

MEMORIA  
DE RESPONSABILIDAD  
SOCIAL  
CORPORATIVA  
2013



MEMORIA  
DE RESPONSABILIDAD  
SOCIAL  
CORPORATIVA  
2013

índice



1	carta del Presidente y Consejero Delegado	6
2	OSSA, una empresa internacional	8
3	nuestra empresa: quiénes somos	18
4	creando valor sostenible	24
5	pensando en los clientes	28
6	comprometidos con las personas	36
7	máximo respeto y menor impacto medioambiental	42
8	sobre esta memoria de responsabilidad social corporativa	46
9	tabla de indicadores GRI	48

## CONSTRUCCIÓN

CONSTRUCCIÓN DE TÚNELES  
CARRETEROS, FERROVIARIOS  
E HIDRÁULICOS Y LÍNEAS DE METRO

68,9%  
DE LA CIFRA DE NEGOCIO

## ENERGÍA

CONSTRUCCIÓN DE LA OBRA  
SUBTERRÁNEA EN PROYECTOS  
DE CENTRALES HIDROELÉCTRICAS

18,6%  
DE LA CIFRA DE NEGOCIO

## MINERÍA

CONSTRUCCIÓN DE LA OBRA  
SUBTERRÁNEA EN MINERÍA, EN LA PROPIA  
OPERACIÓN DE LA MINA Y EN TRABAJOS  
PROPIOS DE SU INFRAESTRUCTURA

11,6%  
DE LA CIFRA DE NEGOCIO



CIFRA DE NEGOCIO

**154**  
millones de euros

EBITDA

**10,3**  
millones de euros

CARTERA DE NEGOCIO

**240**  
millones de euros

Noruega

Grecia

India

Taiwan  
Hong Kong

Malasia

Singapur

# CARTA DEL PRESIDENTE Y CONSEJERO DELEGADO



**POR SEGUNDO AÑO CONSECUTIVO**, desde Obras Subterráneas S.A. publicamos nuestra Memoria de Responsabilidad Social Corporativa, según el estándar de reporting de Global Reporting Initiative, como muestra de nuestro compromiso con la transparencia en la información relacionada con nuestra actividad, nuestro desempeño, la gestión de personas, nuestra relación con clientes y proveedores y el respeto del entorno social y natural.

El proceso de internacionalización de nuestra actividad, que comenzó en 2008, ha alcanzado en 2013 su punto álgido, al lograr una cifra de negocio internacional de más de 65 millones de euros, lo que supone un 45% de la cifra de negocio total. Esto ha permitido mantener un nivel de actividad y unos resultados económicos menos condicionados por la situación del sector de la construcción en España. El elevado nivel de especialización de los trabajos que realizamos y la capacidad técnica de nuestros recursos humanos y materiales han permitido que mantengamos un buen posicionamiento en el mercado y una cartera prevista para 2014 de 260 millones de euros. En 2013, OSSA ha estado presente en 16 países, llevando a cabo proyectos como la construcción del metro de Santiago de Chile (Chile), la participación en el proyecto de la central hidroeléctrica El Torito (Costa Rica) o la construcción de un túnel minero en Sem Peixe II (Brasil).

En 2013 hemos seguido apostando por nuestro compromiso con la Responsabilidad Social Corporativa. Somos, por segundo año, firmantes del Pacto Mundial de Naciones Unidas, asumiendo nuestro compromiso con el respeto de los derechos humanos, las normas laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción. Continuamos impulsando nuestro Sistema Integrado de Gestión que promueve el control, seguimiento y mejora continua de nuestras actuaciones en materia de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales, siempre dirigido a la satisfacción de las expectativas de nuestros clientes, tan relacionadas con la calidad de los trabajos, la seguridad y el cumplimiento de los plazos establecidos.

La innovación es uno de los aspectos fundamentales de nuestra actividad, y nos diferencia en un mercado muy competitivo. Los proyectos de innovación están, en su mayoría, relacionados con la optimización de las actuaciones en las obras y con la seguridad y la salud de los trabajadores. En 2013 hemos realizado un importante esfuerzo inversor dedicando a nuestros proyectos de I+D+i más de dos millones de euros.

En relación a la gestión de nuestros empleados, cabe destacar la importancia del cumplimiento de nuestro Código Ético, que marca las pautas de comportamiento que todos los empleados y los órganos de gobierno deben respetar, así como de las más de 5.000 horas de formación impartidas, principalmente relacionadas con la prevención de riesgos laborales y los idiomas. Adicionalmente, como empresa con parte de los empleados expatriados, centramos nuestros esfuerzos en darles el soporte en todas las gestiones derivadas de su desplazamiento, garantizando su bienestar allí donde se encuentren.

Por último, me gustaría destacar la consolidación de las operaciones llevadas a cabo para minimizar el impacto ambiental de nuestras actuaciones, a través de la comunicación y seguimiento de nuestro manual de buenas prácticas en obras y oficinas, y para potenciar la creación de valor en las comunidades locales en las que operamos, promoviendo el desarrollo y el bienestar en las comunidades más desfavorecidas.

Esperamos que, gracias a la experiencia y capacitación del equipo humano con el que contamos y a la calidad que caracteriza nuestro trabajo, seamos capaces de seguir creciendo dentro y sobre todo fuera de España, siendo referencia en innovación, tal y como hemos establecido en nuestras prioridades estratégicas.



**Carlos Puente**  
*Presidente y Consejero Delegado  
de Obras Subterráneas*



OSSA,  
UNA EMPRESA  
INTERNACIONAL



Carlos Puente  
Presidente y Consejero Delegado



Nuestro proceso de especialización en obras de alta complejidad ha servido para ganar de forma rápida y sostenida una cuota de mercado internacional relevante

**OBRAS SUBTERRÁNEAS, S.A.** (en adelante, OSSA) es una empresa especializada en trabajos subterráneos con más de 60 años de experiencia que desarrolla su actividad en tres líneas de negocio, construcción, energía y minería. Desde 2008 apostó por un cambio estratégico, adaptando el desarrollo de negocio fuera de España.

OSSA es una empresa internacional con el objetivo de liderar el mercado desde la transparencia de la gestión, el respeto de los derechos humanos, y las buenas relaciones con los grupos de interés, para así lograr satisfacer en la mayor medida posible las expectativas y necesidades de clientes y proveedores.

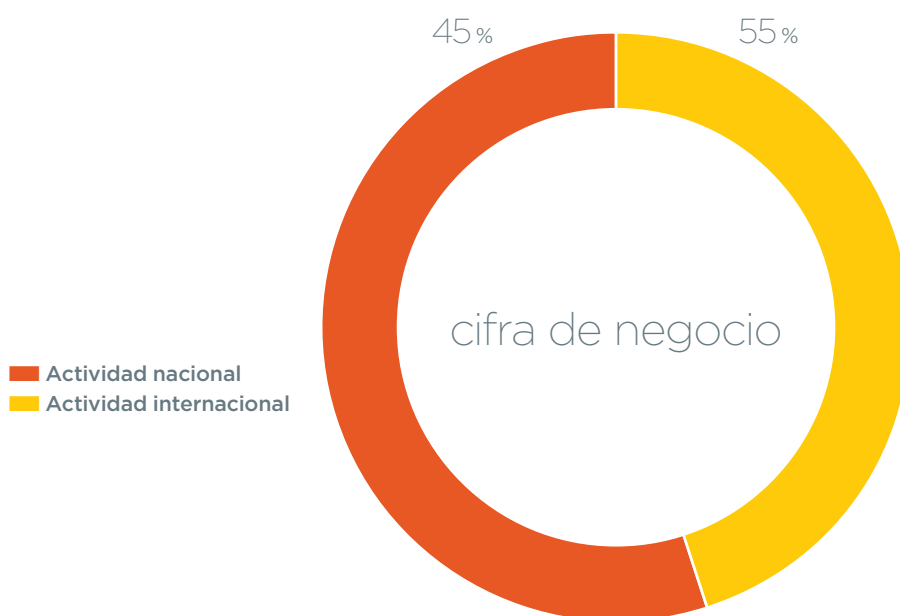
La compañía desarrolla su actividad en uno de los campos de mayor especialización y dificultad de la ingeniería civil, lo que ha facilitado su expansión internacional.

En la actualidad, OSSA está presente en 16 países del mundo, repartidos en tres áreas geográficas, Europa, Latinoamérica y Asia, y su actividad internacional representa un 45% de su cifra de negocio. Se espera que durante los próximos años la actividad internacional siga creciendo hasta superar el 80%.

La estrategia de expansión de OSSA le ha permitido alcanzar a cierre de 2013 una cartera de negocio de 240 millones de euros.

La actividad desarrollada por OSSA a nivel internacional se caracteriza por una deslocalización inicial de los equipos humanos y la maquinaria propia desde España, para posteriormente conseguir formar un equipo y utilizar la mayor cantidad posible de maquinaria a nivel local.

En este contexto, uno de los mayores retos del proceso de internacionalización ha sido la gestión de personas, por la necesidad de adoptar los procesos y de generar una mentalidad más abierta y global.



## PRINCIPALES LÍNEAS DE NEGOCIO

La actividad de OSSA se estructura en tres líneas de negocio: construcción, energía y minería, tanto a nivel nacional como internacional, buscando una adecuada diversificación que sirva para asegurar un crecimiento sostenido.

El sector de la construcción en España ha quedado muy castigado a causa de la gran crisis económica y la caída de la licitación pública, pero OSSA ha logrado mantener una cifra de negocio de 101 millones de euros durante el año 2013, gracias a la estrategia de internacionalización, que ha permitido lograr nuevos proyectos en el extranjero, consolidando así esta línea de negocio.

OSSA cuenta con la mejor preparación técnica debido a su experiencia profesional y a su capacidad de desarrollo de los proyectos dentro de los plazos y costes, gracias a los medios humanos y mecánicos que garantizan la calidad de sus servicios, lo que permite afrontar con éxito nuevos retos en este ámbito.





