



INFORME

# RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

GRUP  RTIZ

Septiembre 2018

## ÍNDICE

|   |       |   |       |
|---|-------|---|-------|
| ○ Ortiz Responsable   | Pg 3  | ○ Grupos de Interés                         | Pg 21 |
| ○ Misión, Visión y Valores  | Pg 4  | ○ G. de Interés/1. Empleados                | Pg 22 |
| ○ Plan Estratégico  | Pg 5  | ○ G. de Interés/2. Clientes                 | Pg 25 |
| ○ Principales datos económicos                                      | Pg 6  | ○ G. de Interés/3. Proveedores              | Pg 27 |
| ○ Triple cuenta de resultados                                       | Pg 7  | ○ G. de Interés/4. Comunidades              | Pg 30 |
| ○ Economía Circular:<br>Medio Ambiente, Innovación y Sostenibilidad | Pg 8  | ○ G. de Interés/5. Socios                   | Pg 35 |
| ○ Prevención, Seguridad y Salud                                     | Pg 13 | ○ G. de Interés/6. Inversores&Entid.Financ. | Pg 36 |
| ○ Gobierno Corporativo  | Pg 14 | ○ G. de Interés/7. Accionistas              | Pg 37 |
| ○ Comportamiento responsable  | Pg 15 | ○ G. de Interés/8. Medios de Comunicación   | Pg 38 |
| ○ Ética en los negocios   | Pg 17 |   |       |
| ○ Programa Compliance   | Pg 18 |   |       |
| ○ Acción Social   | Pg 19 |   |       |



## Alcance

El presente Informe recoge la nueva edición de la Memoria Anual de Responsabilidad Social Corporativa de Grupo Ortiz dirigida a todos nuestros Grupos de Interés.

Incluye la actividad y principales resultados del Grupo en el ejercicio 2017, con la integración del desempeño en el ámbito económico, medioambiental y social.

Su contenido ha sido elaborado conjuntamente por la Dirección de Empresa y empleados fomentando así la mejora y el crecimiento responsable y aportando valor al Grupo de Empresas.

*“Nuestra empresa debe adaptarse a las nuevas tendencias y líneas que marca el sector para crecer de forma responsable y seguir siendo útil a la sociedad que demanda nuestro conocimiento”.*

*“Crear un negocio fuerte y construir un mundo mejor no son metas contradictorias, ambas son ingredientes indispensables para el éxito a largo plazo”.*

*“Cada una de las personas que forma parte de GRUPO ORTIZ, trabaja porque sabe hacer algo que es útil y necesario para la sociedad”.*

*“La ética es imprescindible en el nuevo entorno competitivo”.*

## Objetivos de la Memoria

- Informar a nuestros Grupos de Interés de los avances en materia de RSC y poner en valor la labor hasta ahora desarrollada en responsabilidad social.
- Identificar objetivos de mejora para los próximos años.
- Fortalecer los conceptos y valores que contribuyan a una mayor dimensión responsable de nuestra empresa estableciendo sinergias entre resultado de negocio y comportamiento ético.



# Misión, Visión y Valores

## 1 MISIÓN

Proporcionar a la sociedad soluciones integrales mediante servicios de ingeniería, energía, construcción, medio ambiente y concesiones, eficaces y de elevado contenido técnico.

Lograr un incremento de valor añadido para satisfacer a todos nuestros grupos de interés a través de las diferentes actividades, así como realizar inversiones que contribuyan al desarrollo sostenible a largo plazo.

Prestar nuestros servicios con óptimos estándares de calidad, costo y tiempo, actuando siempre como empresa socialmente responsable.

## 2 VISIÓN

Ser un referente en la creación y gestión de soluciones y servicios de ingeniería, energía, construcción, medio ambiente y concesiones, que contribuyen a la sostenibilidad y al bienestar de la sociedad generando valor para todos sus grupos de interés y fomentando su desarrollo económico.

Nuestro objetivo es aportar las soluciones más eficientes a nuestros clientes y, por extensión, a la sociedad bajo la premisa de una mejora continua en nuestro enfoque hacia la búsqueda de la excelencia. Nuestra meta es progresar en la diversificación para conseguir un sólido crecimiento basado en la globalización.

## 3 VALORES

- Crecimiento Responsable.
- Compromiso con la Sociedad.
- Cercanía, cumplimiento y compromiso con nuestros Clientes.
- Responsabilidad Social Empresarial.
- Rapidez en la toma de decisiones.
- Fomentar el talento del Capital Humano.
- Responsabilidad con el Medio Ambiente.
- Estabilidad Societaria.
- Independencia.
- Flexibilidad y adaptación al Cambio.

---

***“Una empresa socialmente responsable es aquella que lleva adelante un negocio rentable, teniendo en cuenta todos los efectos económicos, medioambientales y sociales que genera para la sociedad con los niveles mas estrictos de integridad y transparencia.”***

---





## PLAN ESTRATÉGICO

- GRUPO ORTIZ trabaja para establecer mas **sinergias entre negocio y comportamiento ético aplicando su “Programa de Compliance”** y una **Economía Circular** basada en:
  - Transparencia
  - Innovación
  - Legitimidad
  - Eficiencia y rentabilidad
  - Reputación
  - Sostenibilidad
- Para fomentar el **crecimiento responsable y el desarrollo sostenible GRUPO ORTIZ** estudia y aplica nuevas tecnologías en sus proyectos consiguiendo un menor consumo energético, menor emisión de CO2 y una mejor gestión de residuos.
- GRUPO ORTIZ participa en el **desarrollo económico y social** de las áreas de actuación donde ejecuta sus proyectos generando empleo, energía limpia, infraestructuras y riqueza social.
- Para poder satisfacer a todos nuestros Grupos de Interés contamos con **herramientas propias de la empresa** que nos permiten transmitir, recibir y gestionar asuntos propios de cada uno de ellos como son el Portal del Empleado, Portal del Proveedor, Canal de Denuncias, Programa eTalent.
- A través del desarrollo de programas y mejora de convenios, GRUPO ORTIZ vela por la **estabilidad de la plantilla** y por la **retención de talentos**.
- GRUPO ORTIZ persigue en materia de seguridad y salud el objetivo **“Cero Accidentes”** en todas sus actividades siguiendo nuestros programas de Riesgos Laborales.

