio ambiente.

6. Compromiso con el desarrollo tecnológico

6.4 Servicios Industriales

El área de Servicios Industriales²³ del Grupo ACS 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 18,9% 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 91 proyectos gestionados por las diferentes direcciones, se han dedicado 17,93 millones de euros de inversión, un 4,7% más que en 2010. Estos proyectos se desarrollan en virtud de un sistema formal de gestión de la investigación y el desarrollo, que se encuentra formalmente implantado en compañías que representan el 10,3% de las ventas de Servicios Industriales.

El área de I+D+i de las distintas compañías ha colaborado con un total de 83 instituciones de investigación, de las cuales 47 eran centros de investigación y tecnológicos y 36 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.

Durante el año 2011 se han comenzado a desarrollar las iniciativas necesarias para la creación de un departamento de I+D+i en Cobra, que gestione, administre y ponga en valor todo el esfuerzo de la compañía en este área.

²³ 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.





GUIADE: Modelo de prognosis de variables de tráfico en un horizonte temporal concreto

El desarrollo del módulo de prognosis se ha hecho a partir de la observación de datos históricos, que se han utilizado como base para establecer patrones de comportamiento. A partir de este establecimiento de patrones y usando tecnologías de inteligencia artificial basadas en redes neuronales, se pronostica el comportamiento a futuro próximo (15 minutos) de las variables (Intensidad, ocupación y velocidad) a partir del análisis sobre datos recogidos en tiempo real.

Para ello, se trabajó con esquemas de predicción de la velocidad medida sobre un soporte de variación espacio-temporal, cuya entrada son las medidas de tráfico a lo largo de los puntos de medida de una determinada ruta de interés durante una ventana de observación de unos pocos minutos, y cuya salida es una ventana de predicción de los estados futuros de la medida a lo largo de estos mismos puntos, con un horizonte de predicción temporal restringido a 15 minutos.

En particular, se exploran: (1) los parámetros libres de dos algoritmos (k vecinos más próximos y red neuronal de regresión general), (2) el efecto de la selección de una franja horaria de interés práctico en la aplicación; (3) el efecto de incluir como va-

riables explicativas medidas de intensidad, ocupación y densidad de tráfico; (4) el efecto del suavizado de los datos; y (5) las prestaciones en cuanto a predicción de velocidad en términos de días de la semana, estacionalidad anual y aplicabilidad en diferentes tipos de vías.

Una vez establecido el algoritmo y arquitectura adecuados para la estimación de la velocidad promedio, se muestran los resultados comparativos sobre tiempos de recorrido estimados, desde dos perspectivas del patrón oro de comparación: (1) tiempos de recorrido estimados a partir de los mapas espacio-temporales de velocidad y mediante integración numérica aproximada de los mismos; (2) tiempos de recorrido obtenidos a partir de vehículos móviles en tiempo real con dispositivos de localización geográfica (espiras virtuales) identificados con descriptivo TRAZA en la siguiente figura:

Se observa que las estimaciones tiempo-espacio correspondientes al algoritmo de predicción que utiliza los datos de velocidad corregidos e interpolados tienen un error significativamente menor que las estimaciones basadas en los datos registrados por las espiras sin corregir.



6. Compromiso con el desarrollo tecnológico



Proyecto NOBEL (Neighbourhood Oriented Brockerage Electricity and monitoring system)

El proyecto NOBEL (Neighbourhood Oriented Brockerage Electricity and monitoring system) se encuadra dentro de los proyectos europeos aprobados bajo el Séptimo Programa Marco, 4ª convocatoria de ICT. En él participan 3 empresas y 3 institutos de investigación provenientes de Alemania, España, Suecia y Grecia.

El objetivo del proyecto es conseguir un sistema de distribución energética eficiente, y optimizar el

uso de la energía en entornos locales – barrios – frente a la optimización que se realiza hoy en día a nivel global. Se trata de desarrollar un sistema de compra/venta de electricidad para la redistribución y subasta de sobrantes de energía en horas valle. Este sistema no sólo es un objetivo primario de la Comisión Europea como herramienta para la apertura del mercado energético, sino también una fuente de información para ajustar el funcionamiento de redes eléctricas locales.





El proyecto comenzó en Febrero de 2010 con una duración prevista de 30 meses y un esfuerzo conjunto de 245PM. La labor de ETRA I+D se centra, además de las tareas de coordinación y explotación, en el desarrollo de un sistema inteligente de alumbrado público, capaz de gobernar luminarias por punto de luz y colaborar con otros sistemas de información, tanto para extraer nuevos servicios – información de tráfico urbano, por ejemplo – como para propor-

cionar información detallada al operador eléctrico – consumos estimados, por ejemplo.



7. Compromiso con el entorno natural

7.1 La protección del medio ambiente en el Grupo ACS

Hitos 2011

DRAGADOS

Mejora de la gestión sostenible de los RCD. El objetivo fijado del 68% de valorización para 2011, se ha alcanzado; manteniéndose la progresión de los últimos años.

Aplicación del Plan de Eficiencia Energética en oficina central que ha supuesto un ahorro de los consumos del 41,5 % de gas natural y del 7,3 % de energía eléctrica en 2011.

VIAS

Definición de la sistemática interna y medición del cálculo de la Huella de Carbono asociada a nuestras actividades; cálculo y Verificación de la Huella de Carbono de VIAS bajo la Norma UNE-ISO 14064-1:2006, siendo verificada por una Entidad Externa Acreditada: Lloyd's Register Quality Assurance.

HOCHTIEF AMERICA

Turner anunció que el Centro de Salud de New Haven, de la Universidad de Yale, en Connecticut, es el proyecto número 200 de Turner que ha logrado la certificación LEED del *Green Buildings Certification Institute*.

Leighton Holdings

El marco ambiental de Leighton se actualizó a principios de 2011, incluyendo un endurecimiento de las clasificaciones de los incidentes futuros para reflejar el entorno regulatorio y mejorar los requisitos de buen gobierno y calidad.

urbaser

Ampliación del alcance de la certificación ISO 14001 en Urbaser.

MAESSA

Reporte de emisiones de CO₂ a través del Carbon Disclosure Project.

Retos 2012

POL-AQUA

Extensión del periodo de vida de los certificados medioambientales de la compañía de acuerdo a los estándares de la norma ISO 14001.



Obtención de la certificación ISO 14001.



Formalización de los procesos y programas medioambientales para obtener la certificación ISO14001.

Leighton Holdings

Evitar cualquier incidente de contaminación o degradación grave como consecuencia de las operaciones del Grupo.

imesAPI Servicios Movilidad

Implantación de herramientas para reducción de CO₂ mediante sistemas de eficiencia energética.

intecsa industrial

Implementar en los informes de avance y seguimiento de los proyectos indicadores de cumplimiento ambiental asociados a Objetivos Ambientales.

Iniciativas desarrolladas

Principales áreas de trabajo	% sobre el total
Emisiones	16%
Biodiversidad	5%
Residuos	21%
Sistemas de gestión ambiental	25%
Consumo de agua	5%
Otros	28%



7.1.1 Prioridades estratégicas

El Grupo ACS²⁴ 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.

²⁴ 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 2011.

- 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.

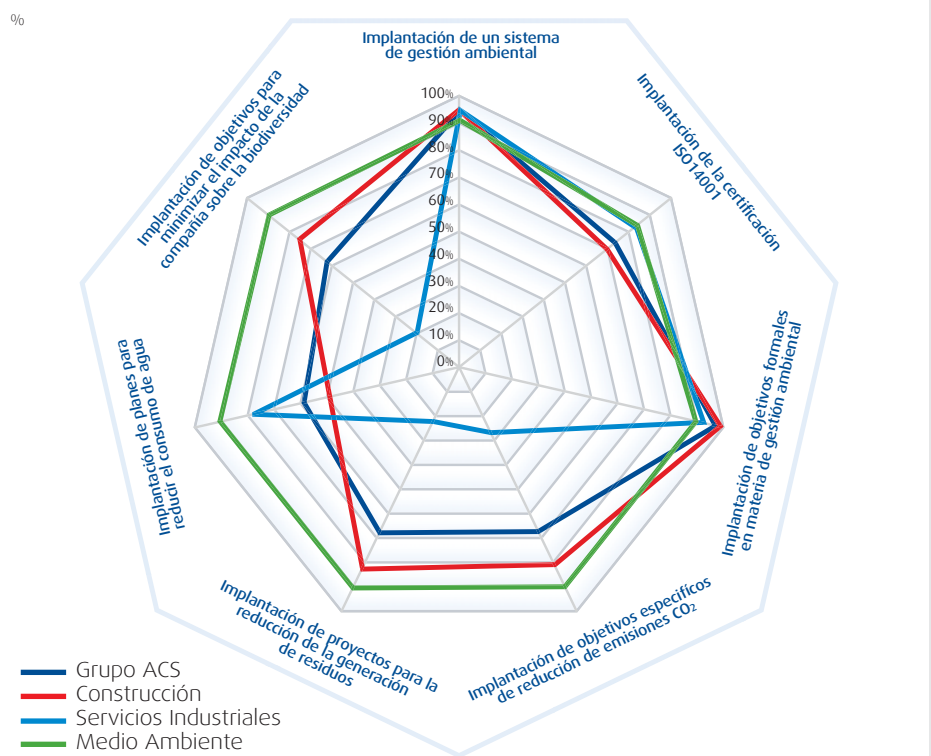
Para poder articular y desplegar una política sobre estos compromisos ambientales, se identifican los más significativos a nivel corporativo, y se contrastan con los sistemas de gestión de cada compañía y las prioridades ambientales para cada negocio. Para cada una de estas prioridades comunes, que pasan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

7.1.2 Modelo de Gestión

El significativo grado de implantación de un sistema de gestión ambiental, presente en compañías que representan un 92,7% de las ventas del Grupo se basa en el objetivo que busca la adopción de la



El resumen de los principales aspectos comunes de los modelos de gestión de las compañías del Grupo ACS se concreta en el siguiente 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

norma ISO 14001 en la mayoría de las actividades del Grupo, y que ya está implantada en un 72,6% de las ventas del Grupo ACS.²⁵

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 97,1% de las ventas definen objetivos formales en medio ambiente de forma periódica y más aun, un 23,0% remunerar a sus trabajadores según el cumplimiento de estos objetivos).
- Implementan proyectos de certificación y/o de auditoría independiente externa, (el 95,0% de la producción del Grupo ACS ha sido auditada en 2011).
- Las compañías del Grupo ACS realizan un seguimiento detallado de su desempeño ambiental:

- Se han realizado 972 auditorías medioambientales en el año 2011, un 21,8% más que las realizadas en 2010.
- Compañías que representan un 64,8% de las ventas del Grupo ACS disponen de algún tipo de base de datos centralizada para la recogida de datos medioambientales.
- Compañías con un 54,1% de las ventas del Grupo ACS presentan un sistema de recopilación de incidencias, no conformidades o “near misses” relacionados con el tema medioambiental. En 2011 se han producido un total de 1.601 incidentes medioambientales, que han supuesto la incoación de un total de 33 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 ecoeficiencia, el ahorro de agua y el respeto por la biodiversidad.**

Sanciones por incumplimiento de la normativa ambiental	2009	2010	2011
Número de incidentes medioambientales	1.408,0	1.219,0	1.601,0
Número de incidentes medioambientales con expediente sancionador	40,0	32,0	33,0
Coste de las multas por expedientes sancionadores (euros)	114.232,0	196.469,7	154.600,0

7.1.3 Principales indicadores ambientales

Principales indicadores medioambientales del Grupo ACS	2009	2010	2011
Consumo de Agua (m ³)	6.412.181,1	6.772.361,0	5.577.931,0
Producción certificada en ISO 14001 (%)	69,9%	71,7%	72,6%
Emisiones directas (Scope 1) (tCO ₂ eq)	1.958.109,1	1.998.929,4	1.742.344,1
Emisiones indirectas (Scope 2) (tCO ₂ eq)	108.612,9	108.948,8	151.738,3
Emisiones indirectas (Scope 3)* (tCO ₂ eq)	4.487,9	4.391,8	13.620,2
Residuos no peligrosos enviados a gestión (t)	1.115.301,0	824.735,0	1.168.706,0
Residuos peligrosos enviados a gestión (t)	174.241,0	200.949,0	186.989,5

* Debidamente a viajes de empleados.