Luis Jané  
Delegado del Sudeste Asiático/India

En OSSA cumplimos con los requisitos de las diferentes regiones en las que operamos, como por ejemplo Hong Kong, donde las exigencias en materia social y ambiental son muy elevadas, incluso más que en Europa

construcción  
LA RESPUESTA MÁS SÓLIDA

CIFRA DE NEGOCIO

101  
millones de euros

69,8%  
del total



## TÚNELES CARRETEROS



En el ámbito de construcción de carreteras y autopistas, OSSA está especializada en proyectos de excavación subterránea mediante Drill and Blast y NATM (New Austrian Tunnelling Method). Entre sus fortalezas destaca la experiencia, la rapidez de respuesta y agilidad para resolver problemas técnicos singulares en terrenos difíciles y en condiciones de trabajo extremas, aportando los conocimientos y experiencia del equipo humano y los equipos modernos de maquinaria propia.

## TÚNELES FERROVIARIOS



OSSA destaca por la especialización y eficacia en la construcción de túneles ferroviarios, desde menor sección para trenes ligeros hasta las grandes infraestructuras de Alta Velocidad.

## LÍNEAS DE METRO



Este tipo de construcción es muy importante dado el grado de crecimiento y expansión de las ciudades, siendo cada vez más esencial su buena comunicación y la calidad de sus servicios de transporte. OSSA ha participado en la construcción de importantes líneas de metro y en numerosas estaciones e intercambiadores, a través de rozadoras, TBM, método tradicional y otras técnicas y métodos de excavación modernos.

## TÚNELES HIDRÁULICOS



OSSA posee una amplia experiencia en la construcción de túneles hidráulicos en suelos blandos con excavaciones mediante Escudo (EPB) y en suelos de roca con equipo TBM abierto. Ha realizado desde trasvases hidráulicos con túneles de mayor sección, hasta actuaciones municipales relacionadas con el saneamiento urbano trabajando en secciones mínimas.

Los tres **proyectos de construcción de mayor relevancia en 2013** en los que ha participado OSSA son:



### **METRO DE SANTIAGO DE CHILE. CHILE**

El proyecto consiste en la construcción de dos tramos de la línea 6 del metro de Santiago de Chile (dos túneles de 4.500 y 2.700 metros de longitud y 65 metros cuadrados de sección y cuatro estaciones, dos en cada túnel) y del enlace de las líneas 3 y 6. Como resultado del proyecto, la ciudad de Santiago de Chile estará mejor conectada e integrada.



### **TÚNEL DE WAYRASENCCA. PERÚ**

El proyecto consiste en la construcción de un túnel que conecta Brasil con el Pacífico a través de Perú. La sección del túnel de carretera es de 10,60 metros de diámetro y tiene una longitud de 373 metros. La geología de la zona hace que este proyecto sea de alta complejidad.



### **RODOANEL: ANILLO METROPOLITANO DE SÃO PAULO. BRASIL**

La obra consiste en la construcción de una autopista circular mediante la excavación de dos túneles de carretera paralelos de 474 y 418 metros respectivamente, ambos con una sección aproximada de 200 metros cuadrados. Esta autopista comunica el interior del estado de São Paulo con la principal región metropolitana, con el objetivo de descongestionar el tráfico de la ciudad.



## energía

### FIABILIDAD EN TÚNELES HIDROELÉCTRICOS

CIFRA DE NEGOCIO

# 27

millones de euros

# 18,6%

del total



Una de las principales actividades llevadas a cabo por OSSA es la construcción de la obra subterránea de plantas hidroeléctricas a nivel nacional e internacional, desarrollando grandes cavernas para albergar generadores, pozos para tuberías forzadas, accesos y conducciones, desvíos y restituciones.

La línea de negocio de energía ha llevado a cabo durante el ejercicio 2013 importantes proyectos internacionales, realizando trabajos de excavación, sostenimiento y hormigonado de gran número de túneles y pozos de diferente envergadura.

## GRANDES CAVERNAS



Las grandes cavernas están destinadas a albergar equipos generadores de grandes dimensiones y elevado coste, que requieren alojamientos de gran envergadura y de máxima calidad. Estas cavernas, necesitan de una elevada experiencia y especialización por la gran dificultad en la fase de construcción.

## CONDUCCIONES, DESVÍOS Y RESTITUCIONES



Las centrales hidroeléctricas de obras complementarias, que requieren de una gran variedad constructiva en función del diámetro, tipo de secciones, longitudes y terrenos.

Los tres **proyectos de energía de mayor relevancia en 2013** en los que ha participado OSSA son:



### **CENTRAL HIDROELÉCTRICA EL TORITO. COSTA RICA**

El proyecto consiste en la construcción del túnel de carga de 3,8 kilómetros de longitud y 7,7 metros de diámetro de la central hidroeléctrica, mediante tuneladora TBM-EPB construcción de una central hidroeléctrica.



### **CENTRAL HIDROELÉCTRICA RENACE II. GUATEMALA**

El proyecto consiste en la construcción de un túnel a presión que posee una longitud de 4 kilómetros y una anchura de 5,3 metros. Este túnel sustituirá a un tramo de dos tuberías de 2.800 metros y una conducción forzada.



### **COLECTOR SUBCUENCA DE PINOS. ESPAÑA**

El proyecto consiste en la construcción de un colector para los excesos de lluvia de la subcuenca de Pinos (Madrid). La excavación se realiza con EPB en 2.420 metros y un diámetro de excavación de 4,80 metros. Esta nueva infraestructura tiene como objetivo mejorar la capacidad de la red de saneamiento de la zona noroeste de la ciudad y evitar posibles saturaciones. Este proyecto está cofinanciado por la Unión Europea.

## minería INNOVACIÓN Y EXPERIENCIA

CIFRA DE NEGOCIO

# 17

millones de euros

# 11,6%

del total



OSSA es líder en proyectos de obra subterránea relacionados con la minería del carbón, minería metálica y minería de piezas ornamentales, tanto en la propia operación de la mina, como en trabajos mineros propios de su infraestructura (ejecución de pozos verticales, galerías de acceso y grandes cámaras). En concreto posee una gran experiencia en la crea-

ción de grandes cámaras, necesarias para la ubicación de los servicios auxiliares. Esta línea de negocio es la actividad que dio origen a la compañía en 1952. Durante 2013 se han ejecutado proyectos con un claro perfil internacional, y además se han llevado a cabo propuestas y acciones comerciales para el desarrollo de proyectos de minería en Brasil y en Perú.

### POZOS VERTICALES Y GALERÍAS



OSSA es considerada una de las mejores empresas a nivel mundial en la profundización de pozos, con una experiencia en obra de más de 130.000 metros de pozos durante más de 50 años. La compañía cuenta también con una amplia experiencia de más de 150.000 metros de construcción de galerías, que forman parte de la infraestructura necesaria para la posterior explotación de la mina.

### TRABAJOS ESPECIALES, EXPLOTACIONES Y CÁMARAS



OSSA ejecuta la creación de grandes cámaras, necesarias para la ubicación de los servicios auxiliares como depósitos, talleres subterráneos para reparación y mantenimiento de la maquinaria, plantas de machaqueo y salas de bombeo.



Los tres **proyectos de minería de mayor relevancia en 2013** en los que ha participado OSSA son:



### **TÚNEL DE SEM PEIXE II.** BRASIL

El proyecto consiste en la excavación de un túnel minero de 262 metros de longitud y 21 metros cuadrados de sección con una pendiente del 1% en todo su trazado, utilizando medios mecánicos mediante la aplicación de la técnica NTAM.



### **MINA ESPERANZA.** CHILE

El proyecto consiste en la construcción de un túnel corto (71 metros) que permitirá la ampliación de las instalaciones de explotación al albergar una nueva cinta de extracción de material. OSSA se encarga de las instalaciones de procesamiento del mineral, de las líneas de transmisión eléctricas, tuberías y otras instalaciones requeridas para la operación del proyecto.



### **MINA CHUQUICAMATA.** CHILE

El proyecto consiste en la excavación de dos túneles paralelos para la inyección de aire de la futura mina Chuquicamata. Cada túnel tiene una longitud de 4.320 metros aproximadamente. Ambos túneles se conectan a través de tres galerías de alrededor de 27 metros. Este túnel de inyección de aire reducirá las emisiones de material particulado en un 97%.



NUESTRA  
EMPRESA:  
QUIÉNES  
SOMOS



# MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

## VISIÓN

Lo que sueño

Ser líder mundial del sector de ejecución de obras subterráneas

## MISIÓN

A lo que me comprometo

Generar riqueza para los accionistas y resto de partes interesadas como especialistas de obras subterráneas, en un contexto de legalidad y de buenas prácticas ambientales y sociales

## VALORES

Lo que me impulsa

Compromiso  
Flexibilidad  
Honestidad  
Profesionalidad

El objetivo fundamental de OSSA es mantener un crecimiento sostenido en el tiempo que sea compatible con el respeto hacia las comunidades en las que operamos y su desarrollo, así como la defensa del entorno en el marco de un proceso evolutivo de innovación responsable y creación de valor.

Asimismo, queremos generar estabilidad y motivación en las personas que hacen posible el éxito de la compañía, facilitando su crecimiento personal y profesional.

Los pilares sobre los que OSSA se apoya para la consecución de sus objetivos son:

- Empresa flexible y cohesionada en la que los objetivos a alcanzar son coherentes con su misión y compatibles con sus valores y con su estructura de medios humanos y técnicos.
- Especialización y alta profesionalidad en sus procesos productivos y actividades.
- Equipo humano muy profesional e identificado con los fines de la empresa.
- Vocación internacional.
- Fortaleza financiera por la presencia de accionistas relevantes del mundo del private equity.
- Compromiso con los grupos de interés, con énfasis especial en el impacto social de sus actividades en los países en desarrollo.
- Compromiso con la Responsabilidad Social Corporativa como eje transversal de todas sus actividades.