- Mediante los programas de Acción Social evaluados por el Comité Ético, GRUPO ORTIZ logra año tras año **aumentar las ayudas y colaboraciones en proyectos de cooperación y benéficos**.
- GRUPO ORTIZ **proporciona información pública, accesible, clara, completa y veraz** sobre el funcionamiento de la empresa en términos económicos, sociales y medioambientales, lo que hace que mantengamos la fidelidad con nuestros clientes y accionistas.
- Con la incorporación al Mercado Alternativo Bursátil (MAB) de **Grupo Ortiz Properties Socimi**, se incrementa la relación con segmentos diferentes de inversores.



VALOR COMPARTIDO



TRANSPARENCIA



RESPECTO



VOLUNTARIEDAD



SOSTENIBILIDAD



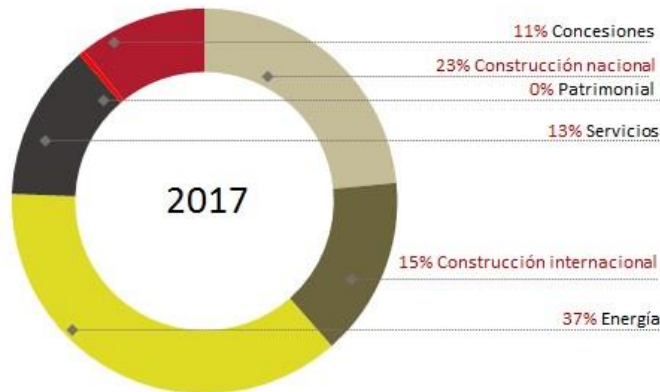
PRÁCTICAS  
RESPONSABLES

# Principales Datos Económicos

GRUPO ORTIZ, que cuenta ya con una experiencia de mas de 55 años, está formado por un grupo de empresas diversificadas en 5 Áreas de Negocio:

**Concesiones, Energía, Construcción, Servicios y Patrimonial.**

| Facturación por áreas de negocio (*) |               |        |        |        |        |        |
|--------------------------------------|---------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| FACTURACIÓN M€                       |               | 2013   | 2014   | 2015   | 2016   | 2017   |
| ÁREA DE NEGOCIOS                     | CONSTRUCCION  | 293,3  | 216,3  | 117,6  | 134,6  | 181,3  |
|                                      | Nacional      | 163,5  | 137,2  | 69,9   | 95,4   | 110,4  |
|                                      | Internacional | 129,8  | 79,1   | 47,7   | 39,2   | 70,8   |
|                                      | SERVICIOS     | 59,2   | 61,0   | 60,5   | 61,0   | 62,0   |
|                                      | ENERGÍA       | 26,4   | 121,4  | 131,3  | 138,8  | 174,3  |
|                                      | PATRIMONIAL   | 11,0   | 10,6   | 55,3   | 3,2    | 2,2    |
|                                      | CONCESIONES   | 42,4   | 40,4   | 50,9   | 48,6   | 50,5   |
|                                      | TOTAL         | 432,30 | 449,70 | 415,60 | 386,16 | 470,30 |



\*Datos auditados diciembre 2017. Incluye concesiones puestas en equivalencia.

## FACTURACIÓN INTERNACIONAL 2017

|              |               |
|--------------|---------------|
| Perú         | 22,9          |
| Colombia     | 19,0          |
| México       | 111,8         |
| Panamá       | 32,9          |
| El Salvador  | 2,8           |
| Japón        | 33,8          |
| Honduras     | 0,3           |
| Bolivia      | -             |
| Otros        | 8,90          |
| <b>TOTAL</b> | <b>232,40</b> |

\* Datos auditados

La facturación Internacional del Grupo en 2017 ha supuesto el **54%**

**La Cartera del Grupo alcanza más de 6.000 millones de euros en 2017**

- Construcción y Servicios: 705,46 M€
- Energía: 441,30 M€
- Patrimonial: 51 M€
- Concesiones nacionales: 1,362 M€
- Concesiones internacionales: 3.571 M€.

# Triple Cuenta de Resultados

GRUPO ORTIZ aporta una triple cuenta de resultados indicando las mediciones de los principales indicadores en materia económica, ambiental y social.