²⁵ Aunque esta no es la única certificación, pues compañías que representan un 30,35% de las ventas del Grupo ACS han reportado la consecución de otro tipo de certificaciones, muchas de ellas adicionales a la ISO14001.



- El descenso en las emisiones de Scope 1 registradas en 2011 proviene fundamentalmente de la actividad de Urbaser, como consecuencia del descenso de la cantidad de residuos destinados a vertedero, lo cual influye en las emisiones de metano de los mismos.
- 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.
- 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 60,1% de las ventas del Grupo ya realizan este tipo de análisis.

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 67,1% de las ventas del Grupo ACS.

Según los datos recabados a las compañías del Grupo ACS, y la facturación contabilizada en 2011, el ratio de emisiones totales de Scope 1 sobre ventas (*Carbón Intensity*) asciende a 61 toneladas de CO₂ por cada millón de euros de facturación.

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 69,8% de las ventas del Grupo ACS ya han definido una metodología para medir la huella de carbono de sus actividades.²⁶

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:

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 31/12/11 la potencia instalada de energía eólica en España ascendía a 858,99 MW. Dichos parques produjeron durante el año 2011 un total de 1.270,6 GWh.²⁷
- Por su parte, a 31/12/11 el Grupo ACS tenía una potencia instalada en España en plantas termosolares de 199,6 MW, que habían producido durante 2011 un total de 503,9 GWh.²⁸

Esto supone un total de 1.774,5 GWh.

²⁶ 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.

²⁷ Esta cifra se compone de la producción eléctrica que ha obtenido garantía de origen renovable de la electricidad por parte de la CNE. Esta cifra no incluye 73,3 GWh producidos por parques en construcción en 2011, que tampoco están incluidos en la potencia instalada a 31/12/11. Adicionalmente se registraron otros 17,1 GWh que no han obtenido la garantía de origen renovable de la CNE.

²⁸ En la cifra de potencia instalada no se incluyen Andasol I y II, vendidas el 30 de Junio de 2011. Su producción eléctrica hasta el día de su venta fue de 144,2 GWh, que de la misma forma no se incluye en la cifra reportada de producción eléctrica termosolar.

7. Compromiso con el entorno natural

7.1.4.1 Emisiones directas de GEI (tCO₂eqv.)²⁹

Emisiones directas de gases con efecto invernadero (Scope 1) (tCO ₂ eqv.)	2009	2010	2011
Construcción	65.863,1	57.597,6	80.737,0
Servicios Industriales	80.439,3	125.578,0	43.173,6
Medio Ambiente	1.811.806,7	1.815.753,8	1.618.433,4
Total Grupo	1.958.109,1	1.998.929,3	1.742.344,1

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

Emisiones indirectas de gases con efecto invernadero (tCO ₂ eqv.)	2009	2010	2011
Emisiones derivadas del consumo de energía eléctrica (Scope 2)	108.612,9	108.948,8	151.738,3
Emisiones derivadas de viajes de empleados (Scope 3)	4.487,9	4.391,8	13.620,2

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 67,9% 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 81,2% de las ventas del Grupo ACS.

Adicionalmente, existe una fuerte implantación de políticas en relación a la aplicación de estándares de construcción sostenible³⁰. 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 76,9% de las ventas de ACS.

²⁹ 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.

Asimismo, las emisiones de años anteriores del área de Concesiones se han añadido al área de Construcción.

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.

³⁰ 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, casi 500 proyectos de Turner se han registrado como LEED y 244 han sido certificados. 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 residuos³¹. 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 o gestionados son enviados a vertedero, recogidos por un gestor autorizado, reutilizados, reciclados o valorizados.

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.

Total residuos generados Grupo ACS	2011
Total residuos no peligrosos generados (t)	1.168.706,0
Total residuos peligrosos generados (t)	186.989,5

Tratamiento de residuos	2009	2010	2011
Total residuos no peligrosos enviados a gestión (t)	1.115.301,0	824.735,0	858.738,7
Total residuos peligrosos enviados a gestión (t)	174.241,0	200.949,0	186.989,5

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.

De entre todos estos conceptos, que comienzan a medirse a partir de 2011³², hay datos

históricos de la madera comprada por el Grupo ACS, y si está certificada de acuerdo a estándares de gestión sostenible de masas forestales. En concreto, en 2011 un 20,3% de las 19.551,0 toneladas de madera adquiridas estaba certificado, mientras que en 2010 se contabilizaron 12.863 toneladas de madera adquiridas de las que estaban certificadas el 42,8%.

³¹ 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.

³² En 2011 se han introducido mejoras en el proceso de recopilación de información del Grupo ACS, entre ellas se han ampliado los requerimientos sobre consumo sostenible de materiales.



Aprovisionamientos Grupo ACS. Principales conceptos	2011
Total madera comparada (t)	19.551,0
Madera certificada (%)	20,3%
Total acero comprado (t)	388.560,0
Acero manufacturado con materiales reciclados (%)	29,7%
Total cemento / hormigón comprado (t)	3.048.316,0
Cemento / hormigón que incluye áridos reciclados (%)	0,1%
Total árido comprado (t)	7.905.170,0
Árido reciclado (%)	23,6%
Total vidrio comprado (t)	1.408,0
Vidrio reciclado (%)	0,0%
Total tuberías / aislamiento (en general, PVC) comprado (t)	779,0
Tuberías / aislamiento (en general, PVC) reciclado (%)	0,0%

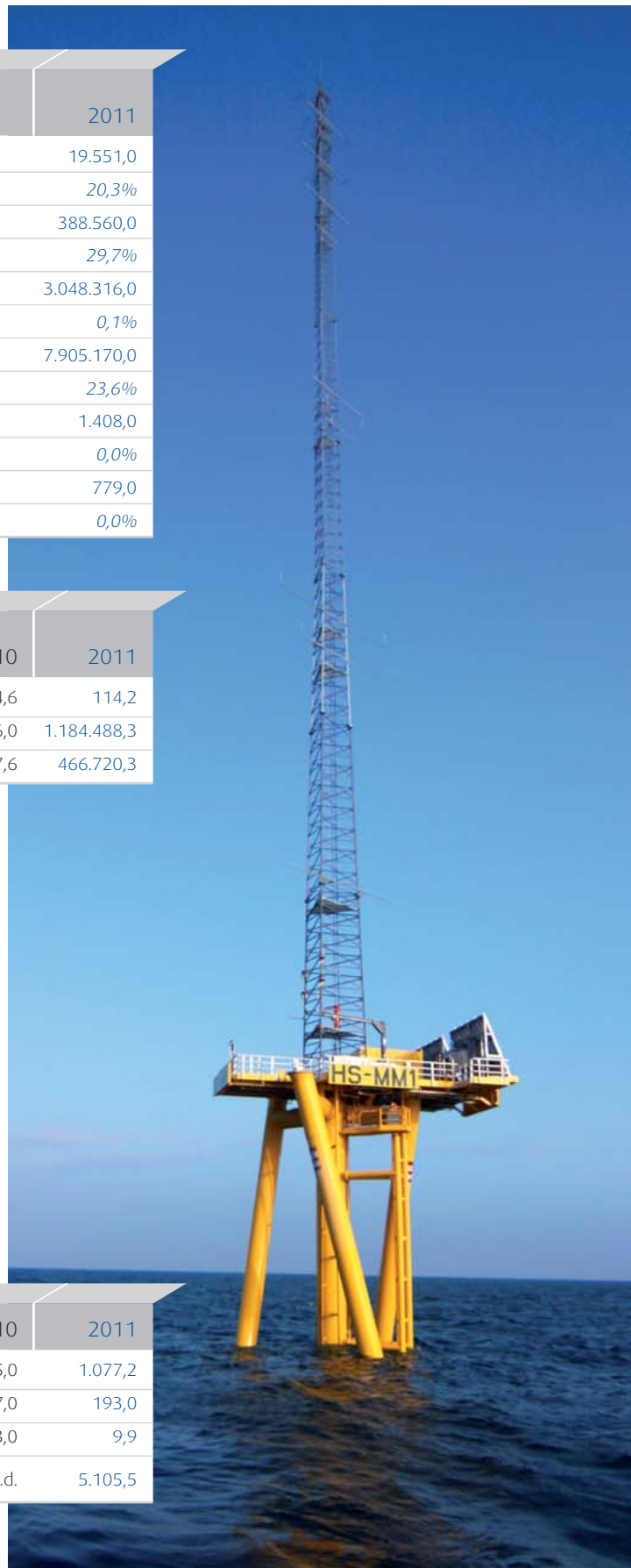
Consumo directo e indirecto de energía, por fuentes	2009	2010	2011
Consumo de gasolina + gasóleo (millones de litros)	99,0	94,6	114,2
Consumo de gas natural (m³)	3.032.442,0	897.866,0	1.184.488,3
Consumo de electricidad (MWh)	389.293,6	390.497,6	466.720,3

Según lo reportado por las compañías del Grupo, en 2011 se ahorraron 8.272,5 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.

7.1.5.3 Otras emisiones

Otras emisiones, total Grupo (t)	2009	2010	2011
Emisiones de Óxido de Nitrógeno (NOx)	2.082,0	2.115,0	1.077,2
Emisiones de Óxido de Azufre (SOx)	433,0	447,0	193,0
Emisiones de partículas sólidas	155,0	153,0	9,9
Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono	n.d.	n.d.	5.105,5



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 51,0% 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 58,3% 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 natural.³³

Consumo de agua (m³)	2009	2010	2011
Obtenida de la red pública	2.975.775,6	2.744.035,1	2.873.426,8
Obtenida de otras fuentes	3.528.357,5	4.028.325,9	2.704.504,2
Total	6.504.133,1	6.772.361,0	5.577.931,0

Vertidos totales de aguas residuales (m³)	2009	2010	2011
A la red pública	1.490.209,5	1.498.100,8	2.706.544,7
Vertidos al mar o a ríos/lagos	6.524.886,8	6.640.831,0	1.429.681,0
Total	8.015.096,2	8.138.931,8	4.136.225,7

³³ Los datos relativos a vertidos al mar o a ríos/lagos durante 2011 no han podido ser verificados antes de la publicación de este informe, con lo que quedan fuera del alcance del informe de verificación.

Durante el año 2011 no se han producido derrames de agua ni al agua accidentales, únicamente se ha reportado un derrame de 59,8 m³ de hidrocarburos, que afectó a una zona de trabajo que posteriormente se restauró. En 2009 se produjeron 4 derrames de un total de 5.485 m³ y en 2010 5 derrames de un total de 1.065 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 61,7% 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 2011 un elevado número de compañías del Grupo, representando un 61,7% 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 2011 se han desarrollado varias iniciativas o actividades específicas de restauración de hábitats impactados por la actividad de varias compañías el Grupo.³⁴

- 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 han reportado el control y seguimiento del impacto de compañías del Grupo sobre 25 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.