---

## ESTRUCTURA DE LA PROPIEDAD

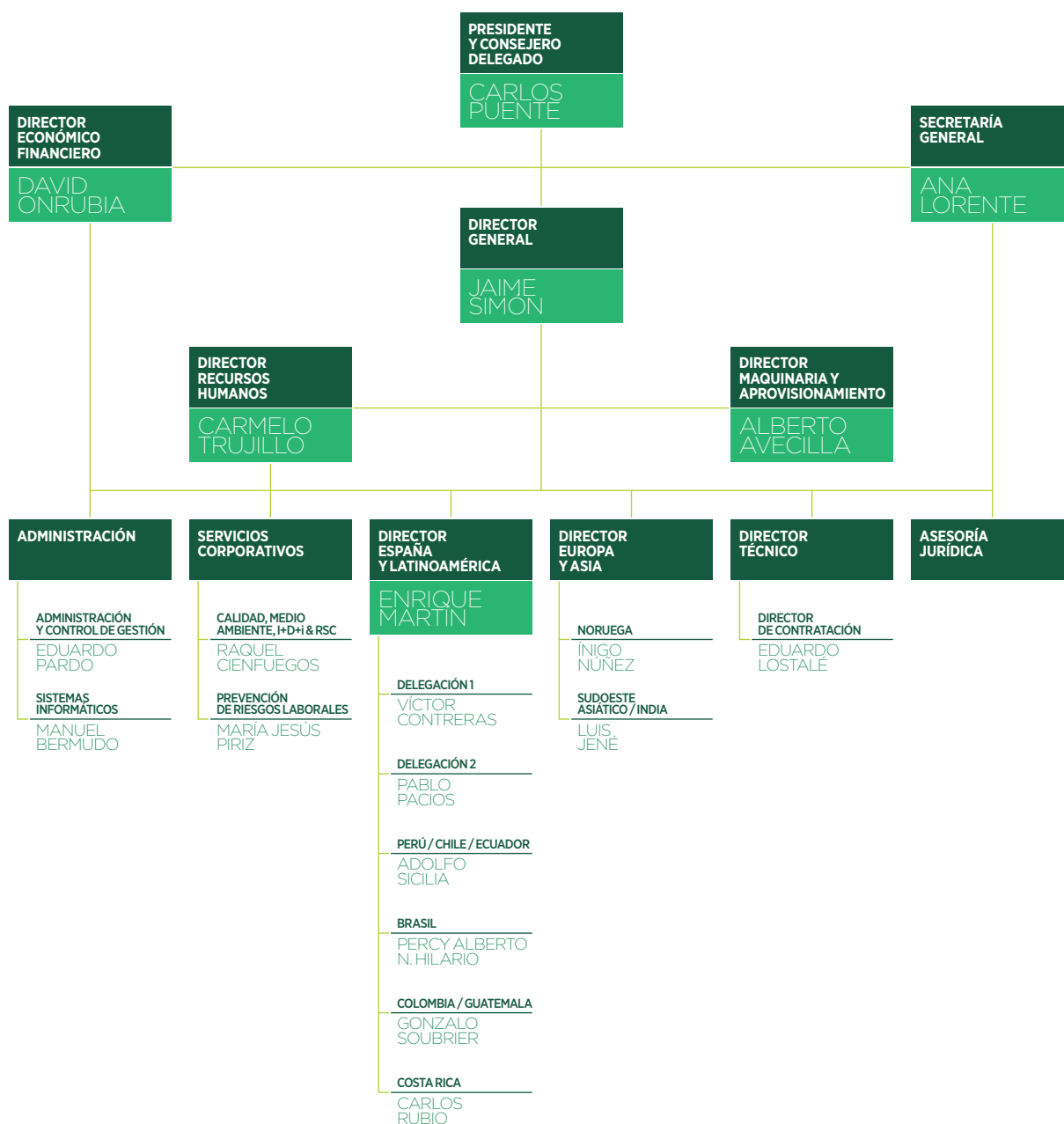
El grupo líder en España del sector private equity N+1 Mer-capital es el accionista mayoritario de OSSA, ofreciéndole a la compañía la fortaleza financiera necesaria para el buen fin de sus actividades. Este socio de referencia participa activamente en el gobierno de la compañía a través del Consejo de Administración.

El capital se completa con una participación minoritaria de los miembros del equipo ejecutivo, que garantiza un alineamiento entre los intereses económicos y los profesionales, y con otra participación también minoritaria de la familia Figar, fundadora de la empresa, que asegura una buena integración entre el pasado de la compañía y su devenir futuro.

---

## ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN

La compañía ha implantado un organigrama funcional que responde a las necesidades de la diversificación de actividades y a su implantación geográfica. El presidente del Consejo de Administración ostenta además la condición de Consejero Delegado. En consecuencia, ejerce todas las facultades que corresponden al Consejo, excepto aquellas indelegables conforme a la Ley y a los Estatutos Sociales, y actúa como cabeza visible y efectiva de la organización.



---

## GOBIERNO CORPORATIVO

El órgano superior de gobierno de OSSA es el Consejo de Administración, integrado por 7 miembros, ejecutivos y accionistas de la compañía, que aseguran una adecuada combinación de intereses en torno a objetivos comunes compartidos entre el capital y quienes dirigen la empresa, tal y como se establece en los Estatutos Sociales.

Como órgano de decisión de OSSA, el Consejo se convoca de forma periódica llevando un seguimiento exhaustivo de la actividad de la compañía y participando en temas de diferente naturaleza como actividad financiera, aspectos fiscales e incluso temas operacionales, y responsabilizándose también de la Responsabilidad Social Corporativa. OSSA trata de avanzar de forma continua en la adopción e implantación de medidas relacionadas con el buen gobierno corporativo.



---

Ana Lorente  
Secretaria del Consejo



A través de la revisión legal de la documentación aplicable a nuestras actividades garantizamos el cumplimiento de la legislación y de los principios éticos asumidos por OSSA

---

## CÓDIGO ÉTICO

Desde su creación, OSSA ha mantenido su compromiso con los diferentes actores que forman parte de su actividad e interactúan con la compañía y sus empleados. Este compromiso se basa en los principios éticos que configuran el funcionamiento de la empresa y que se tuvieron en cuenta en la elaboración del Código Ético, aprobado a finales del ejercicio 2012 por el Consejo de Administración. Éste contempla el establecimiento de mecanismos de comunicación para denunciar comportamientos inapropiados o posibles conflictos de intereses, y gestionar así todo tipo de riesgos reputacionales y de otro tipo en base a unos estándares y protocolos determinados.

Su contenido determina las pautas básicas de comportamiento ético y realza el compromiso de OSSA en los siguientes aspectos destacados:

## PAUTAS BÁSICAS DE COMPORTAMIENTO

- Cumplimiento normativo
- Respeto de los derechos humanos
- Integridad ética

## COMPROMISO CON ACCIONISTAS

- Creación de valor para los accionistas

## RESPONSABILIDAD FRENTE A TERCEROS Y LA SOCIEDAD

- Competencia leal
- Honestidad en la gestión
- Investigación e innovación
- Confidencialidad de la información
- Promoción de la biodiversidad
- Apoyo al progreso
- Generación de riqueza en los países donde opera

## RELACIONES CON Y ENTRE EMPLEADOS

- Erradicación del trabajo infantil y forzoso
- No discriminación
- Trato respetuoso
- Seguridad en el trabajo
- Libertad sindical
- Protección de datos personales
- Conflicto de intereses

## COMPROMISO CON CLIENTES

- Respuesta a las expectativas de clientes
- Transparencia
- Servicios para la atención al cliente

## COMPROMISO CON PROVEEDORES

- Colaboración con aquellos que acrediten la aplicación de prácticas de responsabilidad social y medioambiental

Durante el presente ejercicio se han comunicado las pautas de comportamiento ético, con el objetivo de su interiorización por parte de todas las áreas y empleados de OSSA, empezando por los máximos representantes de la compañía y su órgano de gobierno.

El fin de OSSA es que el Código Ético no sea simplemente una manifestación de intenciones sino una herramienta activa de gestión empresarial, de aplicación transversal en todos los órganos y actividades de la compañía.

Cualquier conducta considerada una infracción o incumplimiento puede ser denunciada de forma confidencial mediante envío de mensaje a la dirección de correo electrónico [buzon\\_canalresponsable@ossaint.com](mailto:buzon_canalresponsable@ossaint.com). Para más información acerca del Código Ético consultar en la página web corporativa [www.ossaint.com](http://www.ossaint.com)



CREANDO  
VALOR  
SOSTENIBLE



Jaime Simón  
Director General



El gran reto de OSSA es seguir creando valor y empleo con un crecimiento sostenido

## DESEMPEÑO ECONÓMICO

### PRINCIPALES MAGNITUDES ECONÓMICAS

Durante el ejercicio 2013, y en su firme posicionamiento de hacer crecer a la compañía fuera de España, OSSA ha dotado de una estructura financiera adaptada a las diferentes actividades desarrolladas por la compañía a nivel internacional. La mayor cifra de negocio se encuentra en la línea de negocio de construcción (101 millones de euros), seguida de energía (27 millones de euros) y minería (17 millones de euros). Esta última ha experimentado un aumento de actividad en 2013.

te, el mantenimiento de un posicionamiento de liderazgo en su sector. En el ejercicio 2013, la consolidación de la estrategia internacional iniciada en 2008 ha permitido que OSSA tenga una cartera de 240 millones de euros (60% internacional).

Las expectativas más optimistas establecen una cartera de obra prevista para el ejercicio 2014 que presenta un aumento del 35% respecto a 2013, llegando a 325 millones

	2011	2012	2013	2014 (previsión)
EBITDA	20,2	20,2	10,3	12,3
Cifra de negocio	167	174	145	160
Cartera de negocio	301	312	240	325

El ejercicio 2013 se ha caracterizado por una bajada relevante de la producción (-23% respecto al año anterior) y una caída de la rentabilidad, marcada por descenso del 49% del EBITDA, debido a una reducción notable de la actividad de los grandes clientes en España por la crisis económica y las rebajas indiscriminadas de contratación pública.

El mantenimiento de la competitividad en las ofertas del sector ha obligado a las compañías a realizar una política de precios bajos para mantener la cartera de ejecución, lo que afecta a la rentabilidad del negocio en el corto plazo. En el caso de OSSA esta política ha permitido, no obstan-

de euros (80% internacional). Esto que pone de manifiesto que la compañía podrá retomar la senda del crecimiento y la rentabilidad en los próximos ejercicios.

Cabe destacar que, con estas cifras, y teniendo en cuenta el contexto económico internacional y nacional, especialmente difícil para el sector de la construcción, la compañía se sitúa en una posición destacada frente a sus competidores. Además, la concentración internacional de la compañía y su crecimiento global le permitirá alcanzar rentabilidades superiores en los países donde el desarrollo es más fuerte y la compañía se está consolidando.