| TRIPLE CUENTA DE RESULTADOS GRUPO ORTIZ  |            |
|--|------------|
| <b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>   |            |
| Ventas (millones de euros) *   | 429,20     |
| EBITDA (millones de euros) *   | 47,30      |
| Beneficio antes de impuestos (millones de euros)   | 15,60      |
| Cifra total de innovación millones de euros)   | 1,90       |
| Actividad certificada ISO 9001 (%)   | 90         |
| Actividad certificada ISO 14001 (%)  | 90         |
| <b>DESEMPEÑO AMBIENTAL</b>   |            |
| Emisiones evitadas CO2 (miles de tn)   | 404,90     |
| Ahorro energético Sede (%)   | 12,50      |
| Ahorro Gas Natural en Sede (%)   | 61,00      |
| Ahorro agua en Sede (%)  | 6,80       |
| Ahorro energético en otras instalaciones y edificios (%)                                 | 8,16       |
| Reciclaje Residuos Peligrosos (kg)   | 3.988,00   |
| Reciclaje Residuos Inertes (m3)  | 174.000,00 |
| Reciclaje Papel (kg)   | 5.880,00   |
| Reciclaje Metal (kg)   | 4.820,00   |
| <b>DESEMPEÑO SOCIAL</b>  |            |
| Plantilla media al final de año (con sucursales Internacionales y utes en su proporción) | 2.295,00   |
| Brecha salarial bruta (%)  | 6,50       |
| Promedio de horas de formación al año por empleado en España                             | 12,75      |
| Personas con capacidades diferentes en plantilla en España (%)                           | 2,74       |
| Número de accidentes fatales (empleados propios y subcontratistas)                       | 0          |
| Proveedores locales sobre el total (%)   | 90,63      |
| Índice global de satisfacción de clientes (%)  | 84,38      |
| Contribución social ( en €)  | 296.330,03 |

## ECONOMIA VERDE

Mediante nuestros proyectos en las áreas de energías renovables, tratamiento de agua y actividad medioambiental, Grupo Ortiz apoya la iniciativa del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente sobre Economía Verde.

Con esta iniciativa se pretende alcanzar un crecimiento económico de la empresa realizando trabajos que aporten a la sociedad un bienestar y a su vez respetando y fomentando los recursos naturales .

Los proyectos realizados por el Grupo dentro del las áreas antes mencionas de energías renovables e infraestructuras sostenibles, han generado el **42,5%** de ventas globales y el **51,2%** del EBITDA en 2017.



## ENERGÍA LIMPIA

Para Grupo Ortiz, la implantación y mantenimiento de fuentes de energía renovables sigue siendo un factor esencial para el cambio en las políticas energéticas y su abastecimiento, sobre todo, en países en vías de desarrollo.

Durante el pasado ejercicio, hemos estudiado y desarrollado nuevos proyectos en tecnologías solar, fotovoltaica, y eólica que superan los 1.000 MW de potencia, permitiendo el acceso de energía eléctrica a millones de ciudadanos que antes no disponían de ella.

## Proyectos destacados

- **Planta Termosolar “La Africana”(50 MW),en Almodóvar del Río, Córdoba**

Planta de 50 MW de tecnología cilindro parabólico con acumulación de sales, que lleva en operación desde noviembre de 2.012. El sistema de acumulación de termosales está dimensionado para 7,5 h y es una de las 19 plantas del total de 50 instaladas en España que cuenta con esta tecnología. La planta está situada en Fuente Palmera (Córdoba) y, está siendo mantenida por una empresa del propio Grupo Ortiz.

- **Planta Solar Fotovoltaica “SOLEM I (180 MW), “SOLEM II (170 MW) y TEPEZALÁ I (100 MW) en Aguascalientes (México)**

Proyectos de generación de energía eléctrica con tecnología fotovoltaica.

La producción de energía limpia estimada total de los 3 proyectos es de 1.162.000MWh/año.

Evitará la emisión a la atmosfera de un total de 214,000 Tn de CO<sub>2</sub>/año. Los proyectos daran actividad a más de 120 empresas locales y generará más de 1.000 puestos de trabajo al personal local durante las fases de construcción y posterior O&M.

---

**La Energía Limpia es una inversión para el futuro de nuestro planeta.**

---



Grupo Ortiz es consciente de la incidencia que tienen sus actividades empresariales sobre el medio ambiente, no solo en lo que respecta a los materiales y sistemas de construcción, sino también al uso y mantenimiento posterior de los proyectos ya ejecutados y sobre todo al consumo energético de los mismos.

Cada nueva obra, principalmente las de edificación, se realiza considerando los más exigentes criterios de sostenibilidad, seleccionando los materiales que menor impacto tengan sobre el medio ambiente y teniendo en cuenta los consumos energéticos en su producción, diseñando edificaciones con criterios de mínima demanda energética.

El GRUPO, durante el último año ha continuado su esfuerzo para **disminuir los consumos de energía** dentro de sus oficinas y centros de actividad y ha mejorado los resultados de eficiencia energética en todos los centros de consumo. Mas del 80% de los centros utilizan energía eléctrica de origen renovable con certificado de origen.

## EMISIONES EVITADAS EN NUESTRAS PLANTAS FOTOVOLTAICAS

| Ubicación de las plantas                          | Nº aproximado de Tn. CO2 evitadas |
|---|-----------------------------------|
| Total Plantas Fotovoltaicas en España             | 15.320                            |
| Total Plantas Fotovoltaicas en el resto de Europa | 21.547                            |
| Total Plantas Fotovoltaicas en América            | 367.250                           |
| Total Plantas Fotovoltaicas en Japón              | 269.750                           |

## NUESTROS PROGRESOS EN SOSTENIBILIDAD EN EL ULTIMO AÑO

### SEDE PRINCIPAL DE GRUPO ORTIZ

- Gas Natural ahorrado: 399 MWh (50,9 % del consumo).
- Emisiones CO2 evitadas: 81,40 Tn de CO2/año.
- Energía Eléctrica ahorrada: Se detecta mayor consumo este año.

### AHORRO ENERGÉTICO EN EDIFICIOS Y OTRAS INSTALACIONES

- El ahorro energético identificado en edificios de oficinas, parkings, estación de servicios y gimnasio Body Factory alcanza los 1.346 Mwh/a y unas emisiones evitadas de CO2 de 424 tn/a.
- Ahorro energético **Edificio Sede I**: 1,26%.
- Ahorro energético **Body Factory**: 4,5%.
- Ahorro energético en **Alumbrado publico de Humanes**: 2,4%.