³⁴ Han reportado la existencia de estas actividades compañías que representan el 58,3% 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 Construcción³⁵ 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.

³⁵ 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**

2011

Implantación de un sistema de gestión ambiental	93,3%
Implantación de la certificación ISO 14001	68,6%
Implantación de objetivos formales en materia de gestión ambiental	99,5%
Implantación de objetivos específicos de reducción de emisiones de CO ₂	79,9%
Implantación de proyectos para la reducción de la generación de residuos	82,5%
Implantación de planes para reducir el consumo de agua	49,1%
Implantación de objetivos para minimizar el impacto de la compañía sobre la biodiversidad	75,4%





DRAGADOS

C305 Crossrail Eastern Running Tunnels

Obra ganadora del premio “Crossrail - Green Line Environmental Award 2011” por su excelente desempeño ambiental

En el proyecto C305 Crossrail Eastern Running Tunnels, la U.T.E. entre Dragados y Sisk (DSJV) debía satisfacer los exigentes estándares medioambientales de la compañía Crossrail, para lo que DSJV desarrolló un sistema de gestión medioambiental certificado según la norma ISO 14001 que asegurase el cumplimiento de la legislación y los requerimientos del cliente.

Todos los puntos de construcción del proyecto eran complejos desde el punto de vista medioambiental, e incluían impactos por ruido y por las molestias a las comunidades locales.

Antes de comenzar las obras, debía obtenerse un permiso por parte de las autoridades locales en virtud a la Ley de Control de la Contaminación, según su artículo 61. Por ello, DSJV trabajó en estrecha colaboración con las autoridades y las comunidades locales para informar a los interesados sobre las obras en curso y así minimizar las reclamaciones y quejas.

Los dos sitios desde los que las tuneladoras se pusieron en marcha estaban al lado de vías fluviales y cuidadosas negociaciones se llevaron a cabo con la Agencia de Medio Ambiente para obtener su consentimiento.

Los estudios ambientales llevados a cabo incluían el seguimiento ambiental de los niveles de calidad del aire, calidad del agua y el ruido. Estaciones de seguimiento se instalaron en todos los lugares de trabajo y ofrecían datos en tiempo real, incluyendo los niveles de control de polvo y ruido. De forma semanal se enviaban dichos datos a la autoridad local y al cliente, Crossrail. También se han llevado a cabo estudios ecológicos para el respeto de aves, murciélagos y reptiles que cumplen con los requisitos legales del Reino Unido para la conservación de la vida silvestre. Han sido protegidas varias estructuras antiguas, árboles significativos e incluso se han realizado excavaciones arqueológicas en algunos puntos de trabajo.

DSJV fue galardonado con el Premio “Crossrail - Green Line Environmental Award 2011”, por el excelente desempeño ambiental en la gestión de

residuos. Uno de los puntos de construcción había sido contaminado por ciertas actividades industriales previas y DSJV eliminó 125.000 toneladas de material y alcanzó una tasa de reutilización y reciclaje del 98%. De este punto contaminado, DSJV recicló el 100% de toda la madera, los neumáticos y residuos en general. Los neumáticos fueron segregados y el caucho triturado para su reutilización en hipódromos, juegos infantiles y como relleno de ingeniería civil. El reciclaje de madera consistió en la retirada de contaminantes por parte de los subcontratistas antes de la trituración de la madera para su reutilización como astillas para el sector de la construcción, mantillo hortícola, camas de animales o como combustible para la generación de energía.

Las mejores prácticas también se abordaron en términos de la energía empleada. El uso de combustibles fósiles se registró y la huella de carbono se ha estimado, teniendo en cuenta los movimientos del tráfico procedentes de las entregas y la eliminación de los residuos. Unidades electrónicas en cada punto de trabajo incorporan sensores de movimiento para fomentar la iluminación eficiente.



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 (m ³). Construcción	2009	2010	2011
Obtenida de la red pública	1.342.148,8	1.088.140,3	1.384.831,4
Obtenida de otras fuentes	675.179,7	1.461.023,0	1.264.255,3
Total	2.017.328,5	2.549.163,3	2.649.086,7

7.2.2 Consumo de materiales

Aprovisionamientos Construcción . Principales conceptos	2011
Total madera comparada (t)	18.579,0
<i>Madera certificada (%)</i>	22,5%
Total acero comprado (t)	248.683,0
<i>Acero manufacturado con materiales reciclados (%)</i>	46,4%
Total cemento / hormigón comprado (t)	2.991.658,0
<i>Cemento / hormigón que incluye áridos reciclados (%)</i>	0,1%
Total árido comprado (t)	7.890.311,0
<i>Árido reciclado (%)</i>	23,7%
Total vidrio comprado (t)	351,0
<i>Vidrio reciclado (%)</i>	0,0%
Total Tuberías / aislamiento (en general, PVC) comprado (t)	706,0
<i>Tuberías / aislamiento (en general, PVC) reciclado (%)</i>	0,0%
Betún y asfalto (t)	546.708,0
<i>Productos químicos (t)</i>	123,1
Hormigón (t)	494.856,0
Ladrillos (t)	24.158,0



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	2011	Valorización (%)	Incineración (%)
Tierras excedentes de excavación (t)	15.331.497,2	61,6%	n.a.
Escombros (t)	510.958,2	54,4%	n.a.
Madera (t)	39.143,7	96,1%	1,3%
Plásticos (t)	5.382,0	86,5%	9,0%
Papel y cartón (t)	95.342,9	99,9%	0,1%
Metales (t)	57.078,4	99,8%	n.a.
Otros (t)	417.348,3	89,2%	0,0%
Total (t)	16.456.750,8	75,1%	0,1%

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	75,4%
Compañías con proyectos ubicados en áreas de alto valor biológico. % sobre ventas	73,3%
Compañías que han realizado actividades específicas de restauración. % sobre ventas	71,5%
Número de especies amenazadas por la actividad de las compañías de Construcción	13



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.

Grado de implantación de buenas prácticas medioambientales en el Área de **Servicios Medioambientales**

Implantación de un sistema de gestión ambiental	89,7%
Implantación de la certificación ISO14001	82,8%
Implantación de objetivos formales en materia de gestión ambiental	89,7%
Implantación de objetivos específicos de reducción de emisiones de CO ₂	89,7%
Implantación de proyectos para la reducción de la generación de residuos	89,7%
Implantación de planes para reducir el consumo de agua	89,7%
Implantación de objetivos para minimizar el impacto de la compañía sobre la biodiversidad	89,7%

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.

7.3.1 Emisiones de gases con efecto invernadero

Emisiones de gases con efecto invernadero. (tCO₂eqv.) **Servicios Medioambientales**

	2009	2010	2011
Scope 1	1.811.806,7	1.815.753,8	1.618.433,4
Scope 2	76.916,9	81.856,9	82.834,4
Scope 3	2.488,9	2.162,5	826,4

7.3.2 Vertidos totales de aguas residuales³⁶

Vertidos totales de aguas residuales (m³) **Servicios Medioambientales**

	2009	2010	2011
A la red pública	1.186.005,0	1.063.835,0	2.057.846,9
Vertidos al mar o a ríos/lagos	6.453.624,0	6.605.013,0	55.153,0
Total	7.639.629,0	7.668.848,0	2.112.999,9

³⁶ Los datos relativos a vertidos al mar o a ríos / lagos durante 2011 no han podido ser verificados antes de la publicación de este informe, con lo que quedan fuera del alcance del informe de verificación.



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	92,7%
Implantación de la certificación ISO 14001	81,9%
Implantación de objetivos formales en materia de gestión ambiental	92,7%
Implantación de objetivos específicos de reducción de emisiones de CO ₂	26,6%
Implantación de proyectos para la reducción de la generación de residuos	22,4%
Implantación de planes para reducir el consumo de agua	76,8%
Implantación de objetivos para minimizar el impacto de la compañía sobre la biodiversidad	17,2%



7. Compromiso con el entorno natural



Alphabetic Tower. Batumi - Georgia



La torre pretende ser un hito urbano que transmita la singularidad del pueblo georgiano a través de su alfabeto, elemento definitivo de la identidad y carácter del país.

La torre alcanza los 130 m de altura por 31 m de diámetro, apoyándose en una losa de hormigón armado de 4 m de profundidad y 34 m de diámetro. En la parte alta de la torre se sitúa una esfera monocapa de vidrio de 28 m de diámetro, que alberga un restaurante giratorio, varios estudios de televisión y una planta de mirador desde la que observar la ciudad de Batumi, el Mar Negro y las montañas cercanas.

El nombre de Alphabetic Tower se debe a que la torre lleva dispuestos, a lo largo de toda su altura, unos bastidores que forman una figura helicoidal y sobre ella, donde se colocan unas piezas que representan las letras del alfabeto georgiano, un total de 33 letras en cada una de las dos hélices. Cada letra tiene una altura de 6 metros y cuenta con una iluminación propia.

La torre está concebida como mirador y referencia visual en el frente marítimo de Batumi, la primera ciudad turística del país caucásico. Dirigida por Cmd Ingenieros, ha completado los acabados interiores del restaurante panorámico y la planta mirador, las dos principales estancias de la Alphabetic Tower que están situadas en la esfera de vidrio que corona la estructura. Esta esfera está compuesta por piezas triangulares de vidrio laminado montadas sobre perfiles de acero y selladas con juntas especiales. En los vértices de su superficie hay puntos de iluminación led que ayudan a dibujar su perfil durante la noche.

Interiormente, la esfera superior está dividida en cinco niveles que acogen los espacios necesarios para desarrollar el programa de usos previsto: una planta de transferencia donde los visitantes dejan los dos ascensores panorámicos que han tomado al pie de la torre y pasan a otros elevadores internos; un segundo nivel donde se encuentra la cocina del restaurante y dos estudios de televisión; un tercer nivel destinado al restaurante panorámico, con capacidad para 100 personas en el comedor y 25 en la zona de bar-cafetería; dos últimos niveles formados por la planta mirador - de 250 metros cuadrados y una capacidad de 200 personas- y una sala de observación del péndulo de 60 toneladas que equilibra el comportamiento de la estructura.

Gracias a su diseño y los usos previstos, la Alphabetic Tower se convertirá pronto en una importante atracción turística dentro del bulevar de Batumi y en un símbolo de la transformación experimentada por esta ciudad turística en los últimos cinco años. La estructura completa la transformación del bulevar marítimo de la ciudad y además cuenta con una plataforma giratoria que permite disfrutar de una vuelta completa donde se puede contemplar Batumi, la costa del Mar Negro y las montañas cercanas.



7.4.1 Consumo de materiales

Aprovisionamientos Servicios Industriales. Principales conceptos	2011
Total madera comparada (t)	972,0
Madera certificada (%)	0,0%
Total acero comprado (t)	139.877,0
Acero manufacturado con materiales reciclados (%)	0,0%
Total cemento / hormigón comprado (t)	56.658,0
Cemento / hormigón que incluye áridos reciclados (%)	0,0%
Total árido comprado (t)	14.859,0
Árido reciclado (%)	0,0%
Total vidrio comprado (t)	1.057,0
Vidrio reciclado (%)	0,0%
Total Tuberías / aislamiento (en general, PVC) comprado (t)	73,0
Tuberías / aislamiento (en general, PVC) reciclado (%)	0,0%
Cables (t)	5.849,0
Hierro (t)	4.313,0
Gases (t)	1.361,0
Luminarias (t)	563,0
Betún y asfalto (t)	776,0
Aluminio (t)	218,0
Cobre (t)	857,0
Material electrónico y eléctrico (t)	376,0
Plásticos (t)	24,0

7.4.2 Generación de residuos

Residuos Servicios Industriales. Principales conceptos	2011	Valorización (%)	Incineración (%)
Papel y Cartón (t)	502,0	89,8%	0,0%
Madera (t)	1.318,7	76,7%	1,2%
Residuos Electrónicos (t)	17,8	59,7%	n.a.
Chatarra (t)	1.653,1	95,2%	0,0%
Residuos Urbanos (t)	1.591,0	7,2%	0,9%
Otros (t)	25.672,8	37,1%	0,0%
Total (t)	30.755,5	41,3%	0,1%

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 2011³⁷

DRAGADOS USA

Creación de la nueva experiencia de acogida para los recién contratados en Dragados USA

GEOCISA

Implantación e integración en la cultura organizativa de la empresa del plan de igualdad y difusión del mismo.