## DESEMPEÑO ECONÓMICO

### ESTRATEGIA IN<sup>3</sup>

OSSA es una empresa caracterizada por una estrategia clara, y fundamental para el funcionamiento de la compañía y su supervivencia en el mercado.

#### INVERSIÓN

OSSA realizará importantes esfuerzos en el ámbito de las inversiones para facilitar el desarrollo del negocio, especialmente en I+D+i, pero también en adquisición de maquinaria y capacitación del personal.

#### INTERNACIONALIZACIÓN

Con el proceso de internacionalización, que comenzó en 2008 con el primer contrato fuera de España, el crecimiento absoluto y relativo de la cifra de negocio internacional ha crecido hasta alcanzar el 45% en 2013.

#### INNOVACIÓN

Para OSSA es fundamental adaptarse a las necesidades del cliente y ofrecerle los mejores servicios y productos a través de la innovación. En 2013, las inversiones en I+D+i han alcanzado la cifra de más de dos millones de euros (alrededor del 1,4% de la facturación).



Enrique Martín  
Director de España y Latinoamérica



Latinoamérica sigue siendo un foco preferente de atención. La estrategia futura de la compañía pasa por crecer en los países latinoamericanos, sin perder cuota de mercado en España, gracias a nuestra profesionalidad y nuestro compromiso con la generación de riqueza local



## RIESGOS Y OPORTUNIDADES

### RIESGOS

En OSSA, el riesgo se gestiona de forma centralizada y pormenorizada. Un aspecto importante de la gestión de riesgos es la selección de los países en los que operar, en función de la seguridad jurídica, el tipo de clientes y la seguridad personal de sus empleados.

El principal riesgo para OSSA en 2013 ha sido la situación financiera e incertidumbre de los mercados, pudiendo afectar a la demanda de proyectos, al empleo y a la rentabilidad de los trabajos.

### OPORTUNIDADES

Como reto u oportunidad, OSSA planea crecer fuera de España acelerando el crecimiento. Asumiendo su compromiso con la Responsabilidad Social Corporativa, OSSA pretende hacerlo mejorando a su vez su desempeño desde una perspectiva económica, social y ambiental.

## COMPROMISO CON LA RSC

En un contexto mundial de creciente concienciación social por el respeto de valores y derechos fundamentales para las personas y su entorno medioambiental, OSSA ha elaborado por segundo año consecutivo su Memoria de Responsabilidad Social Corporativa.

La Responsabilidad Social Corporativa en OSSA, como estrategia de crecimiento sostenible y rentable, no es algo nuevo en la compañía. De hecho, la forma de trabajar en OSSA siempre ha ido acompañada de factores clave como la preocupación por la seguridad y salud de sus trabajadores, la satisfacción de sus clientes, la minimización de las afecciones al medio ambiente y la contribución al desarrollo a través de la innovación y la mejora continua.

OSSA, con el fin de minimizar el impacto ambiental de su actividad que se mide mediante la huella ecológica en la compañía, previene la contaminación y utiliza procesos, técnicas y materiales que evitan la generación, descarga o emisión de cualquier tipo de contaminación. Además, se vela por la mejora continua de los procesos productivos que reduzcan el consumo de la energía y la generación de residuos.

La Responsabilidad Social Corporativa cada vez es más importante, sobre todo en algunas regiones como Latinoamérica, por lo que OSSA asume su compromiso a la hora de gestionar las contrataciones, el trato a los empleados y la seguridad. Por otro lado, es un aspecto fundamental para los clientes que cada vez demandan más pautas y políticas relacionadas con estos ámbitos, la gestión de los recursos y el cuidado del medio ambiente.

## Los 10 Principios del Pacto Mundial

- 1 **RESPETO** de la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos internacionalmente dentro del ámbito de influencia de OSSA
- 2 **ASEGURAR** que OSSA no vulnera los Derechos Humanos
- 3 **APOYA** la libertad de asociación y el reconocimiento de la negociación colectiva
- 4 **RECHAZAR** toda forma de trabajo forzoso
- 5 **ERRADICAR** cualquier forma de abuso del trabajo infantil
- 6 **IMPULSAR** prácticas que eviten la discriminación en el empleo
- 7 **PRACTICAR** un enfoque preventivo que favorezca al medio ambiente
- 8 **FOMENTAR** iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental
- 9 **INVERTIR** en el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente
- 10 **TRABAJAR** contra el soborno y la corrupción



APOYAMOS  
EL PACTO MUNDIAL

OSSA presentó en 2012 su primer Informe de Progreso como empresa adherida a la iniciativa de Naciones Unidas de Pacto Mundial, compromiso que ha seguido vigente en 2013. Con su adhesión, OSSA se manifiesta una entidad comprometida con la integración en sus estrategias, decisiones y actividades de los diez principios universalmente aceptados en las áreas de derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.



PENSANDO  
EN LOS  
CLIENTES



Carlos Puente  
Presidente y Consejero Delegado



El nivel de exigencia de nuestros clientes  
nos hace cada vez mejores

Una de las características principales de la actividad de OSSA radica en la variedad de tipos de clientes con los que trabaja en las diferentes líneas de negocio. Todos ellos tienen el denominador común de la necesidad de recibir prestaciones de calidad en la ejecución de los trabajos y muy especialmente el cumplimiento de los plazos de realización de los mismos.

## Construcción

### TIPOS DE CLIENTES

- Administraciones públicas y grandes empresas privadas constructoras.

### PRIORIDADES

- Ajuste presupuestario de los trabajos contratados, así como la calidad del producto entregado para asegurar a futuro costes de mantenimiento acotados.

## Energía y Minería

### TIPOS DE CLIENTES

- Empresas privadas o públicas.

### PRIORIDADES

- Plazo de finalización de los trabajos, ya que normalmente llevan asociado un inicio de explotación que les permite rentabilizar la inversión de acuerdo a un plan de negocio, ligado habitualmente a una concesión en la explotación de los recursos.



Iñigo Núñez  
Delegado de Noruega



Las prioridades de nuestros clientes son el cumplimiento de plazos, el ajuste al presupuesto y la calidad de los servicios. Sin embargo, la confianza depositada en la compañía es primordial, y se basa en nuestra profesionalidad y experiencia

El canal de comunicación más habitual es la ejecución de encuestas de satisfacción a la terminación de los trabajos, aunque lo más efectivo es la comunicación diaria, semanal y mensual que se lleva a cabo en el desarrollo del trabajo cotidiano.

## Tipología de contratación

En términos generales, OSSA trabaja como contratista principal relacionándose directamente con los clientes finales, ya sea en solitario o liderando consorcios de empresas especializadas. Alternativamente, la compañía actúa en algunas ocasiones como subcontratista para grandes compañías de construcción que actúan como clientes finales.

## Compromiso con los clientes

Para mantener su nivel de actividad y eficacia, OSSA pone especial cuidado en ofrecer a sus clientes una alta profesionalidad del servicio ofrecido mediante un equipo humano con talento y experiencia, un profundo conocimiento de los trabajos a realizar y una seguridad irrenunciable en los procesos de ejecución. Todo ello con criterios de máxima calidad y puntualidad en la ejecución de los trabajos.

---

## PROVEEDORES

Para garantizar la satisfacción de sus clientes, OSSA exige a sus empresas proveedoras el cumplimiento de determinados requisitos de calidad y seguridad, entre otros. En el proceso de homologación, OSSA es especialmente cuidadosa en la consideración de los aspectos ambientales.

En el proceso de evaluación de proveedores, la compañía valora los siguientes aspectos técnicos y comerciales:

- Calidad, conocimiento y preparación de los técnicos
- Rapidez en la entrega de los materiales y piezas de repuesto
- Efectividad y fiabilidad en las reparaciones preventivas y correctivas
- Fluidez en la comunicación entre el servicio técnico y la empresa constructora



---

Alberto AVECILLA  
Director de Maquinaria y Aprovisionamiento



Nos aseguramos de que nuestros proveedores cumplen la normativa aplicable de calidad y seguridad y cuentan con los certificados correspondientes a los procesos de fabricación. Pero debido a nuestra actividad internacional, cada vez otorgamos más importancia al servicio prestado en cada uno de los países en que operamos

## SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

OSSA, como empresa especializada en la planificación, diseño y ejecución de obras de alta complejidad, tiene una cultura arraigada en el ámbito de los sistemas que permiten la optimización de la gestión empresarial. De este modo, el Sistema Integrado de Gestión representa un pilar esencial para el buen funcionamiento de la compañía.

El Sistema Integrado de Gestión se compone de:

- **PROCESOS ESTRATÉGICOS,** mediante los que se definen las políticas y los objetivos para su posterior revisión por la dirección
- **PROCESOS OPERATIVOS,** que abarcan desde la gestión comercial pasando por la planificación, el diseño y el desarrollo hasta llegar al control de la producción
- **PROCESOS DE SOPORTE,** que integran la gestión documental, la gestión de recursos, la gestión ambiental, la actividad preventiva, el seguimiento y la medición, el análisis para la toma de decisiones y la administración

Todo ello, tomando en consideración los requisitos de los clientes y teniendo como finalidad última su satisfacción.

Actualmente OSSA tiene implantado el Sistema Integrado de Gestión en todas sus obras propias, tanto a nivel nacional como internacional, y en un 25% aproximadamente de las obras en las que la compañía va en consorcio con otras empresas del sector.



David Onrubia  
Director financiero

Uno de los retos a los que se enfrenta la compañía es el de integrar todos las herramientas y sistemas de información para mejorar la gestión y el reporte de información a los accionistas y a la sociedad

## CALIDAD

El sistema de gestión de calidad diseñado y auditado anualmente según la norma ISO 9001, refleja el compromiso de la empresa de realizar sus actividades con la calidad requerida por el cliente, cumpliendo las especificaciones del contrato.

## MEDIO AMBIENTE

El sistema de gestión de Medio Ambiente diseñado y auditado anualmente según la norma ISO 14001, establece todos los requisitos ambientales de su propio sistema de modo contractual. Igualmente todo personal de la obra, tanto propio como subcontratado, es informado y suscribe un documento con las prescripciones ambientales generales de la organización.

## PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

El sistema de gestión de PRL diseñado según la especificación OHSAS 18001:2007 sirve de marco para las actuaciones de la compañía en materia de Seguridad y Salud en el trabajo.

La gestión de la calidad en OSSA se basa en el Decálogo de Calidad, que establece como base de las actuaciones de la compañía la satisfacción de los clientes. Además, señala la importancia de contar con un equipo con un elevado nivel de cualificación y motivado y de establecer relaciones de colaboración con clientes, proveedores y subcontratistas, para el cumplimiento de los objetivos.

OSSA, siempre ha prestado especial atención a la prevención de riesgos, proporcionando medios personales y recursos económicos. La compañía dispone de un Manual de gestión de la seguridad e higiene en la obra, que sirve

como guía para la gestión del riesgo, dirigido a garantizar la salud de los trabajadores y la seguridad en sus equipos de trabajo. La sensibilidad en esta materia comienza en la dirección de la empresa y se transmite a través de sus mandos a todo el personal, logrando de esta forma realizar una prevención eficaz y operativa.

Los clientes valoran muy positivamente la gestión de OSSA en materia de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales, habiendo recibido en 2013 reconocimientos por parte de clientes por haber logrado eliminar la siniestralidad en alguna de sus obras.

## I+D+i

El sistema de gestión de I+D+i ha sido diseñado y es auditado anualmente según la norma UNE EN 166002, cuyo objetivo es la sistematización de la gestión de la innovación y el desarrollo tecnológico dentro de la compañía. La aplicación de este sistema de gestión, que organiza las actividades de I+D+i, es un buen instrumento para fomentar la creatividad de las empresas y crear ventajas competitivas en el mercado.

La ejecución y colaboración en proyectos de I+D+i, se basa en el siguiente esquema:



## INNOVACIÓN

OSSA es pionera en la introducción de nuevas tecnologías, como la perforación hidráulica en el mercado de la Península Ibérica. Participa, en colaboración con los grandes proveedores de maquinaria, en el diseño y mejora de equipos para la obra subterránea como son los equipos de gunitado, la electrificación de los cabrestantes de las plataformas de profundización y los castilletes desmontables.

El objetivo de ser líder tecnológico del sector lleva a participar activamente en los diferentes foros de investigación, siendo socios de la Plataforma Tecnológica Española de La Construcción.

OSSA, además de mantener una fluida colaboración con sus clientes y proveedores líderes en sus respectivos sectores, ha establecido un marco de cooperación con universidades y centros de investigación de reconocido prestigio, como son la Universidad Politécnica de Madrid (UPM),

la Escuela de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos de Santander o la Asociación de Investigación de Equipos Mineros (AITEMIN), entre otros.

Los proyectos de I+D+i ejecutados por OSSA se clasifican según las siguientes líneas de actuación:

- Productividad
- Formación
- Seguridad
- Información

OSSA ha certificado durante 2013, 11 proyectos según la normativa ISO 16602 y el Real Decreto 1432/2003 relativo al cumplimiento de los requisitos científicos y tecnológicos a los efectos de aplicación e interpretación de la deducción por actividades de I+D+i. Las inversiones en 2013 en I+D+i han superado los dos millones de euros.





Raquel Cienfuegos  
Responsable de I+D+i, Medio Ambiente y Calidad

“ La innovación nos permite crear valor de forma diferencial y ser más competitivos

Entre los numerosos proyectos de I+D+i en los que OSSA participa cabe destacar los siguientes:

## DYNACAR

Aplicación de sensores inalámbricos en puentes y túneles que permiten controlar de forma remota y en tiempo real indicadores significativos para un mantenimiento mejorado de la infraestructura.

**Papel de OSSA: Participante**

## McGIT

Monitorización y control mediante una red de comunicaciones y localización en el túnel.

**Papel de OSSA: Líder del proyecto**

## PREFEX

Desarrollo de modelos computacionales basados en técnicas de inteligencia para la caracterización del frente de excavación y predicción de la futura evolución del mismo.

**Papel de OSSA: Participante**

## PABLITO

Diseño de voladuras de alta eficiencia con un proceso integral para todas las fases de construcción, constituyendo un sistema de aprendizaje dinámico.

**Papel de OSSA: Líder del proyecto**

## TRAZABILIDAD RFID ACTIVOS

Trazabilidad de dovelas desde el inicio de la fabricación hasta su puesta en obra, mediante lectores RFID.

**Papel de OSSA: Líder del proyecto**

### OTROS PROYECTOS DE I+D+I

- **ANCLAJES 12:** Diseño, desarrollo, testeo y validación de una nueva solución técnica de sistema de fijación de bóvedas mediante el uso de anclajes verticales permanentes.
- **RAIBOR:** Diseño, desarrollo, ensayo y validación de un nuevo sistema de construcción basándose en la técnica raise-boring.
- **FISURAS:** Retroanálisis capaz de establecer hipótesis, criterios de modelado y soluciones sobre fisuras que contemplen casos excepcionales, de modo que puedan ser resueltos o preverse antes de su aparición.
- **REVEST:** Diseño, análisis, desarrollo del revestimiento de hormigón en túneles ferroviarios que garantizan el funcionamiento aerodinámico del tren.
- **SISCAREN:** Diseño, análisis, desarrollo de revestimiento mediante carro de encofrado para el hormigonado del revestimiento de un túnel hidráulico.
- **ENSAIM:** Diseño y desarrollo de dos nuevos ensayos de impermeabilización, uno sobre un prototipo de cajones y otro para la realización de ensayos de PVC.
- **FALLAS:** Diseño y desarrollo de una sección de túnel aislada impermeabilizada y estanca al atravesar discontinuidades singulares en la corteza.
- **VOLADAPT:** Diseño de un nuevo proceso de voladura mediante técnicas predictivas y adaptativas, eficaz y eficiente en la utilización de recursos y materias primas y minimizando las emisiones.
- **INSPETUNEL:** Diseño y desarrollo de un nuevo procedimiento de auscultación de un túnel capaz de determinar en tiempo real y en línea los movimientos del túnel hasta su estabilización.
- **VENTILACIÓN:** Diseño, desarrollo y optimización de los sistemas de ventilación en túneles realizados por perforación y voladura.
- **AUTOJUMBO:** Automatización del proceso de carga de los explosivos mediante la adaptación de los jumbos que se utilizan para la perforación de los taladros que albergan el explosivos de cada voladura. Mejorar el MWD (Monitorin While Drilling) que es un software que registra una serie de parámetros durante la perforación de los barrenos, parámetros de consumo, de fuerzas aplicadas a la barrena, etc. la mejora vendría, como punto de partida, al intentar incorporar los índices de taladrabilidad a la herramienta que completara a los demás registros que obtiene la herramienta. La mejora de esta herramienta y mediante el desarrollo de algún algoritmo permitirá al jumbo cargar la voladura, dentro de un catálogo definido por los expertos, en función del terreno que se encuentre al taladrar.



COMPROMETIDOS  
CON LAS  
PERSONAS



Carmelo Trujillo  
Director de Recursos Humanos

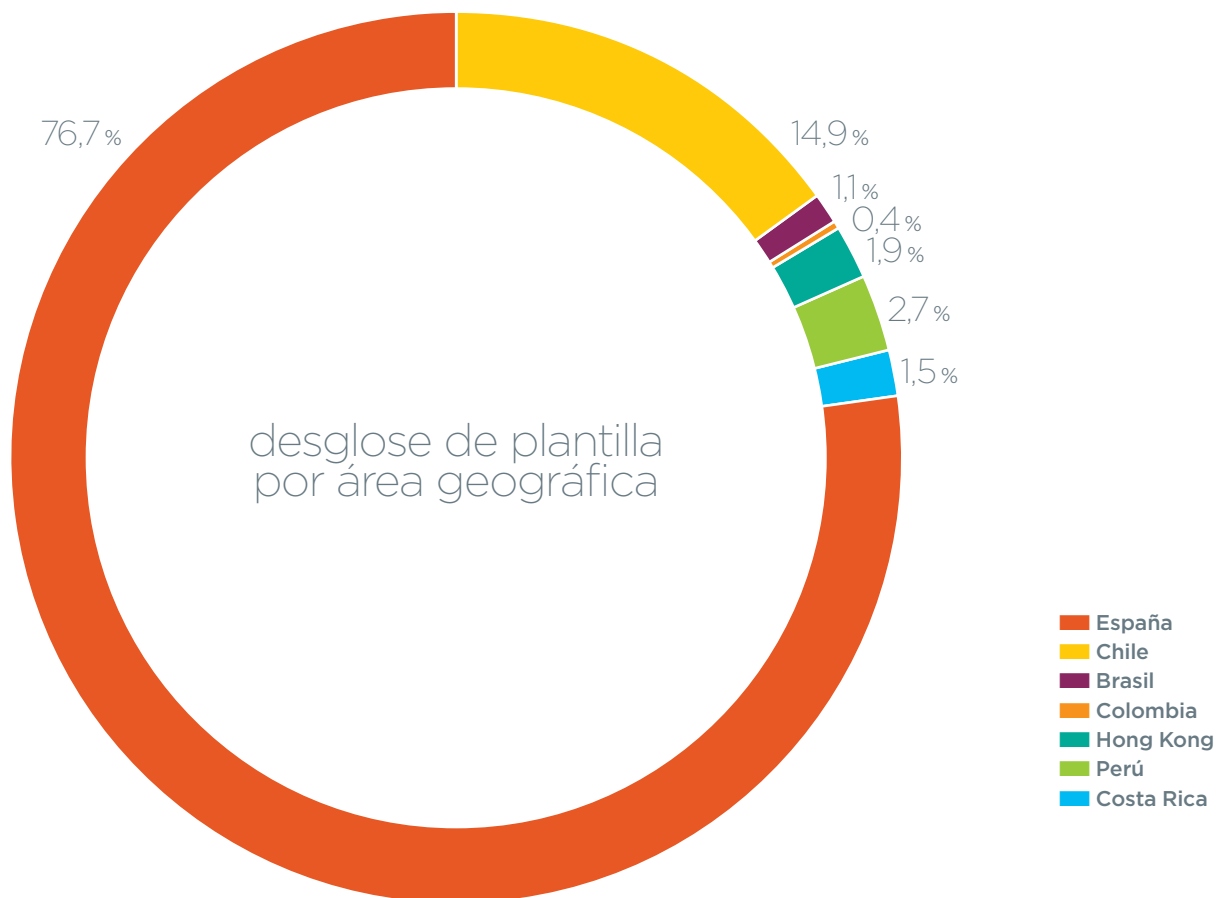
Uno de los grandes retos de una empresa en pleno proceso de internacionalización es la gestión de personas

## EMPLEADOS

Para OSSA es fundamental la gestión de sus empleados y el correcto trato con ellos. Bajo el lema “Las empresas son personas” OSSA desarrolla distintas estrategias.