### RECICLAJE DE RESIDUOS

- Instalación de nuevos contenedores de residuos orgánicos y papel en la Sede principal de GRUPO ORTIZ.
- Reciclaje de un total de 2.210 Kg de Residuos Peligrosos.
- Reciclaje de un total de 174.000 m3 de Residuos Inertes.
- Reciclaje de un total de 5.880 Kg de papel.
- Reciclaje de un total de 4.820 Kg de metal.

## I+D+i

Grupo Ortiz tiene unos compromisos establecidos en la Política de I+D+i en la promoción de actividades de Investigación, Desarrollo e Innovación Tecnológica en las diferentes áreas de actividad de las empresas que forman parte del Grupo.

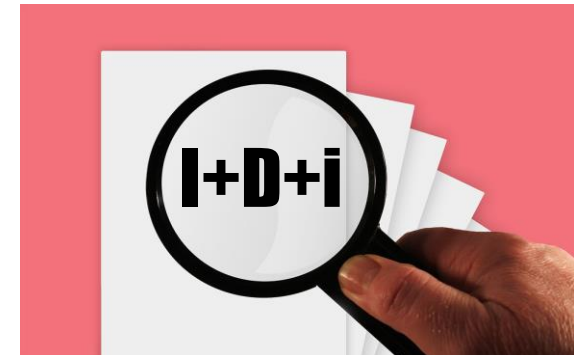
Entre los numerosos proyectos de I+D+i que hemos desarrollado y certificado conforme a la norma UNE-EN ISO 166001:2006 en los últimos años encontramos proyectos en las áreas de tratamiento de aguas, de construcción, ingeniería de prefabricados de hormigón, de tecnologías de la información (TIC's) y de prevención de riesgos laborales.

Durante el último año Grupo Ortiz ha aumentado de 61 a 65 el número de proyectos desarrollados de I+D+i, invirtiendo un total de 1.895.880,67 euros de los cuales 1.654.790,72 euros corresponden al gasto realizado en proyectos de Investigación y Desarrollo y 241.089,95 euros corresponden al gasto realizado en proyectos de Innovación Tecnológica

### Proyectos destacados:

- Proyecto de Investigación y Desarrollo “Diseño de innovadoras soluciones constructivas de Hormigón Reforzado con fibras metálicas y sintéticas”.
- Desarrollo de nuevas soluciones para trabajos de consolidación y refuerzo de estructuras de hormigón en rehabilitación de edificios. Edificio ESPAÑA.

- PROYECTO I+D SENSOSMART. Sistema de Monitorización y Control para la Evaluación del estado estructural de edificios en tiempo real.
- El Proyecto “Desarrollo de Tecnología de bajo coste para la generación de Hidrógeno en EDAR”, llevado a cabo por ASTEISA, S.A.
- PROYECTO UHPC INDAGSA DE I+D para el desarrollo de Hormigones Ultraresistentes disminuyendo el consumo de materias primas que componen el hormigón.
- Proyecto I+D con el fin de estudiar el comportamiento de la incorporación de distintos materiales de cambio de fase en los paneles de hormigón de Indagsa y determinar si puede mejorar las propiedades térmicas .
- Proyecto I+D para el reciclado de los restos vegetales de podas, siegas y algas para deshidratar, triturar y compostar y así obtener finalmente abono para zonas verdes en el municipio de Alboraya (Valencia).



## FOMENTO DE LA PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN DE UNIVERSIDADES Y CENTROS DE INVESTIGACIÓN EN NUESTROS PROYECTOS DE I+D+i

Grupo Ortiz fomenta la participación activa y colaboración de universidades y Centros de Investigación en el desarrollo de nuestros proyectos de I+D, facilitando la incorporación de estudiantes universitarios al mercado de trabajo a través del desarrollo de estos proyectos en nuestros centros de trabajo.

- Escuela Técnica Superior de Ingeniería de la Universidad de Sevilla.
- El Instituto de Ciencias de la Construcción Eduardo Torroja. CSIC (Consejo Superior de Investigaciones Científicas).
- INTEMAC. (Instituto Técnico de Materiales y Construcciones).
- El Departamento de Aguas de la Facultad de Ciencias Medioambientales de la Universidad Carlos III de Madrid.
- Facultad de Geológicas de la Universidad Complutense de Madrid.
- La Escuela de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos de la Universidad Politécnica de Madrid.
- I.D.A.E.(Instituto para la Diversificación y Ahorro Energético).
- Caminos, C y P. de la Universidad de Castilla La-Mancha.
- La Escuela de Caminos de la Universidad de Granada.
- E.V.E. (Ente Vasco de la Energía).
- Instituto del Frío del Consejo Superior de Investigaciones Científicas.
- Escuela de Arquitectura de la UPM.
- CIESOL (Centro de Investigación de la Universidad de Almería)
- TECNALIA: Centro de Investigación del Parque Científico y Tecnológico de Vizcaya.
- Centro Tecnológico Fundación CARTIF.
- IECA: Instituto Español del Cemento y sus aplicaciones.
- Centro Robótica del Consejo Superior de Investigaciones Científicas.

## CERTIFICADOS DE SISTEMAS DE GESTIÓN RELACIONADOS CON EL MEDIO AMBIENTE

- Adaptación de los certificados de AENOR de Calidad y Medio Ambiente a las nuevas normas. Se han adaptado a las normas UNE EN ISO 9001:2015 y UNE EN ISO 14001:2015.
- Sistema de Gestión de la Energía según Norma ISO 50.001:2011, ampliando alcance a ELECOR y a instalaciones de alumbrado público.
- Sistema de Gestión Medioambiental ISO 14.001:2004
- Sistema control emisiones Gases Efecto Invernadero ISO 14064-1:2006.