Establecimiento de acuerdos con universidades locales y a nivel nacional para reclutar candidatos bien cualificados para los puestos de recién titulados y becarios.

HOCHTIEF EUROPA

Aumentar la satisfacción del empleado, reclutar y promover el talento directivo y aumentar la conectividad de los empleados en HOCHTIEF Europa

cobra GRUPO

Obtención de certificados de excepcionalidad y la adopción de medidas alternativas en materia de Cumplimiento de la LISMI para algunas de las empresas del grupo Cobra.

SICE

Rediseño del sistema de evaluación del desempeño para el personal técnico administrativo.

Retos 2012

DRAGADOS

Implantación de un programa de cultura, formación y desarrollo en España para los trabajadores con alto potencial de países donde la presencia de Dragados se está consolidando.

Formación en la "Ley de Igualdad" a todos los trabajadores de Dragados.

Potenciación del aprendizaje de idiomas.

Implementación de un sistema local de Gestión por competencias.

VIAS

Desarrollo de cursos específicos de ferrocarriles en Vías.

GRUPOETRA

Creación de un Departamento autónomo de Formación.



Elaboración de un Plan de Igualdad.

Establecimiento de un protocolo para el tratamiento de los expatriados.

Adhesión a los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Colaboración con entidades para la integración de personas con riesgos de exclusión social.

³⁷ Es importante reseñar en relación a los datos de personal dos cambios que se han producido en el año 2011 que afectan de forma importante la comparativa de datos:

- Por un lado, se ha desconsolidado Clece, la compañía de Mantenimiento integral de ACS, que en 2010 contaba con 49.503 empleados.
- Se ha consolidado HOCHTIEF, la compañía de construcción alemana adquirida por ACS en 2011, que aporta 75.449 empleados.

Iniciativas desarrolladas

Principales áreas de trabajo	% sobre el total
Política de la gestión de Recursos Humanos	20%
Igualdad	13%
Desarrollo humano	54%
Satisfacción de los empleados	3%
Otros	10%



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 64,5% de empleados del Grupo ACS³⁸ 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.

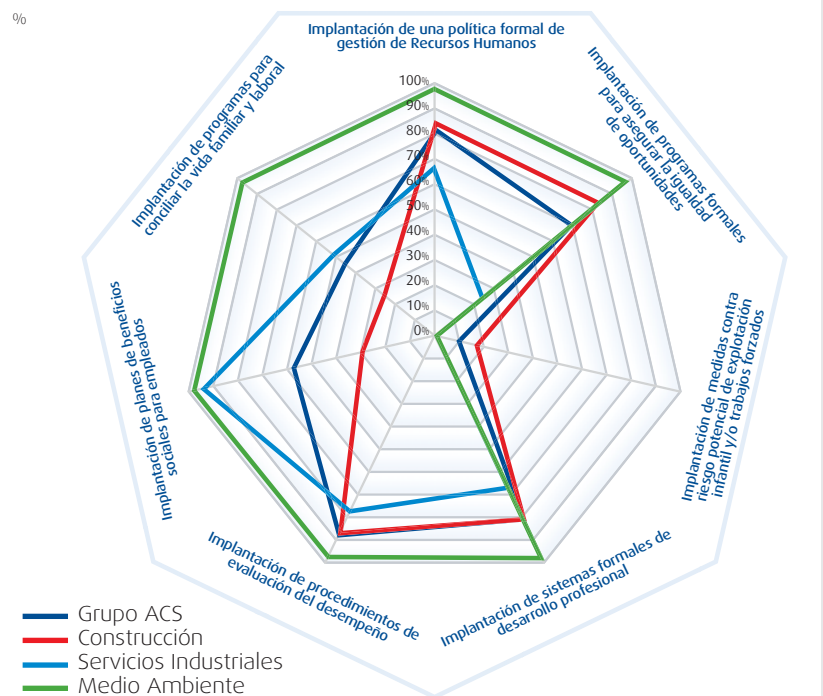
El Grupo ACS es un defensor activo de los derechos humanos y laborales reconocidos por distintos organismos internacionales. La empresa fomenta, respeta y ampara el libre ejercicio de la libertad sindical y el derecho de asociación de sus trabajadores; garantiza la igualdad de oportunidades y de trato,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

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.

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 2011.



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.

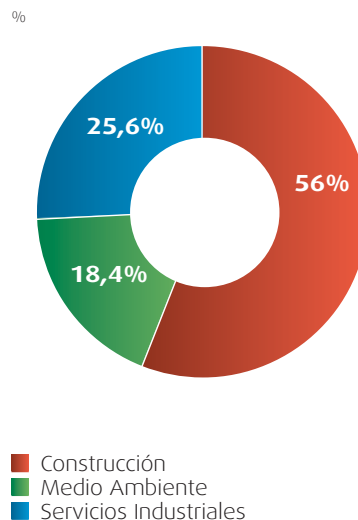
8. Compromiso con el entorno social

8.1.2 Principales magnitudes

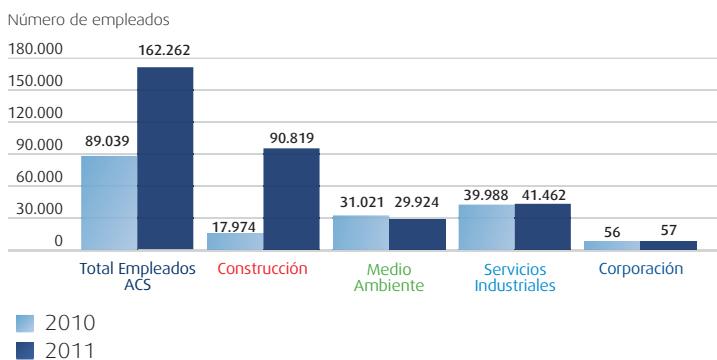
El Grupo ACS³⁹ emplea un total de 162.262 personas, de los cuales 55.314 se encuentran trabajando en España y 106.948 en el extranjero. De todos los empleados, 24.961 personas son de nacionalidad diferente a la española: El Grupo ACS tiene empleados en más de 54 países, en los que fomenta el desarrollo económico y social de sus trabajadores.

³⁹ Estas cifras se ven afectadas por la desconsolidación de Clece y la integración de HOCHTIEF. Si se eliminasen los empleados de HOCHTIEF en 2011, el Grupo ACS contaría con 86.813 empleados. Por su parte, la actividad de Construcción contaría con 15.370 empleados. Es importante resaltar que los 75.449 trabajadores de HOCHTIEF se encuentran fuera de España.

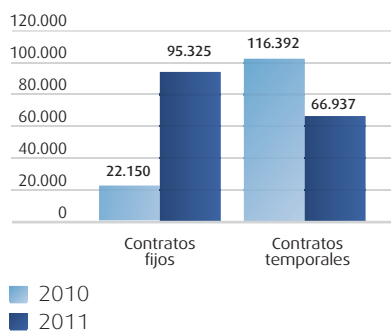
Personal por áreas de actividad



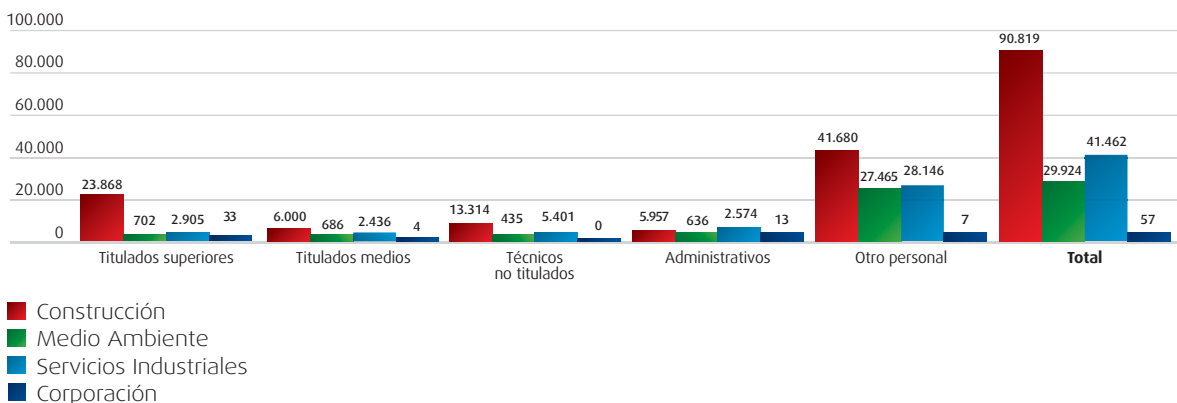
Número de empleados desglosado por línea de negocio



Tipos de contratos



Personal por categorías profesionales y áreas de actividad





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.

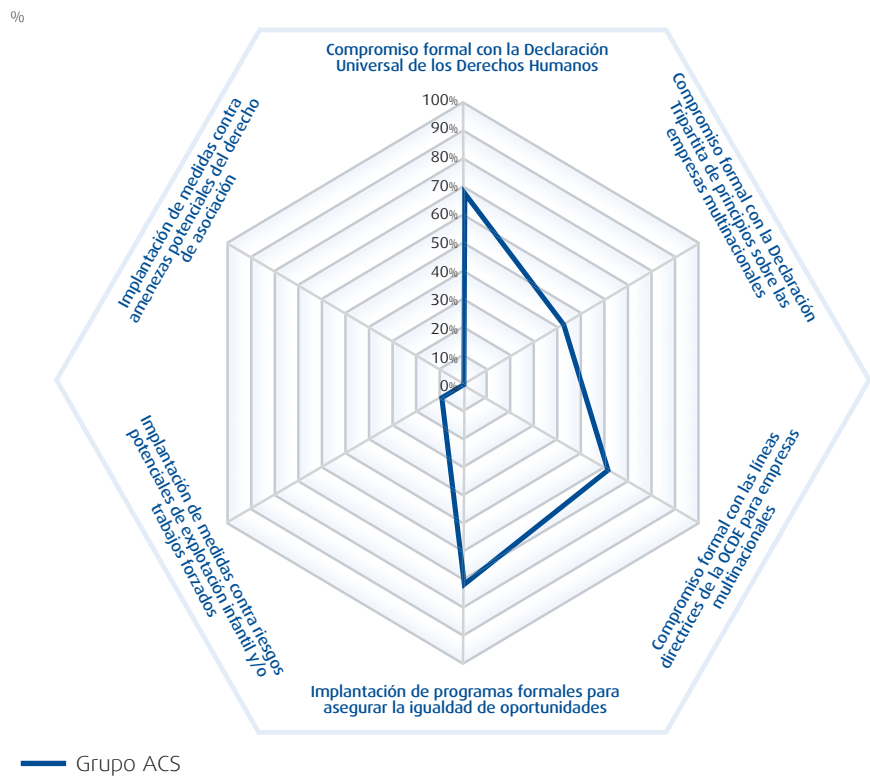
El Grupo ACS rechaza la discriminación por cualquier motivo y, en particular, por razón de edad, sexo, religión, raza, orientación sexual, nacionalidad o discapacidad. Este compromiso

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 71,0% 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 67,4% 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.