- Desarrollo profesional y humano de sus trabajadores.
- Retribución competitiva, igualdad de salarios a todos los niveles, independientemente del lugar de contratación o la nacionalidad.
- Reuniones periódicas con los sindicatos (negociación colectiva) y otros organismos relacionados con las comunidades de los países en donde opera.
- Retención del talento garantizando que sus trabajadores gocen de calidad y buena salud a través de condiciones óptimas de bienestar laboral y de políticas de formación que enriquezcan sus conocimientos.
- Igualdad de género.
- Estabilidad del empleo, promoción interna frente a contrataciones externas, y aumento de las competencias de los trabajadores.
- Identificación de las necesidades de formación de los empleados.
- Implementación de medidas de prevención de riesgos, calidad y medioambiente.

En 2013 la plantilla de OSSA ha estado formada por un total de 269 empleados, un 11% menos que en el 2012 (302 trabajadores de plantilla media en 2012), de los cuales un 9% son mujeres y el 91% restante hombres. Entre uno de los objetivos de OSSA, está la inserción de la mujer en su plantilla, formada mayoritariamente por hombres, como es habitual en las empresas del sector.



En 2013, la mayor parte de la plantilla ha trabajado en España, y alrededor del 25% en el extranjero (América del Sur y Asia). Fuera de España, el país con mayor número de empleados es Chile, debido a la cantidad de proyectos llevados a cabo.

## Gestión de empleados expatriados

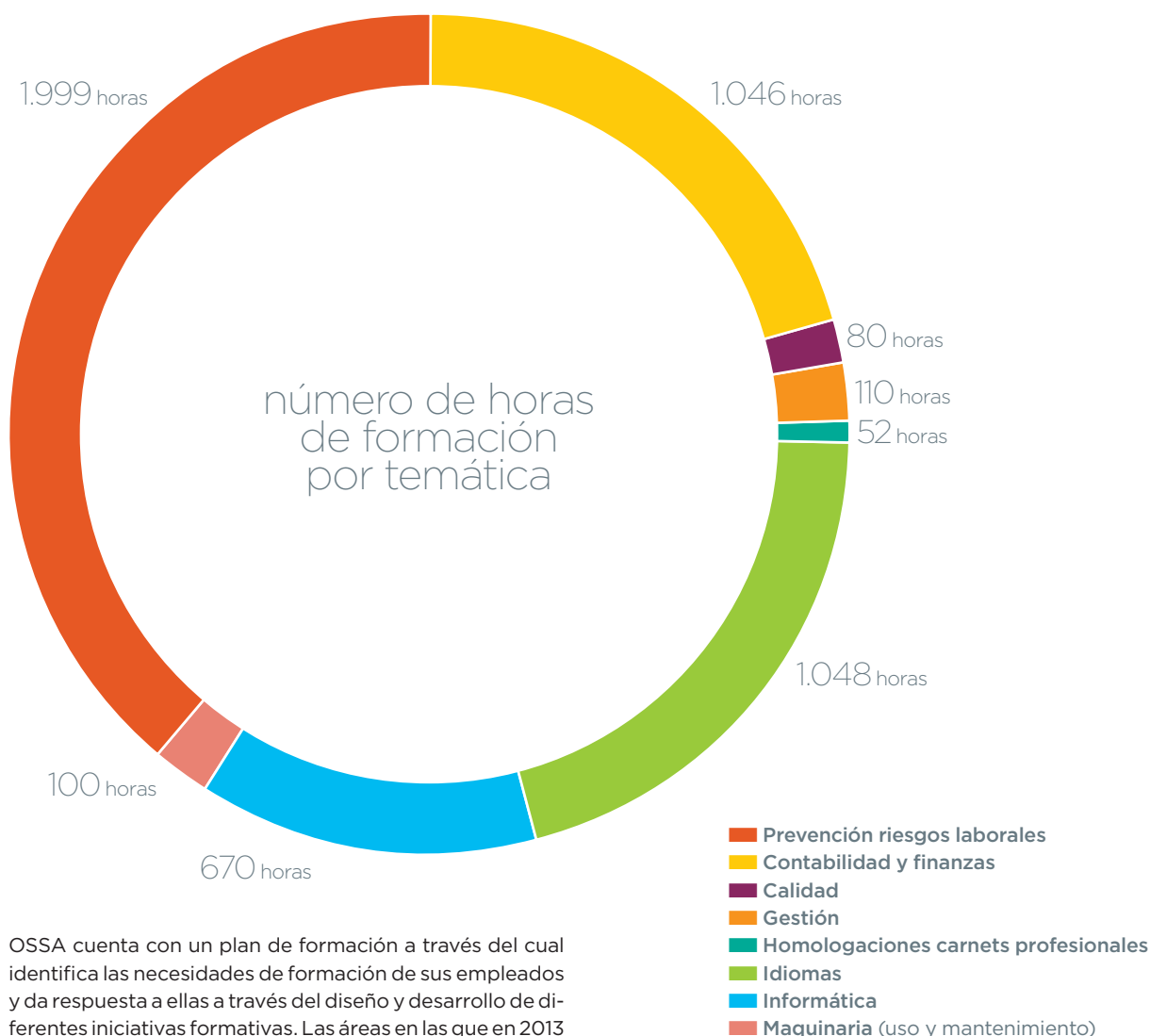
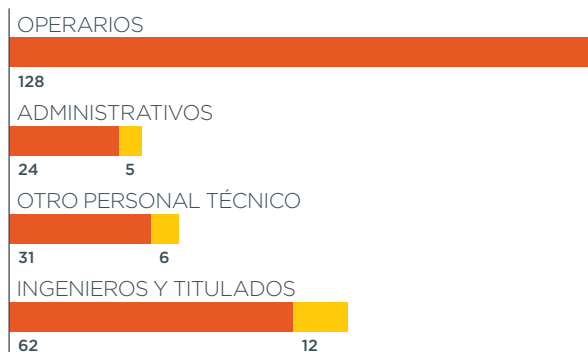
- Los trabajadores expatriados disponen de ayuda por parte de la empresa para todas las gestiones derivadas de su desplazamiento.
- Durante el periodo que dura su desplazamiento el trabajador dispone de atención continua tanto del Departamento de Recursos Humanos en las oficinas centrales como de los propios administrativos en obra, facilitándole alojamiento adecuado en destino, póliza de asistencia sanitaria y desplazamientos periódicos a España, entre otros.
- Mejora de condiciones familiares.
- Política retributiva para los expatriados cuyo objetivo es un bajo índice de rotación.

## desglose de plantilla por categoría profesional

El 48% de la plantilla son operarios y el 28% ingenieros y titulados

Alrededor de la mitad de la plantilla posee contrato indefinido

En 2013 se han producido 140 bajas y 138 nuevas contrataciones



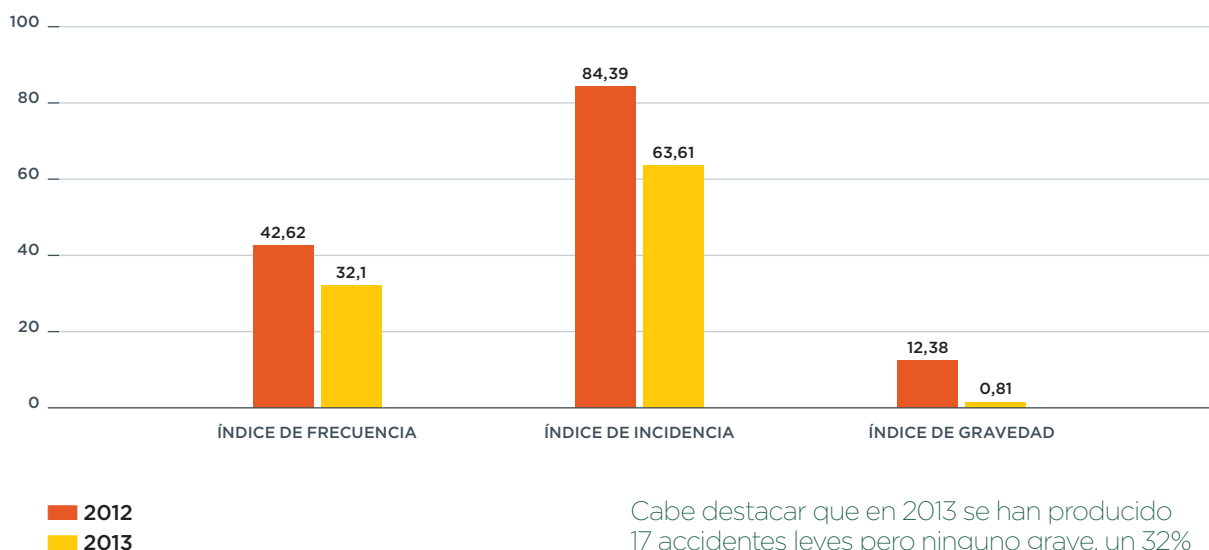
OSSA cuenta con un plan de formación a través del cual identifica las necesidades de formación de sus empleados y da respuesta a ellas a través del diseño y desarrollo de diferentes iniciativas formativas. Las áreas en las que en 2013 se han impartido más horas de formación han sido prevención de riesgos laborales, idiomas y contabilidad y finanzas. En total se ha impartido 5.105 horas de formación (de media, 19 horas por empleado).