*GRUPO ORTIZ lleva a cabo diversas mejoras energéticas bajo los requisitos del sello LEED y otras con el objetivo de obtener una mejor calificación energética, consiguiendo edificios de menor consumo energético, así como un valor añadido para el cliente final y el resto de la sociedad.*



## CONSTRUCCIÓN SOSTENIBLE

Utilizamos hormigones ultrarresistentes UHPC (Ultra High Performance Concrete) para minimizar espesores de paneles prefabricados de hormigón y reducir cuantía de acero en sus armaduras.

Asimismo, trabajamos con hormigones autocompactables que no requieran el uso de energía para su vibrado ni la generación de vapor de agua para su curado, así como sustitución en la medida de lo posible de cemento por filler, cuya obtención es más respetuosa con el medio ambiente que el cemento. Utilizamos también materiales con propiedades foto catalíticas, descontaminantes y auto limpiantes.

Mantenemos labores de investigación en lo relativo a la utilización de materiales sostenibles en la construcción, como el uso de fibras sintéticas y recicladas para sustituir al acero.

### Proyecto destacado

- Diseño y desarrollo de hormigones estructurales de muy altas prestaciones (UHPC), compuestos por materias primas recicladas.

El objetivo principal del proyecto es el diseño y desarrollo de un material inspirado en los conceptos de los hormigones UHPC, para lograr un material competitivo en términos de resistencia/esbeltez que sea aplicable a las estructuras, pero con un contenido en cemento reducido que será sustituido en parte por materias primas recicladas, logrando con ello reducir las emisiones de CO<sub>2</sub>.

## TECNOLOGÍA DEL AGUA Y SANEAMIENTO

Desarrollamos proyectos encaminados a obtener procesos de depuración de agua más sostenibles, así como el logro en la reducción del volumen y reciclaje de lodos. Así mismo, estos lodos mediante su tratamiento con nuevas tecnologías, nos han servido para la obtención de energía.

### Proyectos Destacados

- Rehabilitación y Mantenimiento de Planta de Agua Potable de Santiago de Veraguas (Panamá) que abastecerá a una 120.581 habitantes.
- Redes de alcantarillado San Miguelito (Panamá), supondrá un importante impacto social por la mejora de la calidad de las aguas y de las condiciones sanitarias de sus habitantes.

## MANTENIMIENTO PARQUES Y JARDINES

- Ahorro en consumo de agua en redes de riego con empleo de higómetros.
- Reducción del uso de Glifosato como herbicida sustituyéndolo por espumantes ecológicos.
- Reducción de residuos vegetales y reutilización de los mismos como abono mediante compostaje.

### Proyecto destacado

- Presentación de planta móvil de compostaje para restos vegetales de podas, siegas y algas para deshidratar, triturar y compostar y así obtener finalmente abono para zonas verdes en el municipio de Alboraya (Valencia).

Grupo Ortiz está firmemente **comprometida** con la prevención y la mejora de las **condiciones de seguridad y salud** en los lugares donde desarrolla su actividad.

Las sociedades del Grupo cuentan con **comités de seguridad y salud** que se reúnen periódicamente para monitorizar y alertar sobre aquellos aspectos que pueden suponer riesgos para la seguridad laboral de los trabajadores, analizar los ratios de siniestralidad e implementar las medidas necesarias para alcanzar los objetivos fijados en esta materia.

Estos comités están formados por responsables ejecutivos y de PRL y en ellos se representa a la totalidad del personal de la compañía.

Para Grupo Ortiz resulta crítico eliminar los niveles de siniestralidad laboral e integrar la gestión de PRL en la actividad diaria de la organización.

## Acciones 2017

- En marzo 2017 Grupo Ortiz, recibió el Bonus otorgado por la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social como reconocimiento por ser una empresa que contribuye de manera contrastable a la disminución y a la prevención de la siniestralidad laboral y por su excelencia en la gestión de la prevención.
- Grupo Ortiz ha renovado en 2017 su convenio con los agentes sociales que avala la preocupación y eficiencia de su gestión en materia de riesgos laborales.

- En junio de 2017 Grupo Ortiz es nombrada finalista en la V Edición de los Premios Asepeyo a las mejores prácticas preventivas y es reconocida por la Mutua por destacar en sus proyectos en materia de prevención de riesgos laborales.

## Proyecto destacado

- Grandes demoliciones en inmuebles con inquilinos con actividad productiva. Caso “Primark” (Madrid). Proyecto novedoso basado en la demolición de la cúpula del edificio sin afectar a la actividad comercial con diseño completo del sistema de protección. Obra finalizada sin ningún incidente.

## Objetivos

- Con un objetivo de **cero accidentes** en todas sus instalaciones y proyectos, el compromiso se extiende tanto al personal propio como al subcontratado, exigiendo los mismos índices de responsabilidad sin distinción del personal vinculado con la organización.

---

**TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA A TERCEROS PAÍSES** *Se desarrollan proyectos en los que se ha exportado el conocimiento y tecnología de nuestro grupo a terceros países como es el caso de la transferencia del Sistema Constructivo Indagsa.*

---



El Gobierno Corporativo de Grupo Ortiz establece cuáles son los deberes, derechos y prácticas de los participantes de la empresa, y los mecanismos para administrar y dirigir la compañía así como analizar los conflictos de interés que se puedan presentar en el entorno empresarial.

La RSC es un concepto integrador que aglutina la actuación de nuestras empresas con respecto a sus Accionistas, Inversores y Grupos de Interés. Por tanto, es un concepto amplio que engloba al gobierno corporativo y a la RSC, dando sentido a la actuación general de la empresa en estas dos materias.