Gestión sostenible de las personas del Grupo ACS



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

En el año 2011, el personal femenino del Grupo ACS se situó en 23.268 profesionales, un 14,3% del total de la plantilla.

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, compañías que representan un 59,0% de los empleados del Grupo ACS reportaron el número de personas discapacitadas en plantilla⁴⁰, una cifra que ascendió a 1.418 personas. Además, compañías que representan un 27,6% de los empleados del Grupo colaboran en España con Centros Especiales de Empleo para la inclusión de personas con discapacidad en su plantilla.

En España, algunas de las compañías del Grupo ACS también desarrollan programas de colaboración con determinadas fundaciones para conceder oportunidades de incorporación al mercado laboral a colectivos que se encuentran en situación de exclusión social, tales como ex convictos, drogodependientes y jóvenes con graves problemas sociales. Este es el caso de empresas como Dragados o Urbaser que trabajan con la Fundación Integra y la Fundación Exit.

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 pasó de 566 en 2010 a 1.443 en 2011.

A través de los canales que dispone la compañía, no se ha reportado ningún incidente relacionado con la discriminación.

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 respeta 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 10,0% de los empleados del Grupo están afiliados a sindicatos u organizaciones sindicales.

Asimismo, únicamente en compañías que representan un 0,4% 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 2011, la tasa de rotación media de los empleados del Grupo ACS ha sido del 16,4%, siendo la de los hombres un 18,0% y la de las mujeres el 12,1%.

La tasa de absentismo⁴¹ de los empleados del Grupo en 2011 ascendió a 8.311, mientras que en subcontratistas fue de 192.

⁴⁰ Es importante resaltar que en el informe del año 2011 no se incluye Clece, que era una actividad intensiva en mano de obra y que aportaba un importante número de personas con discapacidad.

⁴¹ 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 57,7% de los empleados del Grupo ACS ofrecen a sus empleados beneficios sociales de diversa naturaleza. Entre estos servicios, merece 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 37,4% 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.

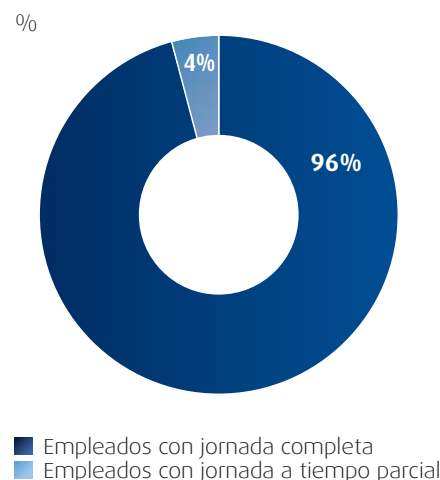
8.1.4.2 Flexibilidad y conciliación

Compañías que representan el 45,1% 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.

Desglose de la plantilla por tipo de jornada laboral



8. Compromiso con el entorno social

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 2011 compañías que representan a un 90,5% 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 (4 compañías del Grupo, que representan un 0,8% de los empleados declaran incluir objetivos de sostenibilidad en el cálculo de las retribuciones variables).

8.1.5 Desarrollo profesional

Compañías que representan un 82,5% 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 y a las características específicas de su actividad. Compañías que representan un 52,9% 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, descritas 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 85,3% de los empleados del Grupo. De ellas, el número de empleados inmersos en procesos de evaluación del desempeño ascendió a 29.386 en 2011, alcanzando el 18,1% 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 2011, se promovió a 1.332 empleados.



8.1.5.3 Satisfacción de los empleados

Compañías que representan el 19,5% 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 2011 reportan que, en media, un 79,1% de los empleados respondía como “satisfecho” o “muy satisfecho”⁴².

Además, se están han utilizado 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.

⁴² Se han realizado encuestas en 2011 en compañías que representan un 17,5% de los empleados del Grupo ACS.

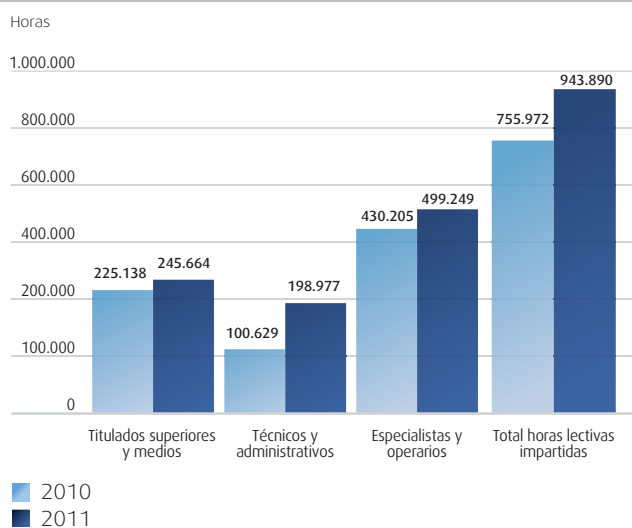
8.1.6 Planes de Formación

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 82,5% 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 11,4% 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.



Formación impartida por categoría profesional



8. Compromiso con el entorno social

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.

Número medio de horas de formación por categoría profesional (*)	2009	2010	2011
Directivos, titulados superiores y medios	25,03	17,38	6,71
Técnicos y administrativos	6,48	6,00	7,02
Especialistas y operarios	4,6	4,2	5,1

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

Cursos impartidos y participantes	2009	2010	2011
Número de cursos impartidos	11.914	12.983	13.739
Número de participantes	72.575	72.152	55.613

Formación por tipo de contenido. Número de cursos impartidos	2009	2010	2011
Contenidos de Producción	3.717	3.909	6.621
Contenidos de Seguridad en el Trabajo	7.689	8.141	6.957
Contenidos de Medio Ambiente	240	247	542
Contenidos de Derechos humanos, ética, integridad o conducta	268	686	82

Inversión en formación	2009	2010	2011
Inversión en formación (millones de euros)	11,40	11,50	18,61
Formación por empleado (€/empleado)	84,58	87,66	114,71



8.2 La seguridad en el trabajo en el Grupo ACS

Hitos 2011

DRAGADOS

Reducción de la accidentabilidad: los accidentes en trabajadores se han reducido, así como los días de baja.

TECSA

Realización de temarios de formación en seguridad adaptados al área de trabajo del ferrocarril.

DRACE
medioambiente

Revisión de la Certificación OHSAS 18001:2007 por ENAC.

cobra
GRUPO

79,2% Delegaciones con CERO accidentes.

GRUPOETRA

Implantación de un Plan General de Movilidad y Seguridad Vial en las empresas de Grupo ETRA (dirigido a la reducción de accidentes de tráfico en el entorno laboral).

Retos 2012

DRAGADOS

Elaboración de un estudio ergonómico sobre el "uso de la maquinaria de obra civil".

DRACE
medioambiente

Implantación Plan de Movilidad en todos los centros de la empresa.

HOCHTIEF
AMERICA

Mejora de los procesos de gestión de la seguridad en el trabajo mediante un mejor control y aseveración del riesgo.

cobra
GRUPO

Plan de Integración del Servicio de Prevención en Internacional

Vinculación de la retribución variable de los directivos con resultados de siniestralidad.

Dragados Offshore

Reducción de un 20% de los índices de siniestralidad.

Iniciativas desarrolladas

Principales áreas de trabajo	% sobre el total
Sistemas de gestión de seguridad y salud en el trabajo	37%
Evaluación de los riesgos laborales y de la salud	20%
Planes de prevención	16%
Otros	27%



8. Compromiso con el entorno social

8.2.1 Prioridades Estratégicas

La prevención de los riesgos laborales⁴³ 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.

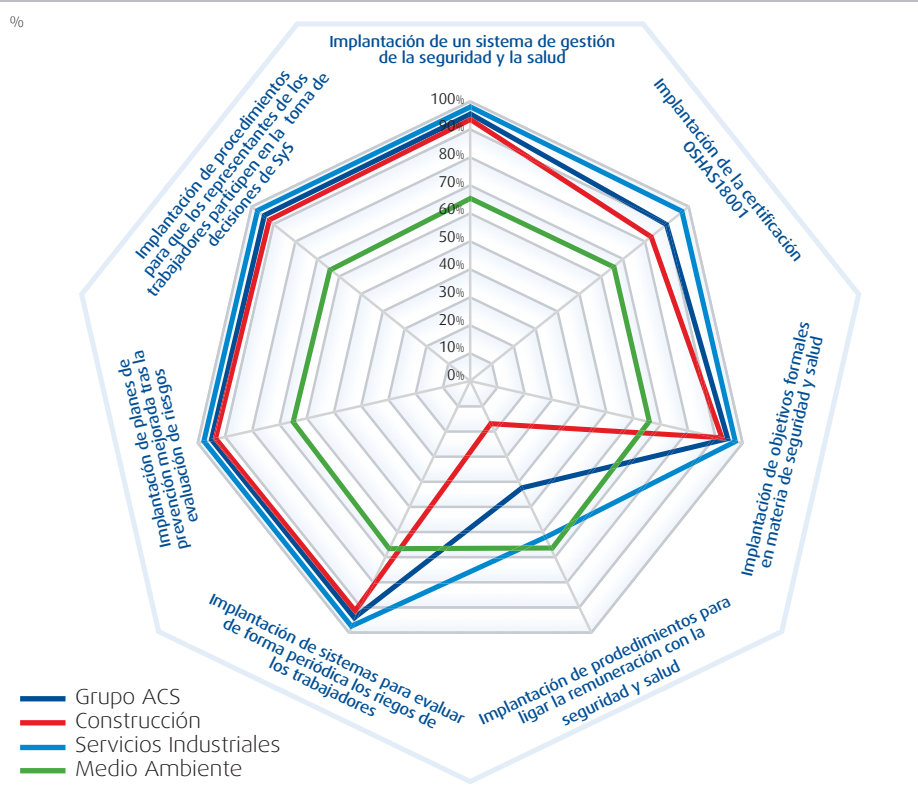
Asimismo, la compañía considera fundamental reforzar su compromiso con una cultura preventiva e integrar y optimizar los recursos.

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.

⁴³ 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 2011.

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



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.

8.2.2.1 Sistemas

Compañías del Grupo que representan un 95,3% 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 89,3% de los empleados del Grupo.

- Existencia de sistemas auditados de forma interna y/o externa (90,4% 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 94,9% de los empleados del Grupo.

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:

- Existen sistemas para la evaluación periódica de los riesgos a los que están expuestos los trabajadores en compañías que representan el 95,1% de los empleados del Grupo ACS
- Se definen planes de prevención que recogen las mejoras detectadas en dichos procedimientos de evaluación (95,3% 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 91,2% 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 42,7% del Grupo ACS.
- Existen en compañías que representan un 71,9% 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.

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. Compromiso con el entorno social

8.2.2.3 Inversión

Inversión en Seguridad y Salud en el trabajo	2009	2010	2011
Millones de euros			
Construcción	13,4	11,2	8,3
Medio Ambiente	4,1	5,8	6,1
Servicios Industriales	15,9	17,4	12,2
Total	33,4	34,4	26,6

Inversión por empleado en Seguridad y Salud en el trabajo	2009	2010	2011
Euros por empleado			
Construcción	673,5	621,5	91,5
Medio Ambiente	51,9	72,5	203,5
Servicios Industriales	416,8	435,1	293,9
Total	244,0	248,5	163,9

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	2009	2010	2011
Número de trabajadores			
Construcción	73	60	558
Medio Ambiente	400	1.568	1.789
Servicios Industriales	929	816	666
Total	1.402	2.444	3.013



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 94,9% 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 95,3% de los trabajadores del Grupo ACS ofrecen formación en materia de seguridad.