## SEGURIDAD Y SALUD

El de la construcción es el sector en el que se producen mayor número de accidentes laborales. OSSA, como empresa comprometida con la prevención de riesgos laborales cuenta con un Manual de prevención, a la par que imparte cursos de formación para promover las iniciativas de prevención de riesgos en las obras. En 2013, se impartieron un alrededor de 2.000 horas de formación en la materia. Entre sus actuaciones, cabe destacar la importancia de las sanciones a aquellos trabajadores que no cumplan con las directrices establecidas, así como a los mandos que no se involucren con todo su esfuerzo en las labores preventivas. Según las políticas de seguridad de la compañía, en las obras es fundamental contar con la supervisión de un técnico experimentado que marque las pautas a seguir.

Uno de los principales objetivos de los proyectos de I+D+i desarrollados por OSSA es la protección de la seguridad y salud de sus empleados. Por ejemplo, el Sistema de Control de Personal (denominado McOpe) permite obtener información a tiempo real de las personas que se encuentran dentro de los túneles mediante el uso de tarjetas de identificación, lo que permite llevar a cabo una mejor gestión en situaciones de riesgo. Esta iniciativa ya ha sido implantada en las obras de Mondragón, Grimaldo y Corga de Vela.

### índices de siniestralidad



Cabe destacar que en 2013 se han producido 17 accidentes leves pero ninguno grave, un 32% menos respecto al año anterior.

Los índices de frecuencia, incidencia y gravedad también han descendido de manera significativa.

Las causas más frecuentes de accidentes son los golpes contra objetivos inmóviles y por desplome o derrumbamientos.

El objetivo de la compañía para años próximos es la continua reducción de la siniestralidad en sus obras, a través de información, formación, optimización de los equipos de protección y mejora de los procesos, proporcionando así un entorno seguro de trabajo para sus empleados.

## RELACIÓN CON LA COMUNIDAD DONDE OPERA

OSSA lleva a cabo numerosas iniciativas para fomentar el desarrollo y el bienestar de las comunidades en las que opera. En los países más desarrollados el impacto de las obras está sobre todo relacionado con la generación de empleo y riqueza (por la contratación de personal y compra de maquinaria y suministros a nivel local). Sin embargo, en los países con menor grado de desarrollo se llevan a cabo iniciativas de diferente índole, relacionadas con la educación y la sanidad, entre otros.

La compañía muestra a continuación algunos ejemplos de compromiso social a partir de ayudas significativas en las pequeñas comunidades en las que opera:

### CAMPAÑA ODONTOLÓGICA EN PERÚ



OSSA ha prestado apoyo a la comunidad de Chacanaque a través de la contratación de médicos dentistas y enfermeras para la realización de una campaña odontológica tanto a menores como a adultos.

### DONACIÓN DE ROPA EN PERÚ



En la aldea de Azaroma, los empleados de OSSA han entregado ropa para los más pequeños, siendo la escuela local la encargada de distribuirla entre los más necesitados.



MÁXIMO  
RESPETO Y  
MENOR IMPACTO  
MEDIOAMBIENTAL





Raquel Cienfuegos  
Responsable de I+D+i, Medio Ambiente y Calidad



Aseguramos el control del impacto ambiental de nuestras obras estableciendo valores de referencia para determinados indicadores y mediante la realización de inspecciones

- 1 Cumplimiento de la normativa medioambiental vigente en cada país y adopción de medidas voluntarias implementando la norma ISO 14001.
- 2 Incorporación de las mejores técnicas disponibles dentro de una viabilidad económica.
- 3 Satisfacción del cliente y eficiencia económica buscando el máximo valor del servicio junto con el menor impacto ambiental.
- 4 Inversión en innovación ambiental y mejora continua de los procesos y sistemas de gestión como medio para alcanzar una mayor eficiencia ecológica:
  - Reduciendo la intensidad en el uso de materias primas y energía.
  - Reduciendo el daño a la salud humana y medio ambiente.
  - Fomentando buenas prácticas como reducción, reutilización y reciclado de materiales.
  - Proporcionando mayor calidad de vida a su entorno.
- 5 Compromiso de colaboración con los empleados, sus familias, comunidades locales y sociedad en general para mejorar su calidad de vida y por tanto el bienestar social.

La compañía ha implementado un Manual de Buenas Prácticas para obras y oficinas, en las que se rige el comportamiento interno de la compañía y sus efectos en materia de consumo de agua, energía, materias primas y gestión de residuos.

En este manual quedan recogidas, entre otras, las siguientes actuaciones:

### **CUMPLIMIENTO NORMATIVO**

- Cumplimiento de las instrucciones de los encargados y de las instrucciones de trabajadores relacionados con el medio ambiente.
- Formación y sensibilización de los trabajadores en materia de medio ambiente.

### **EFICIENCIA ENERGÉTICA**

- Consideración de criterios de eficiencia energética en la compra de maquinaria (la reciente compra de variadores de frecuencia ha permitido un ahorro significativo en el sistema de ventilación en la construcción de túneles).
- Seguimiento del consumo energético para la detección de consumos excesivos e innecesarios.
- Conducción adecuada de vehículos y máquinas.
- Correcto mantenimiento de la maquinaria.
- Gestión eficiente de la iluminación a través del aprovechamiento de la luz natural o la sustitución de las bombillas.
- Revisión y mantenimiento de las instalaciones para reducir focos contaminantes o rendimientos bajos.

### **PROTECCIÓN DE LA BIODIVERSIDAD**

- Planificación de accesos para evitar la destrucción innecesaria de zonas vegetales, compactación de suelos, etc.

### **AGUA**

- Aprovechamiento, reciclaje y adecuado tratamiento del agua.
- Medidas de ahorro de agua en oficinas.

### **RESIDUOS**

- Gestión diferenciada de residuos según tipo y volumen.
- Minimización en la generación de residuos a través de un uso responsable de materiales y equipos para la posterior reutilización de ellos.
- Entrega de residuos a gestores autorizados.
- Correcto mantenimiento de materiales en almacén y almacenamiento de combustibles líquidos en obra.
- Limpieza periódica de la obra.
- Reutilización y reciclado de papel.

### **RUIDO Y EMISIONES**

- Control y minimización del ruido en la maquinaria de las obras.
- Uso de sistemas de pulverización de agua para reducir las emisiones de polvo y partículas generadas por los vehículos y maquinaria.

# decálogo de buenas prácticas ambientales

**1**

Reduce, reutiliza y recicla

**2**

No consumas energía innecesariamente

**3**

Ten en cuenta el ahorro de recursos:  
agua y luz

**4**

Utiliza la cantidad justa de productos  
y procura no utilizar productos agresivos  
con el medio ambiente

**5**

Evita derrames accidentales en el suelo.  
No viertas a cauces y/o redes de  
saneamiento, productos químicos  
y sustancias peligrosas

**6**

Intenta producir el mínimo ruido posible.  
Recuerda que el ruido también es una  
forma de contaminación

**7**

Asegura el correcto mantenimiento  
de vehículos y maquinaria

**8**

Separa los residuos en contenedores  
correctamente etiquetados y situados  
en un punto limpio

**9**

Recuerda que los residuos deben ser  
gestionados por una entidad autorizada

**10**

Protege el entorno



SOBRE ESTA  
MEMORIA DE  
RESPONSABILIDAD  
SOCIAL  
CORPORATIVA

## ALCANCE

Por segundo año consecutivo OSSA ha elaborado su Memoria de Responsabilidad Social Corporativa, dando cuenta de sus compromisos y desempeño en la materia desde el 1 de enero de 2013 hasta el 31 de diciembre del mismo año. El alcance de la memoria abarca la actividad de Obras Subterráneas S.A. en los países en los que opera.

## ESTÁNDARES INTERNACIONALES

La presente memoria ha sido elaborada de acuerdo a las siguientes directrices:

- Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad versión 3.1 del Global Reporting Initiative
- Protocolos técnicos de Indicadores versión 3.1 del Global Reporting Initiative
- Suplemento sectorial para la construcción del Global Reporting Initiative

En el índice de contenidos y tabla de indicadores GRI de desempeño de la memoria, se indican las páginas y la cobertura de los requisitos, enfoques de gestión e indicadores. En caso de omisión de los indicadores centrales de desempeño, se explica la razón de la omisión.

## ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

Para la elaboración de esta memoria se ha actualizado el análisis de materialidad realizado en 2012, con el objetivo de representar en su memoria los asuntos de mayor relevancia para la compañía y sus grupos de interés.

Mediante un análisis de diversas fuentes de información, algunas de ellas específicas para el sector de la construcción y la obra civil, se ha identificado una relación de asuntos, cuya relevancia ha sido valorada posteriormente. La valoración de la relevancia se ha llevado a cabo desde dos perspectivas, una interna (relevancia para la compañía, según su impacto en los objetivos de negocio, su capacidad de generar riesgos y oportunidades y el impacto en su marca y reputación) y otra externa (relevancia para los grupos de interés, a partir de diversas entrevistas realizadas a las áreas que lideran la relación con cada uno de ellos). Resultado de esta valoración se han identificado los aspectos que presentan una relevancia crítica y alta para OSSA:

### RELEVANCIA CRÍTICA:

- Sostenibilidad financiera
- Gestión de riesgos
- Seguridad y Salud
- Gestión del talento y desarrollo profesional

### RELEVANCIA ALTA:

- Calidad
- Desarrollo de negocio
- Gobierno Corporativo
- Atención y satisfacción del cliente
- Sistema de gestión ambiental
- Compras responsables

## DATOS DE CONTACTO

Para cualquier consulta relativa al contenido de la presente memoria puede escribir a [info@ossaint.com](mailto:info@ossaint.com), a la atención del Responsable de Calidad, I+D+i y RSC.