Grupo Ortiz está regentado por dos órganos de gobierno:

- La Junta General de Accionistas.
- Consejo de Administración.

La Junta General está integrada por todo el capital social de la Entidad con derecho a voto, quien a su vez delega todas sus facultades, excepto las que son indelegables por ley a favor del Consejo de Administración que es el órgano de administración de la Sociedad.

Grupo Ortiz cuenta con un Gobierno Corporativo estructurado desde su Junta General de Accionistas hasta los distintos comités de seguimiento para garantizar un control interno y de transparencia con el fin de generar confianza y fiabilidad entre nuestros Grupos de Interés.

Tanto los miembros del Consejo de Administración, como los Socios y Accionistas, están informados del funcionamiento y actividades de la Empresa.

El equipo humano que forma Grupo Ortiz, junto con el compromiso de todo el Comité de Dirección, nos permite continuar con la iniciativa de impulsar el modelo de Negocio Ético y de Gestión Responsable con vocación de empresa solidaria y de respeto hacia las personas y el Medio Ambiente.

## ÓRGANOS DE GOBIERNO

### JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

### CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

### COMITÉ DE DIRECCIÓN

### COMITÉS DE SEGUIMIENTO



*«mientras el Gobierno Corporativo implica tener que rendir cuentas a..., la RSC significa tener en cuenta a...»*

## Comportamiento Responsable

Para el diseño de su estrategia de negocio Grupo Ortiz está llevando a cabo un Plan de Adecuación Ética Empresarial que desarrollamos en tres ejes.

1. En el eje estrictamente legislativo, la preocupación por el cumplimiento normativo (hard law) y los cambios en cuanto a la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas que introduce la reforma del Código Penal de marzo de 2015 nos ha llevado a la implantación de un Plan de Prevención de Riesgos Penales (Modelo de Compliance) como “modelo de debido control”.

2. Al cumplimiento estrictamente normativo añadimos el estudio y valoración de aspectos de Best Practices sectoriales, tanto en Corporate Governance (soft law), como el comportamiento ético de nuestras empresas.

La ley de Transparencia y Buen Gobierno establece las obligaciones de Buen Gobierno que deben cumplir los responsables públicos así como las consecuencias jurídicas derivadas de su incumplimiento.

3. Dando un paso más allá de lo estrictamente obligatorio, cada empleado del Grupo Ortiz trabaja siendo consciente de que su labor aporta Riqueza y valor social y fomenta el bienestar y el desarrollo sostenible.

La RSC es un acto voluntario por parte de la empresa que demuestra nuestro compromiso con la sociedad. El Compromiso Social Corporativo y el Buen Gobierno son líneas que marcarán el comportamiento de Grupo Ortiz.

En Grupo Ortiz hemos diseñado el Plan de Estrategia de Responsabilidad Social Corporativa alineado con la estrategia de Negocio, que completa nuevas líneas de acción de RSC.

Una de las líneas consiste en mejorar los canales de comunicación interna y externa y para ello se están impartiendo cursos de formación y sensibilización para formar e informar a los empleados de todos los cambios llevados a cabo en cuanto a la implantación del Plan de Adecuación Ética.

De esta forma todos los empleados de Grupo Ortiz tienen conocimiento de sus responsabilidades en el desarrollo de sus tareas.



---

**“ La RSC nos ayuda a ser mejores en nuestro desarrollo profesional y personal”.**

---

# Comportamiento Responsable

Tanto la alta dirección de Grupo Ortiz como el resto de empleados pretende impulsar el cambio organizativo mediante el establecimiento de una política de gestión ética y de responsabilidad social, un código de conducta, una política anticorrupción y la creación de un comité de ética, que garantice el cumplimiento de los compromisos adoptados.

En 2018 Grupo Ortiz presenta un nuevo informe de progreso para mantener nuestra continuidad como firmantes del Pacto Mundial de Naciones Unidas al que pertenecemos desde el año 2010. Con esta permanencia como firmantes nos comprometemos a cumplir los 10 Principios establecidos por Naciones Unidas en materia de: derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anticorrupción y gozan de consenso universal.

## DERECHOS HUMANOS

**Principio 1:** Nos comprometemos a apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

**Principio 2:** Nos comprometemos a asegurarnos de que nuestras empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.

## NORMAS LABORALES

**Principio 3:** Nos comprometemos a apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

**Principio 4:** Nos comprometemos a apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

**Principio 5:** Nos comprometemos a apoyar la erradicación del trabajo infantil.

**Principio 6:** Nos comprometemos a apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

## MEDIO AMBIENTE

**Principio 7:** Nos comprometemos a mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

**Principio 8:** Nos comprometemos a fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

**Principio 9:** Nos comprometemos a favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

## LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

**Principio 10:** Nos comprometemos a trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluida la extorsión y el soborno.



**GRUPO ORTIZ se compromete a cumplir con los ODS (Objetivos De Desarrollo Sostenible) de Naciones Unidas**

# Ética en los negocios

El código ético del Grupo establece estrictas directrices internas para asegurar que todos sus empleados, independientemente de la antigüedad, posición o responsabilidad, mantengan un comportamiento ejemplar en todos sus ámbitos de trabajo y en las relaciones con todos sus Grupos de Interés.