Número de horas de formación en materia de seguridad y salud impartidas	2011
Construcción	202.392
Medio Ambiente	153.433
Servicios Industriales	277.001
Total	632.826

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 95,3% 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 89,1% 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



8. Compromiso con el entorno social

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:

- SEOPAN
- OSHA (EE. UU.)
- ASELIP
- TECNIBERIA
- ASETA
- FESVIAL
- AIDICO
- AETESS
- ASSE (EE. UU.)
- FLC
- Fundación Prevención de Riesgos Laborales
- ADEMI
- ACLUNAGA
- Fundación Laboral de la Construcción
- National Association of OHS Services (Polonia)
- NATIONAL SAFETY COUNCIL (EE. UU.)
- AENOR
- AGC (EE. UU.)
- Fundación Mapfre
- ADOSH (EE. UU.)

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.

⁴⁴ En los gráficos de este apartado se incluyen los datos de Clece en Medio Ambiente en los años 2009 y 2010, pero no en 2011, ya que se ha consolidado como activo dispuesto para la venta. Si se eliminase Clece de los años 2009 y 2010 los índices de siniestralidad de Medio Ambiente serían:

Índice de frecuencia: 2009 = 125,77; 2010 = 138,81

Índice de gravedad: 2009 = 1,55; 2010 = 1,87

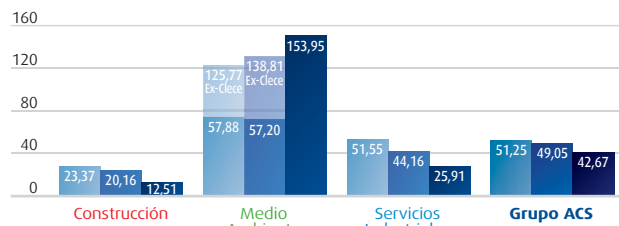
Índice de incidencia: 2009 = 104,04; 2010 = 98,67

TEP: 2009 = 0,02; 2010 = 0,05

8.2.3.1 Índices de siniestralidad de empleados⁴⁴

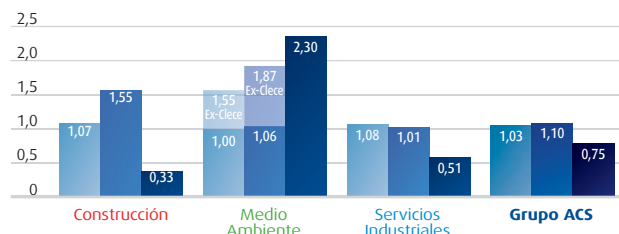
Índice de frecuencia

Número de accidentes ocurridos durante la jornada laboral por cada millón de horas trabajadas.



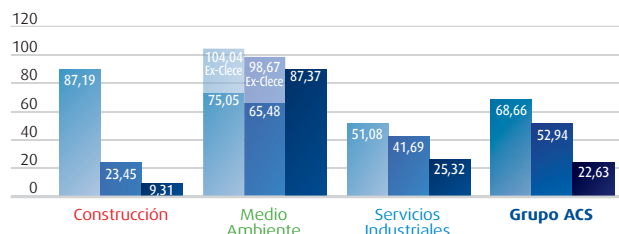
Índice de gravedad

Número de jornadas perdidas por accidente de cada mil horas trabajadas.



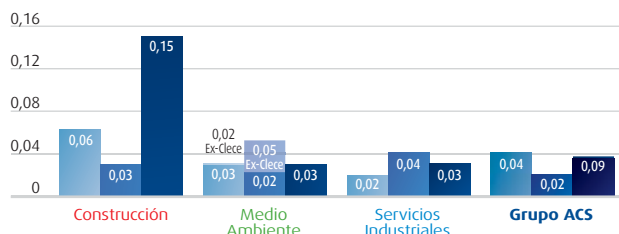
Índice de incidencia

Número de accidentes con baja por cada mil trabajadores



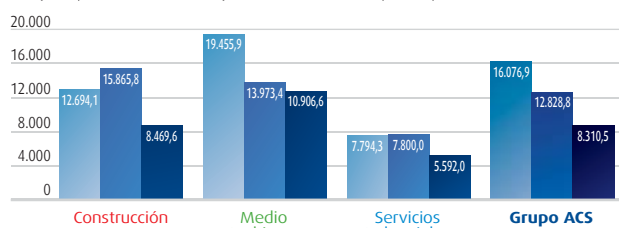
Tasa de enfermedades profesionales

Número total de casos de enfermedades ocupacionales sobre el total de horas trabajadas por 200.000



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



■ 2009
■ 2010
■ 2011

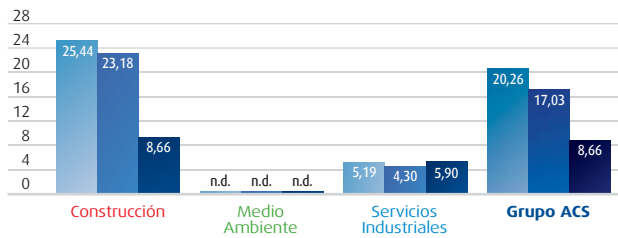


8.2.3.2 Indicadores de siniestralidad para subcontratistas

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.

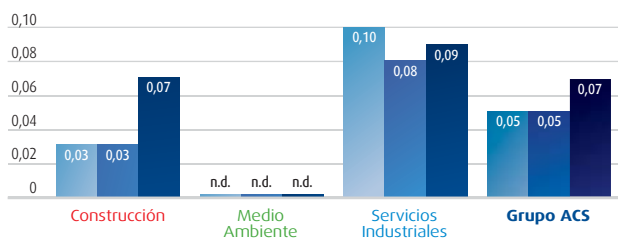
Índice de frecuencia

Número de accidentes ocurridos durante la jornada laboral por cada millón de horas trabajadas.



Índice de gravedad

Número de jornadas perdidas por accidente de cada mil horas trabajadas.



- 2009
- 2010
- 2011



8. Compromiso con el entorno social

8.3 La Acción Social en el Grupo ACS

Hitos 2011

La Fundación ACS cumple diez años de compromiso (2001 – 2011). En este periodo ha realizado numerosas acciones de patrocinio y mecenazgo en las áreas de actuación en las que opera de forma desinteresada.

Destaca en este año la puesta en valor accesible del Monasterio de Santa María de las Huelgas en Burgos y del Real convento de Santa Clara, en Tordesillas, Valladolid,

Retos 2012

Desarrollo del proyecto de accesibilidad del Monasterio de Yuste, junto a Patrimonio Nacional y el Real Patronato sobre Discapacidad

Participación en el CONAMA (Congreso Nacional de Medio Ambiente)

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 2011 la Fundación ACS ha invertido 3,847 millones de euros, un 12,6% más que en 2010, lo que ha supuesto un 95,5% del presupuesto para 2011.

Para 2012 se ha aprobado un aumento del presupuesto de un 5% con respecto a 2011, hasta los 4,2 millones de euros.

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, o los proyectos en Las Huelgas y Tordesillas en 2011, 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.⁴⁵

⁴⁵ Se han invertido 400.000 euros en la mejora de los monumentos especificados. 200.000 euros en el caso del proyecto de 2010 de El Monasterio del Escorial y 200.000 euros en los dos proyectos realizados en 2011.



8.3.2 Actividades en 2011

Mejora de la accesibilidad física en el Monasterio de Santa María la Real de Las Huelgas (Burgos)

El Monasterio de Santa María la Real de Las Huelgas es un monasterio de la congregación de monasterios de monjas cistercienses de San Bernardo. Fue fundado en 1189 por el rey Alfonso VIII de Castilla. Para ser convertido en panteón de reyes y que él mismo quiso ser enterrado aquí junto a su mujer

El proyecto realizado y las obras y ayudas técnicas instaladas ha sido posible en el marco del convenio suscrito entre Patrimonio Nacional, el Real Patronato sobre Discapacidad y la Fundación ACS que ha facilitado la materialización del proyecto y obras para hacer accesible, 823 años después de su edificación, el 100% de la visita guiada para personas con movilidad reducida.

El edificio de la iglesia, que sigue el modelo cisterciense con tres naves alargadas, más la nave del crucero, que en este caso tiene un muro de separación

con el resto de la iglesia debido a la condición de clausura, el Claustro de San Fernando, el Museo de Ricas Telas Medievales, los panteones de los Reyes de Castilla entre otros muchos tesoros que contiene el monasterio, se pueden visitar con el mismo itinerario que todos los demás visitantes. Esto se ha conseguido modificando el circuito turístico actual lo que ha permitido un mínimo impacto y ejecutar mejoras que facilitan la visita para todo el mundo,

Al igual que en El Monasterio de El Escorial se ha respetado íntegramente la naturaleza del recurso patrimonial y pone en evidencia la compatibilidad entre patrimonio monumental arquitectónico y la accesibilidad. La realización tiene un importante efecto demostración que es otro de los objetivos del Convenio que ha dado como fruto la puesta en valor de este monasterio y de otros dos reales sitios de Patrimonio Nacional.



8. Compromiso con el entorno social

Mejora de la accesibilidad física en el Real Convento de Santa Clara en Tordesillas (Valladolid)

El Real Convento de Santa Clara, en Tordesillas, es un antiguo palacio mudéjar promovido hacia 1340 por Alfonso XI y terminado por su hijo, Pedro I. Éste último donó en testamento la villa a su hija, la infanta Beatriz, ordenándole que convirtiera el palacio en un monasterio para las monjas de la orden de Santa Clara, por lo que hubo que adaptarlo a las nuevas necesidades monacales. Por ello, el convento actual es una mezcla de estilos comprendidos entre los siglos XIV y XVIII, e incluso del XII y del XIII.

En virtud del convenio de colaboración entre Patrimonio Nacional, el Real Patronato sobre Discapacidad y la Fundación ACS, que ya ha realizado una intervención en el Monasterio de el Escorial, consiguiendo una accesibilidad de más del 95 %, se ha desarrollado durante 2011 el proyecto de accesibilidad y la ejecución de las ayudas técnicas necesarias en el Convento de Santa Clara, que se ha hecho accesible, al 100%, para personas con movilidad reducida.

La premisa principal era que el recorrido de visita de las personas con alguna discapacidad motriz fuera, en su mayor parte, coincidente al recorrido guiado existente en la actualidad.

Pese a no ser de aplicación se han respetado los preceptos de la legislación vigente en materia de accesibilidad a nivel autonómico y a nivel nacional (código técnico), compatibilizando la accesibilidad con el mantenimiento del carácter de recurso patrimonial del convento.

Se ha actuado sobre 20 puntos donde se han eliminado las barreras arquitectónicas existentes. En algunos casos la intervención se ha limitado a pequeñas rampas de madera, aunque existe una intervención más singular, donde se salva mediante tres rampas una gran rampa italiana de piedra y se ha instalado un elevador que posibilita la visita en las diferentes alturas que afectan al recorrido de la visita guiada.



8.3.3 La Fundación ACS cumple 10 años

La Fundación ACS nace en octubre de 2001 con los objetivos de integrar el patrocinio y mecenazgo del Grupo ACS, definir una política empresarial sobre esta materia y dar respuesta a las nuevas demandas de la sociedad con relación a la función social de la empresa.