# TABLA DE INDICADORES GRI

## contenidos básicos

INDICADOR		REFERENCIA
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización	Carta del Presidente y Consejero Delegado
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	Creando valor sostenible (Riesgos y oportunidades)
2.1	Nombre de la organización	Obras Subterráneas S.A. (OSSA)
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	OSSA, una empresa internacional (Principales líneas de negocio)
2.3	Estructura operativa de la organización	Nuestra empresa: quiénes somos (Estructura de la organización)
2.4	Localización de la sede principal de la organización	Aragoneses 2ª, 3ª planta; Polígono Industrial de Alcobendas; 28108 Alcobendas, Madrid
2.5	Número de países en los que opera la organización	Contraportada y OSSA, una empresa internacional
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Nuestra empresa: quiénes somos (Estructura de la propiedad)
2.7	Mercados servidos	OSSA, una empresa internacional (Principales líneas de negocio)
2.8	Dimensiones de la organización informante	Contraportada, OSSA, una empresa internacional, Creando valor sostenible y Comprometidos con las personas
2.9	Cambios significativos en la organización	Nuestra empresa: quiénes somos
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	No se han recibido premios y distinciones en 2013, además de las certificaciones del Sistema Integrado de Gestión
3.1	Período cubierto por la Memoria	Sobre esta memoria de RSC
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente	2012
3.3	Ciclo de presentación de memorias	La memoria se publica desde 2012 con carácter anual
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	Sobre esta memoria de RSC
3.5	Proceso de definición del contenido de la Memoria	Sobre esta memoria de RSC
3.6	Cobertura de la memoria	Sobre esta memoria de RSC
3.7	Existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la Memoria	Sobre esta memoria de RSC
3.8	Base para la inclusión de información en el caso de negocios conjuntos, filiales, etc.	Sólo se informa sobre la actividad de OSSA como matriz, incluyendo sus filiales y sucursales
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos	La información reportada ha sido elaborada según los requisitos de GRI. Si se utilizan diferentes unidades de medida, se especifica en cada caso
3.10	Efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores	No aplica
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance	No aplica
3.12	Localización de los contenidos básicos en la Memoria	Tabla de indicadores GRI
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la Memoria	Actualmente OSSA no lleva a cabo verificación externa de la memoria
4.1	Estructura de gobierno de la organización	Nuestra empresa: quiénes somos (Gobierno Corporativo)
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	El Presidente es a su vez el Consejero Delegado







## contenidos básicos

INDICADOR		REFERENCIA
4.3	Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos	Todos los miembros del Consejo de Administración son ejecutivos
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	Nuestra empresa: quiénes somos (Código Ético)
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano del gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización	No disponible
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	Nuestra empresa: quiénes somos (Código Ético)
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigibles a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos	Los consejeros de OSSA son nombrados de acuerdo a un procedimiento que evalúa sus competencias, experiencia, dedicación y know-how con el fin de lograr el mejor desempeño de sus funciones
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social	Nuestra empresa: quiénes somos y Creando valor sostenible
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social	Auditorías de cuentas de explotación y balances financieros, y auditorías anuales del Sistema Integrado de Gestión
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno	No existen procedimientos específicos
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	La organización aplica políticas no escritas para combatir o minimizar riesgos empresariales, sobre todo, en regiones y circunstancias de riesgo (estudios de viabilidad de proyectos, de UTEs y consorcios, etc.). Además, la compañía minimiza y controla riesgos transversales con la implantación de modelos internacionales de sistemas de gestión tales como ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 o UNE 166.002
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización apruebe	Creando valor sostenible (Compromiso con la RSC)
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca o apoye	Pensando en los clientes (Innovación)
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	Nuestra empresa: quiénes somos (Código Ético)
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	OSSA ha identificado a sus grupos de interés relevantes en función de su capacidad de influencia en sus actividades y resultados.
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés	Nuestra empresa: quiénes somos (Código Ético)
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a ellos en la elaboración de la Memoria	Sobre esta memoria de RSC
5	Información sobre los enfoques de gestión económico, social y ambiental	Creando valor sostenible (Desempeño económico y Compromiso con la RSC), Comprometidos con las personas (Relación con la comunidad donde opera) y Máximo respeto y menor impacto ambiental

## indicadores de desempeño económico

INDICADOR	REFERENCIA
EC 1	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 gobiernos
EC 2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debidos al cambio climático
EC 3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales
EC 4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos
EC 6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas
EC 7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas
EC 8	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
EC 9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos

## indicadores de desempeño medioambiental

INDICADOR	REFERENCIA
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias
CRE 1	Intensidad energética en edificios
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y reducciones logradas con ellas
EN8	Captación total de agua por fuentes
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada
CRE2	Intensidad de uso de agua en edificios
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Localización y tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas





## indicadores de desempeño medioambiental

INDICADOR	REFERENCIA
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	No disponible
EN14 Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	La obra de Pinos ha llevado a cabo 12 iniciativas relacionadas con la gestión de la biodiversidad
EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de Gases de Efecto Invernadero, en peso	No disponible
EN17 Otras emisiones indirectas de Gases de Efecto Invernadero, en peso	No disponible
CRE3 Intensidad de las emisiones de GHG derivadas de las edificaciones	Este indicador solo aplica a actividades de inmobiliaria, no incluidas dentro del área de negocio de OSSA
CRE4 Intensidad de las emisiones de GHG derivadas de las nuevas construcciones y remodelación de edificaciones	No disponible
EN19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso	No disponible
EN20 NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	No disponible
EN21 Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	No disponible
EN22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	El peso total de residuos generado en las obras de Hong Kong, Renace II, Urnieta, UTE Tolosa, Wayrasencca, Chuquicamata, Pinos y Grimaldo es de más de 517.000 toneladas, en su mayoría residuos no peligrosos e inertes
EN23 Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	En la obra de Renace II se han producido 3 derrames significativos con un volumen total de 0,25 m <sup>3</sup>
CRE5 Necesidad de remediación y remediación de la tierra para el uso actual y potencial de la tierra, de acuerdo al marco legal correspondiente	No disponible
EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto	Máximo respeto y menor impacto medioambiental
EN27 Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos	La actividad de OSSA no incluye la producción de bienes envasados o embalados destinados a la venta o envío a clientes
EN28 Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	En 2013 OSSA no ha recibido multas significativas ni sanciones por incumplimiento de la normativa ambiental

## indicadores de prácticas laborales y ética del trabajo

INDICADOR	REFERENCIA
LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región y por sexo	Comprometidos con las personas (Empleados)
LA2 Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupos de edad, sexo y región	Comprometidos con las personas (Empleados)
LA15 La vuelta al trabajo y las tasas de retención después de las bajas por maternidad y paternidad, por sexo	No disponible





## indicadores de prácticas laborales y ética del trabajo

INDICADOR		REFERENCIA
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	100%
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo (s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	El período mínimo de preaviso está indicado en los convenios colectivos.
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo	En la actualidad OSSA no cuenta con Comité de Seguridad y Salud.
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo	No disponible
CRE6	Porcentaje de la organización que opera bajo un sistema de gestión de seguridad y salud internacionalmente reconocido y verificable	100%
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	Comprometidos con las personas (Empleados)
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	En la actualidad OSSA no cuenta con acuerdos formales con sindicatos.
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y categoría de empleado	Comprometidos con las personas (Empleados)
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales	Comprometidos con las personas (Empleados)
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional por sexo	100%
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, categoría, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Comprometidos con las personas (Empleados)
LA14	Relación entre salario base y la remuneración de hombres y mujeres por categoría profesional, desglosado por actividad principal	En línea con la OIT, la remuneración para hombres y mujeres es igual para el mismo trabajo realizado.

## indicadores de derechos humanos

INDICADOR		REFERENCIA
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos y contratos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	OSSA no dispone de acuerdos de inversión que incluyan cláusulas relacionadas con el respecto a los derechos humanos
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas y otros socios comerciales que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia	Además de ponderar el comportamiento de todos los proveedores en base a criterios suscritos por la compañía en materia de prevención de riesgos laborales, de gestión ambiental, de calidad, de medios y de experiencia, es requisito contractual el hecho de conocer y aceptar el compromiso de OSSA con los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, pero no se realiza una evaluación específica en materia de derechos humanos
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas	En 2013 OSSA no ha identificado incidentes de discriminación





## indicadores de derechos humanos

INDICADOR	REFERENCIA
HR5 Actividades de la compañía y proveedores significativos identificados en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenio colectivos puedan ser violados o correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos	En 2013 OSSA no ha identificado actividades ni proveedores en los que se hayan identificado estos riesgos
HR6 Actividades de la compañía y proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su efectiva eliminación	En 2013 OSSA no ha identificado actividades ni proveedores en los que se hayan identificado estos riesgos
HR7 Actividades de la compañía y proveedores significativos identificados como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio	En 2013 OSSA no ha identificado actividades ni proveedores en los que se hayan identificado estos riesgos
HR8 Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades	Todo el personal de seguridad ha sido formado y sensibilizado en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades
HR9 Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	En 2013 OSSA no ha identificado incidentes en la materia
HR10 Porcentaje y número total de operaciones que están sujetas a revisiones de derechos humanos y/o a evaluaciones de su impacto	No disponible
HR11 Número de quejas relacionadas con los derechos humanos presentadas, abordadas y resueltas a través de los mecanismos de queja formal	En 2013 OSSA no ha recibido quejas relacionadas con los derechos humanos

## indicadores de desempeño en la sociedad

INDICADOR	REFERENCIA
SO1 Porcentaje de operaciones ejecutadas en la comunidad local, evaluaciones de impacto y desarrollo de programas	Comprometidos con las personas (Relación con la comunidad donde opera)
SO9 Operaciones con efectos negativos significativos, reales o potenciales, en las comunidades locales	En 2013 OSSA no ha identificado efectos negativos significativos en las comunidades locales
SO10 Prevención y medidas de mitigación aplicadas, en operaciones con efectos negativos significativos, reales o potenciales, en las comunidades locales	OSSA dispone de un sistema para la evaluación del impacto ambiental en todas sus obras, cuyo resultado es la aplicación de medidas preventivas y correctoras. Asimismo, dispone de canales de comunicación con las partes interesadas
CRE7 Número de personas voluntariamente o involuntariamente desplazadas y/o reubicadas por desarrollo, desglosado por proyecto	Comprometidos con las personas (Empleados)
SO2 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	Se han analizado el 100% de las unidades de negocio
SO3 Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización	100%
SO4 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	El Código Ético de la organización recoge las medidas a adoptar
SO5 Posición en las políticas públicas y participación en su desarrollo y en el de actividades de lobbying	El Código Ético de la organización recoge el principio de neutralidad política





## indicadores de desempeño en la sociedad

INDICADOR	REFERENCIA
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones

## indicadores sobre responsabilidad de producto

INDICADOR	REFERENCIA
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
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor de la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos
CRE8	Tipo y número de certificación de sostenibilidad y método de clasificación para nuevas construcciones, administración, ocupación y modernización
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente
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
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes
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