*La misión de Grupo Ortiz está alineada en ningún caso está reñida con garantizar que el trabajo que se lleva a cabo goce de los más altos estándares éticos.*

## EL CÓDIGO ÉTICO DE GRUPO ORTIZ

- Proporciona instrucciones relativas a la conducta respetando los valores, requisitos legales y políticas de la empresa.
- Sirve como ejemplo de profesionalidad por la que el Grupo se esfuerza en sus actividades y la que se espera de sus empleados/as y colaboradores.
- Tiene como propósito reflejar y consolidar una cultura ética ya existente en nuestra compañía y orientarnos acerca del mejor modo de hacer las cosas.
- La naturaleza de este Código no pretende abarcar todas las posibles situaciones que puedan tener lugar. El objeto del mismo es brindar un marco de referencia respecto del cual medir cualquier actividad.
- Concede la mayor importancia al trato justo de los empleados/as, clientes y proveedores, autoridades, inversores y el público en general.

## Acciones 2017

- Comunicación del Código Ético y Normativa Interna de la compañía a nuevas incorporaciones, así como a personal Internacional.
- Actualización permanente y formación de los procedimientos, reglamentos y manuales internos.
- Plan especial de formación en materia de procedimientos internos.
- Gestión del canal de denuncias.
- Presentación de documentación a todos los requerimientos de organismos como “IFC- Banco Mundial” en materia de Compliance.
- Análisis de las operaciones susceptibles de existencia de posible conflicto de interés.
- Revisión y actualización del Manual de Prevención.
- Transparencia en las comunicaciones y obligaciones de información.



El texto del Código ético y de Conducta del Grupo es accesible a todo el mundo y se puede encontrar en el siguiente enlace:

<http://www.grupoortiz.com/es/responsabilidad/codigo-etico/>

*“El primer paso en la evolución de la ética es un sentido de solidaridad con otros seres humanos” (Albert Schweitzer).*

# Programa de Compliance

## PROGRAMA COMPLIANCE

El Programa Compliance de Grupo Ortiz, es el componente central de la forma de hacer negocios y cuenta con la supervisión directa de la matriz, demostrando la importancia que se le da en la compañía.

## COMITÉ DE ÉTICA Y PREVENCIÓN PENAL

A nivel global existe un Comité de Ética y Prevención Penal de Compliance que reporta directamente al Consejo de Administración todos los asuntos relacionados en esta materia.

## PROCEDIMIENTOS

Existen 31 procedimientos de ámbito nacional e internacional. Estos procedimientos locales son revisados y actualizados continuamente según las necesidades o cambios relevantes en la compañía.

## FORMACIÓN

A través de la formación y la información, Grupo Ortiz garantiza que los empleados son conscientes y conocen los procedimientos relevantes y aplicables para su desempeño.

## CANAL DE DENUNCIAS

En el marco de este programa existe un Canal de Denuncias para situaciones de conflictividad con los requisitos, procedimientos y políticas establecidas, que supone una línea de comunicación directa y anónima.

El canal de denuncias puede ser utilizado no solo por los empleados, sino por todos los grupos de Interés, vía formulario de página web.

Los responsables de llevar a cabo posibles investigaciones al respecto son las personas que integran el comité de código ético y prevención penal.

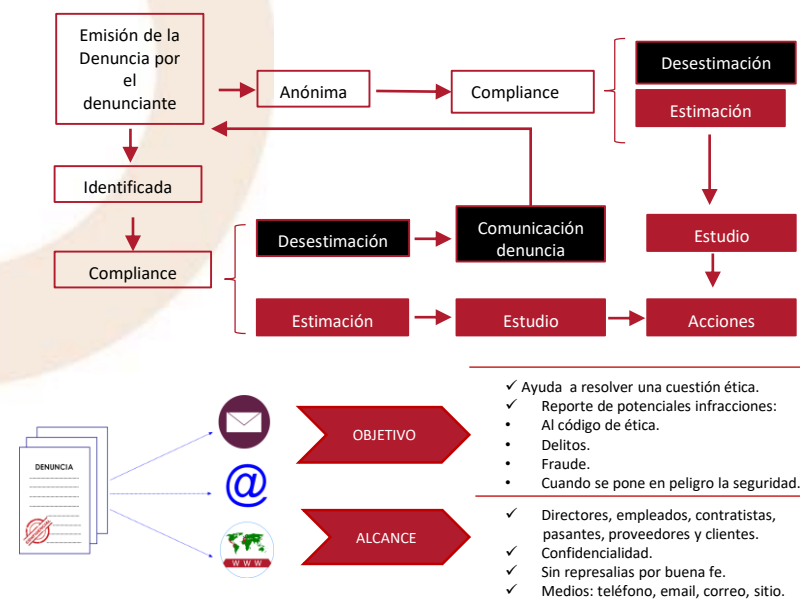
## ACTUACIONES EN 2017

Se ha realizado un exhaustivo trabajo de desarrollo y mejora en:

- Difusión del Comité de Ética y Prevención Penal.
- Actualización de la Matriz de Riesgos de las áreas de Negocio.
- Procedimientos Internos tanto nacionales como internacionales.
- Procedimiento Canal de Denuncias.

## OBJETIVOS

- Aumento de procedimientos internacionales.
- Realizar auditoría de los siguientes delitos: Blanqueo de Capitales, Contra el Medio Ambiente, Contra la Intimidación y Acceso no Autorizado, Delito de construcción, edificación o urbanización ilegal y Delito de cohecho.



*Durante el año 2017, nuestro Canal ha recibido denuncias pero en ningún caso estos trabajos han tenido como acción resultante el inicio de un procedimiento judicial relacionado con un incidente de corrupción.*



Grupo Ortiz, contribuye al desarrollo sostenible de las comunidades y sociedades donde ejerce su actividad empresarial.

Nuestro Plan actual de RSC emprende acciones de colaboración con asociaciones, fundaciones y ONG's para impulsar iniciativas sociales en el ámbito empresarial diferenciando la inversión económica de la inversión ética y de los fondos solidarios.