Para cumplir con estos objetivos la Fundación ha desarrollado una serie de programas y actividades que se han llevado a cabo a través de instituciones del máximo prestigio en cada campo, haciendo así posible cumplir con eficacia el mandato estatutario relativo a la promoción y desarrollo de programas y actividades relacionados con la ciencia, la formación, la educación, la enseñanza, la investigación y la difusión tecnológica.

La Fundación ACS se ha ganado un merecido reconocimiento por su labor con relación a la promoción, conservación y restauración de los bienes del patrimonio histórico artístico español, colaborando en su difusión para el mejor conocimiento de los mismos. Además de promover múltiples foros de debate sobre técnicas de rehabilitación del Patrimonio ha documentado, a través de la edición de los tres volúmenes de la colección "El Arte de Rehabilitar", 135 obras de rehabilitación de muy diversa tipología, llevadas a cabo por la Fundadora que tienen gran demanda nacional e internacional por el proceso descriptivo de cada obra y las técnicas que se aplican en cada caso. Se ha colaborado también con otras instituciones en ediciones dirigidas a difundir el Patrimonio, especialmente en la "Enciclopedia del Románico".

En materia de medio ambiente destaca el patrocinio a los congresos nacionales de medioambiente (CONAMA) para demostrar la contribución del Grupo ACS al desarrollo sostenible, a sus esfuerzos en I+D+i, en el área de energías renovables, sus inversiones en la materia, la contribución a la gestión de ciudades o su posición con relación al cambio climático.

Se ha editado la publicación "Gestión del Medio Ambiente: una experiencia a través del Grupo ACS". La Fundación ha mantenido a lo largo de su vida un decidido apoyo a actividades formativas vinculadas al medio ambiente, especialmente en materia de Residuos Sólidos y Energías Renovables.

Como Fundación privada fue pionera en la preocupación por los problemas de las personas con discapacidad, posibilitando la formación de arquitectos, ingenieros y otros profesionales en materia de accesibilidad y diseño universal, con el objetivo de eliminar barreras en la edificación, el urbanismo y los transportes. Especial significación ha tenido la puesta en valor accesible de El Monasterio de El Escorial, el Real Monasterio de Las Huelgas y el Real Convento de Santa Clara de Tordesillas a través del convenio con Patrimonio Nacional y con el Real Patronato sobre Discapacidad. Estas realizaciones sirven de referencia acerca de cómo puede compatibilizarse la accesibilidad con el mantenimiento de la naturaleza del recurso patrimonial.

La Fundación ACS, para estimular a los municipios en su esfuerzo de eliminación de barreras a favor de las personas con discapacidad, creó los premios a las mejores soluciones municipales en esta materia, que posteriormente pasaron a denominarse "Premios Reina Sofía de accesibilidad universal", ampliándose desde hace dos años a municipios latinoamericanos con la colaboración de AECID.

Se han promovido y desarrollado muy diversas actividades culturales y artísticas apoyando la labor que realizan los principales museos españoles, y otras instituciones nacionales en otras expresiones que se integran en el concepto cultural.

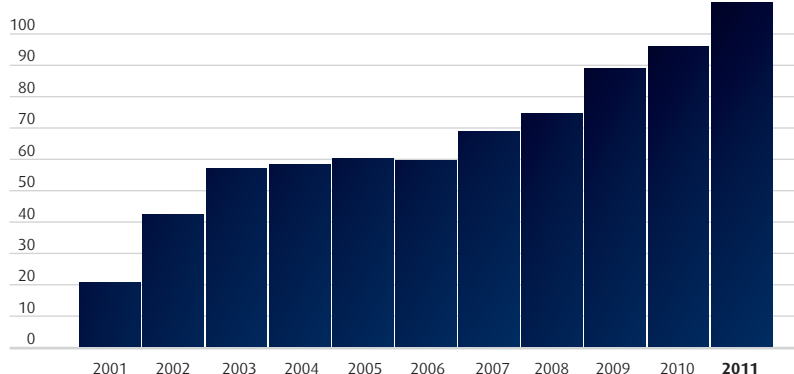
8. Compromiso con el entorno social

En los últimos años, fruto de la dinámica de la demanda de la sociedad, se ha intensificado notablemente la aplicación de recursos en el área de la investigación médica y tecnológica y se ha colaborado en el área de cooperación técnica para el desarrollo con actividades formativas en los centros españoles en Iberoamérica, con la prestación de ayudas a diversos proyectos sociales en África y en la América hispana.

La formación ha sido siempre una actividad en torno a la cual se han implicado la mayoría de los programas de apoyo a otras instituciones, fundaciones y universidades para el cumplimiento de sus propios fines, siempre y cuando éstos fuesen compatibles con los de la Fundación ACS.

La Fundación ha recibido un constante apoyo del Grupo ACS, tanto en relación a los recursos económicos aportados, que se han multiplicado por 5,5 en el decenio, como por la participación de personas especializadas de las empresas del Grupo en todas aquellas actividades en las que la Fundación las ha necesitado para la ejecución de sus actividades.

Variación del capital operativo de la fundación ACS desde 2001 a 2011





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 2011 y 2012.
- 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 novena compañía por cifra de ventas del mundo según el ranking de la revista ENR publicado en agosto de 2011.
- ACS se encuentra entre las 10 compañías más reconocidas y respetadas en España según el barómetro de Metroscopia publicado el 26/12/2011 por el periódico El País.
- ACS es la empresa de infraestructuras más valorada de España según el ranking de el periódico El Economista publicado el 29/11/11.
- ACS es la empresa número 450 del mundo por facturación según el ranking de la revista Fortune de 2011.
- El Presidente del Grupo ACS, D. Florentino Pérez fue distinguido con la Gran Cruz de la Orden del Dos de Mayo, galardón otorgado por la Comunidad Autónoma de Madrid.

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 2011. 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 2011 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 2011, 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 2011 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 2011 en los ámbitos económico, social y ambiental.

Fiabilidad

La fiabilidad de los datos recogidos en este Informe de Responsabilidad Corporativa 2011 ha sido contrastada por KPMG, firma que ha llevado a cabo su verificación.

11. Alcance de los datos

Cientes	Alcance (sobre Ventas del Grupo ACS totales)
Nº de encuestas de satisfacción de los clientes realizadas	50,89%
Porcentaje de respuestas de clientes "satisfechos" o "muy satisfechos" sobre el total de las encuestas realizadas (%)	27,37%
Nº de reclamaciones recibidas de clientes	31,16%
Nº de reclamaciones atendidas	28,90%
Nº de reclamaciones solventadas satisfactoriamente	27,07%
Realice una estimación del porcentaje de reclamaciones / quejas recibidas de clientes que se refieran a problemas relacionados con la confidencialidad	41,22%
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)	42,07%

Calidad	Alcance (sobre Ventas del Grupo ACS totales)
Porcentaje de sus ventas que proviene de actividades certificadas según la norma ISO 9001 (%)	93,15%
Inversiones realizadas en mejoras de la calidad (millones de euros)	53,46%
Número de auditorías de calidad realizadas	82,56%
Realice una estimación del porcentaje de proyectos de su compañía que en el último año hayan sido auditados en materia de calidad	65,98%
Número total de incidentes de incumplimiento de la regulación en materia de calidad que hayan resultado en aviso o multa	64,17%

Proveedores	Alcance (sobre Ventas del Grupo ACS totales)
Nº total de proveedores y subcontratistas con los que se ha contratado en el periodo indicado	95,27%
Estimación del porcentaje de contratos que incluyen criterios sobre derechos humanos o están sujetos a análisis al respecto (%)	71,04%
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	71,04%
Número de proveedores y subcontratistas que han sido auditados por su compañía mediante procesos de auditoría interna	27,40%
Número de proveedores y subcontratistas que han sido auditados en procesos de auditoría externa (mediante un tercero)	40,14%
Nº de proveedores procedentes de la comunidad local	95,27%
Porcentaje de madera certificada comprada (t)	16,83%
Total de madera comprada (t)	26,35%
Acero manufacturado con materiales reciclados (t)	15,08%
Total acero comprado (t)	27,71%
Cemento / hormigón que incluye áridos reciclados comprado (t)	15,46%
Total cemento / hormigón comprado (t)	27,71%
Árido reciclado comprado (t)	15,70%
Total árido comprado (t)	18,25%
Vidrio reciclado comprado (t)	14,84%
Total vidrio comprado (t)	17,46%
Tuberías / aislamiento (en general PVC) reciclado comprado (t)	14,84%
Total Tuberías / aislamiento (en general PVC) comprado (t)	18,64%



I+D+i	Alcance (sobre Ventas del Grupo ACS totales)
Inversión en I+D+i (millones de euros)	62,67%
Número de proyectos de I+D+i en curso a 31 de diciembre	62,67%
Estime el número de patentes registradas en el año	62,41%
Subvenciones recibidas en I+D+i (millones de euros)	62,67%
Número de centros de investigación/tecnológicos con los cuales colabora su compañía	62,90%
Número de universidades con las cuales colabora su compañía	62,35%
Otros	22,43%

Medio Ambiente	Alcance (sobre Ventas del Grupo ACS totales)
Producción del Grupo bajo certificación ambiental (ISO 14001) (%)	97,06%
Número de auditorías en materia de medio ambiente realizadas en su compañía	66,10%
Número de incidentes medioambientales ocurridos en 2011	66,10%
Número de incidentes medioambientales con expediente sancionador en 2011	66,10%
Importe total las multas por expedientes sancionadores (millones de euros)	66,10%
Número total de derrames accidentales significativos	65,87%
Derrames accidentales significativos (m ³)	63,80%
Consumo de agua total (m ³)	50,95%
Consumo de agua obtenida de la red pública (m ³)	50,95%
Consumo de agua obtenida de otras fuentes (m ³)	43,55%
Vertidos de aguas residuales totales (m ³)	42,57%
Vertidos de aguas residuales a la red pública (m ³)	42,57%
Vertidos de aguas residuales al mar/ríos/lagos (m ³)	42,57%
Residuos peligrosos generados (t)	64,57%
Compostaje, Reutilización, reciclado, recuperación (Valorización) (%)	48,81%
Vertedero u otros destinos (%)	50,95%
Residuos no peligrosos generados (t)	64,68%
Compostaje, Reutilización, reciclado, recuperación (Valorización) (%)	64,57%
Vertedero u otros destinos (%)	64,20%
Consumo de gasolina (millones de litros)	50,26%
Consumo de gasóleo (millones de litros)	50,26%
Consumo de gasolina+gasóleo (millones de litros)	50,95%
Consumo de gas natural (m ³)	50,95%
Consumo de electricidad (MWh)	50,95%
Ahorro de energía debido a la conservación y mejoras en la eficiencia (MWh)	37,25%
Emisiones directas de gases con efecto invernadero no asociadas al uso de combustibles (emisiones de proceso de Alcance 1) (t CO ₂ eq)	39,25%
Emisiones indirectas (Alcance 3): Viajes de Negocios total km recorridos en vuelos de corto alcance (< 500 km)	50,26%
Emisiones indirectas (Alcance 3): Viajes de Negocios Avión: total km recorridos en vuelos de medio alcance (500 km < X < 1.600 km)	48,11%

11. Alcance de los datos

Medio Ambiente	Alcance (sobre Ventas del Grupo ACS totales)
Emisiones indirectas (Alcance 3): Viajes de Negocios Avión: total km recorridos en vuelos de largo alcance (> 1.600 km)	50,26%
Otras emisiones indirectas (Alcance 3): Viajes de Negocios Total km recorridos en vehículos particulares por motivos de negocio	47,99%
Otras emisiones indirectas (Alcance 3): Viajes de Negocios Total km recorridos en tren	50,26%
Otras emisiones indirectas (Alcance 3): Viajes de Negocios Total km recorridos en barco	41,93%
Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3). Otros (t CO ₂ eq)	39,51%
Emisiones de Óxido de Nitrógeno (NO _x) (t)	31,05%
Emisiones de Óxido de Azufre (SO _x) (t)	31,05%
Emisiones de partículas sólidas (t)	31,05%
Otros gases (t)	31,05%
Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono (t)	31,47%

Recursos Humanos	Alcance (sobre número de empleados total)
Número de empleados con jornada a tiempo parcial	59,03%
Número de empleados con nacionalidad diferente a la de la sede social de su compañía	59,03%
Número de altos directivos procedentes de la comunidad local	59,03%
Número de incidentes ocurridos por discriminación	59,03%
Número de empleados afiliados a una organización sindical	49,53%
Formación impartida por categoría profesional (horas): Titulados superiores	59,03%
Formación impartida por categoría profesional (horas): Titulados medios	59,03%
Formación impartida por categoría profesional (horas): Técnicos no titulados	59,03%
Formación impartida por categoría profesional (horas): Administrativos	59,03%
Formación impartida por categoría profesional (horas): Otro personal	59,03%
Formación impartida: Total de horas lectivas	59,03%
Número total de cursos impartidos	59,03%
Número de cursos presenciales	59,03%
Número de cursos no-presenciales	59,03%
Número de cursos impartidos en contenidos de producción	59,03%
Número de cursos impartidos en contenidos de Seguridad en el trabajo	59,03%
Número de cursos impartidos en contenidos de Medio Ambiente	59,03%
Número de cursos impartidos en contenidos de Derechos Humanos, Ética, Integridad o Conducta	59,03%
Número total de participantes en actividades formativas en el año	59,03%
Inversión en formación (millones de euros)	59,03%
Número de empleados sujetos a procesos de evaluación del desempeño	59,03%
Número de empleados promocionados a lo largo del año	59,03%



Recursos Humanos	Alcance (sobre número de empleados total)
Realice una estimación del porcentaje de titulados superiores afectados por un sistema formal de gestión de competencias en su compañía	57,41%
Realice una estimación del porcentaje de titulados intermedios afectados por un sistema formal de gestión de competencias en su compañía	57,41%
Número de personas contratadas durante el año	91,21%
Rotación total (%)	91,21%
Rotación de hombres (%)	91,21%
Rotación de mujeres (%)	91,21%
Número total de días perdidos (por absentismo) (empleados)	59,03%
Número total de días trabajados por los empleados de su compañía	59,03%
Número total de días perdidos (por absentismo) (contratistas)	32,02%
Número total de días trabajados por los subcontratistas contratados por su compañía	42,99%
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 (%)	17,46%
Número de discapacitados	59,03%

Seguridad y Salud	Alcance (sobre número de empleados total)
Inversión en seguridad y salud en el trabajo (millones de euros)	58,40%
Total de horas trabajadas por los empleados de su compañía	63,15%
Total de horas trabajadas por los contratistas	38,99%
Número total de accidentes ocurridos a empleados propios de la empresa	95,34%
Número total de accidentes ocurridos (a contratistas)	39,56%
Número total de jornadas perdidas de empleados propios	95,34%
Número total de jornadas perdidas (de los contratistas)	35,84%
Número total de accidentes con baja de empleados	95,34%
Número total de accidentes con baja (de contratistas)	39,56%
Número total de casos de enfermedades ocupacionales (empleados propios)	56,08%
Número total de casos de enfermedades ocupacionales (en contratistas)	31,35%
Número de horas de formación en materia de seguridad y salud laboral recibidas por los empleados de su compañía en el año	95,34%
Número total de empleados con ocupaciones en riesgo de contraer enfermedades específicas	54,51%

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 2011 (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 subcapítulo 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 emitir, basado en el trabajo realizado, un informe independiente. 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) y también de acuerdo con las directrices establecidas por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España. 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 en materia de independencia incluidas en el Código Ético de la International Ethics Standards Board for Accountants que establece requerimientos detallados en torno a la integridad, objetividad, confidencialidad y conductas y calificaciones profesionales.

Un encargo de revisión limitada de un informe de sostenibilidad consiste 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 procedimientos analíticos y otros dirigidos a recopilar evidencias según proceda a través de los siguientes procedimientos:

- 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 y una obra, 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.
- 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.

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, Inscrip. 1ª N.I.F. B-82498650



- Verificación de que la información financiera reflejada en el Informe ha sido extraída de las cuentas anuales de ACS, auditadas por terceros independientes.

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. Este informe no debe considerarse un informe de auditoría.

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 2011 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

7 de mayo de 2012

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.

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, 28 de febrero 2012

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 21 de febrero 2012. 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

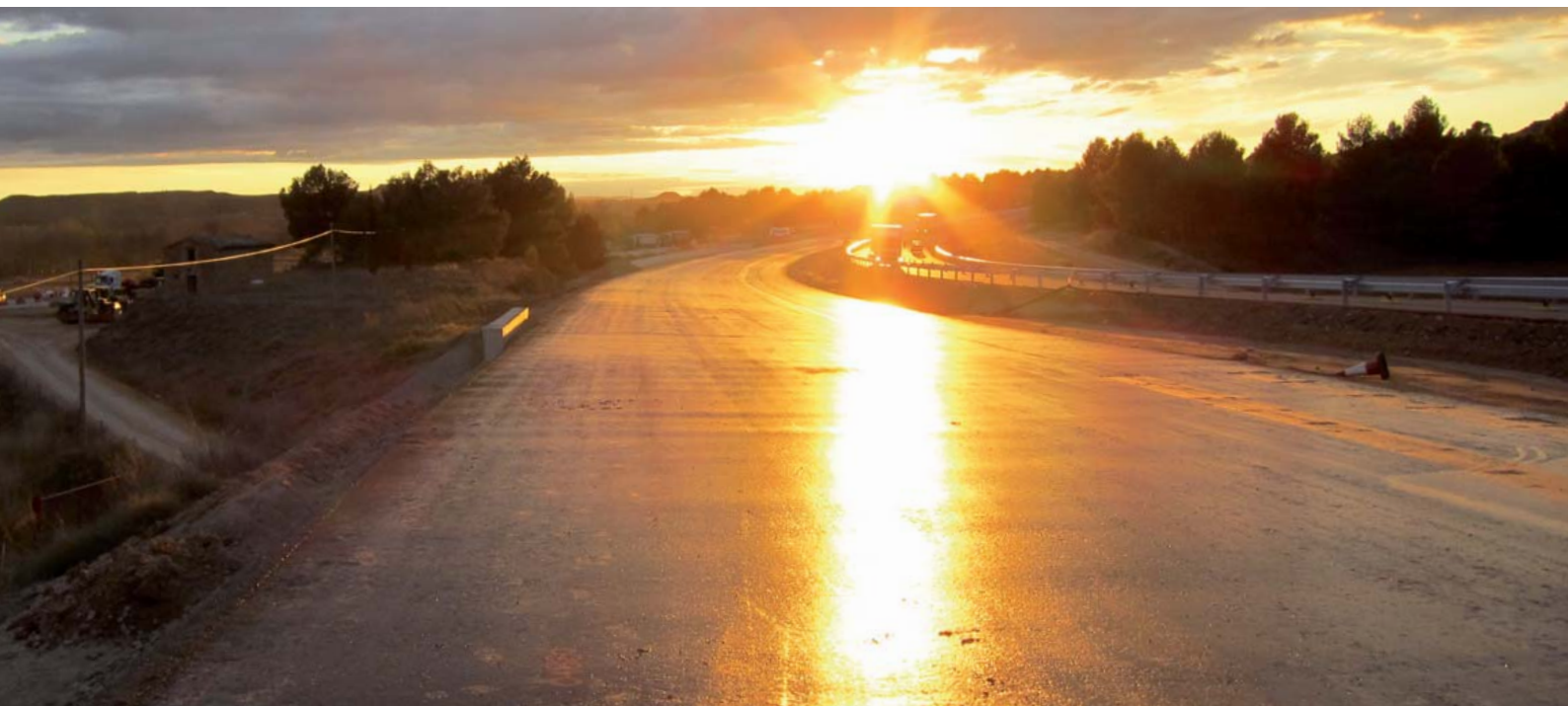
Tfno. 91 343 92 39

E-mail: info@grupoacs.com



Para más información, es posible consultar la página web,

www.grupoacs.com



15. 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

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 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 Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).

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 2010

- 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.

Infogrupoacs@grupoacs.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 inversores 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).

11

- 3.7 Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.

11

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 indicaciones al máximo órgano de gobierno.

5.2.2
5.3.1

- 4.14 List of stakeholder groups engaged by the organization.

2.4.1

- 4.15 Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.

2.4.1

Para información detallada sobre las tablas de principales indicadores de comportamiento del índice GRI consultar la página web del Grupo ACS: http://www.grupoacs.com/ficheros_editor/File/05_responsabilidad_corporativa/acs_index_gri.pdf



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 suelos	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

15. Principales Indicadores de Comportamiento

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.	Incluidas en el Informe Económico Financiero. Nota referente a "Subvenciones"
Presencia de mercado		
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
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 de 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
Agua		
EN8	Captación total de agua por fuentes.	7.1.6; 7.2.1
CRE2	Intensidad de consumo de agua en edificios.	Los sistemas de ACS no miden este indicador en la actualidad. Un sistema para dicho cometido se desarrollará en el futuro.
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 en 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 áreas 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

Para información detallada sobre las tablas de principales indicadores de comportamiento del índice GRI consultar la página web del Grupo ACS: http://www.grupoacs.com/ficheros_editor/File/05_responsabilidad_corporativa/acs_index_gri.pdf



Indicadores de desempeño

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 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 Los datos relativos a vertidos al mar o a ríos / lagos durante 2011 no han podido ser verificados antes de la publicación de este informe, con lo que quedan fuera del alcance del informe de verificación.
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	7.1.5.1; 7.2.3
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	7.1.6

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 final 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
------	--	-------

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
LA15	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	Los sistemas de ACS no miden este indicador en la actualidad. Un sistema para dicho cometido se desarrollará en el futuro.

Relaciones empresas/trabajadores

LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	8.1.3.2
LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	8.1.3.2

15. Principales Indicadores de Comportamiento

Indicadores de desempeño

Seguridad y salud en el trabajo

LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por 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

Formación y educación

LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y por categoría de empleado.	8.1.6
------	--	-------

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.	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.
------	--	--

Social: derechos humanos

Capítulo/Respuesta

Diversidad e igualdad de oportunidades

HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas que incorporen 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 han 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 respaldar estos derechos.	4.5.2.2; 8.1.1
-----	---	----------------

Explotación infantil

HR6	Operaciones y proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo significativo de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva de 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 a la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.	4.5.2.2; 8.1.1
-----	---	----------------

Evaluación

HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	4.4.2.3; 4.5.2.1
------	---	------------------

Para información detallada sobre las tablas de principales indicadores de comportamiento del índice GRI consultar la página web del Grupo ACS: http://www.grupoacs.com/ficheros_editor/File/05_responsabilidad_corporativa/acs_index_gri.pdf



Indicadores de desempeño

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
------	--	----------------

Social: sociedad

Capítulo/Respuesta

Comunidad

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 analizadas 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 las 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

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
-----	--	----------------

Social: Product Responsibility

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
-----	---	---------

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

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
-----	--	-----------

Cumplimiento normativo

PR9	Coste de aquellas multas significativas 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
IMAGIAoficina.es

Fotografía
Fototeca Grupo ACS