Del mismo modo, participa junto con Administraciones Públicas y entidades privadas para alcanzar el equilibrio territorial entre las comunidades más desfavorecidas.

De esta manera, Grupo Ortiz responde a las crecientes demandas sociales para actuar en beneficio de la integración y de los derechos humanos.

### PROYECTO HABITAT



En 2017 Grupo Ortiz firma un convenio de colaboración para participar en el Proyecto Habitar con las organizaciones RAIS y PROVIVIENDA facilitando viviendas de alquiler de nuestras Promociones y ayudar así a la inclusión de personas sin hogar.

---

*“Aquellos que tenemos el privilegio de poseer, tenemos la obligación de actuar y ayudar.”*

---

### COOPERACIÓN

Durante el último año Grupo Ortiz ha participado en labores de Cooperación con organizaciones que desarrollan proyectos educativos, sanitarios y de abastecimiento de artículos de primera necesidad tanto a nivel nacional como internacional.

Estas son algunas de las organizaciones con las que hemos colaborado durante el 2017:

- **Fundación INUIT:** *Esta fundación tiene seleccionados 4 proyectos dedicados a educación, empleo, desarrollo sostenible e inclusión social.*
- **Zerca y Lejos** (Camerún): Subvención para escuelas infantiles y campaña de recogida de material escolar.
- **Gavi Alliance:** aportación para la expansión de la vacunación infantil en países del tercer mundo.
- **Orfanato Sant Jud** (Uganda): para mejora y mantenimiento del Orfanato.
- **Cáritas:** ayuda a familias desfavorecidas en territorio español.
- **Fundación Valora** (Madrid): Aportación para damnificados de Colombia.
- **Embajada de Perú:** Aportación para damnificados de Perú.
- **Fideicomiso Fuerza México:** Ayuda para damnificados por Seísmo.
- **Cruz Roja:** participación en el sorteo anual para recaudación de fondos.

## CULTURA Y DEPORTE

Ofrecemos para nuestros empleados charlas temáticas de interés general como la celebrada en nuestra Sede principal el pasado mes de febrero de 2017 con la colaboración del Catedrático Enrique Rojas.

Tenemos especial interés en fomentar actividades que supongan un impulso cultural apoyando y colaborando con distintas entidades como:

- Fundaciones de varias Universidades.
- Publicaciones de libros sobre nuestro entorno.
- Patrocinio de actividades socio-culturales.
- Escuelas de Música.



Estamos desarrollando para este año programas de participación en actividades con empleados como carreras populares solidarias y torneos deportivos benéficos.

Como apoyo para fomentar la práctica del deporte y de hábitos saludables, Grupo Ortiz subvenciona parte de la cuota de Gimnasio para nuestros empleados y colabora con varias fundaciones para la realización de diversos encuentros deportivos.



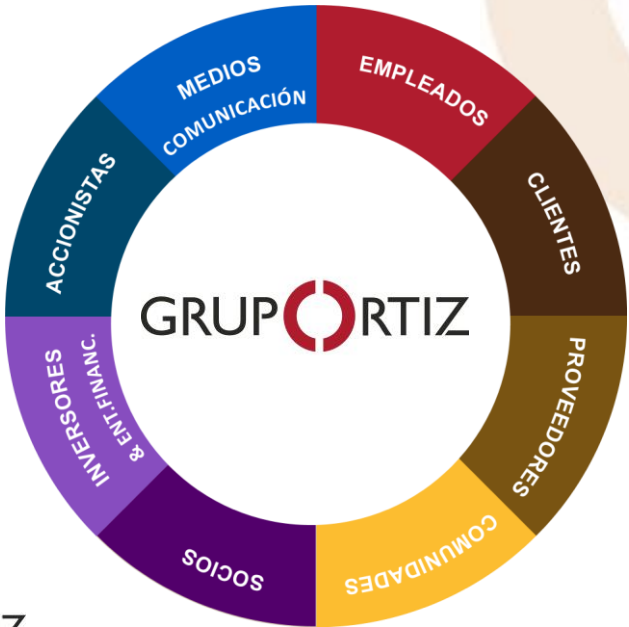
*La cultura, los buenos hábitos y la educación ayudan a las personas a ver de lo que son capaces de ser.*

# Grupos de Interés

Con el fin de potenciar y difundir la sostenibilidad a largo plazo, Grupo Ortiz analiza las necesidades y expectativas de nuestros Grupos de Interés estableciendo un diálogo y comunicación con el objetivo de alcanzar mejoras en la relación con cada uno de ellos.

En todas nuestras empresas del grupo consideramos que la correcta identificación de las expectativas y demandas de los grupos de interés, así como la integración de los mismos en la estrategia de la empresa, es una de las herramientas más poderosas para conseguir un posicionamiento socialmente responsable.

Los principales Grupos de Interés a los que nos dirigimos son



## Indicadores de relevancia de los Grupos de Interés

| El GI ejerce influencia                        | 2016 | Clientes | Proveedores | Comunidades | Socios & Colaboradores | Inversores y Entidades Financieras | Accionistas | Medios de Comunicación |
|--|------|----------|-------------|-------------|------------------------|------------------------------------|-------------|------------------------|
| Económico                                      | 4    | 4        | 2           | 1           | 4                      | 4                                  | 4           | 1                      |
| Social   | 3    | 2        | 2           | 4           | 3                      | 1                                  | 2           | 4                      |
| Medioambiental                                 | 3    | 3        | 3           | 2           | 2                      | 1                                  | 2           | 1                      |
| Reputacional                                   | 3    | 4        | 2           | 4           | 1                      | 3                                  | 4           | 4                      |
| El GI se ve afectado                           |      |          |             |             |                        |                                    |             |                        |
| Económico                                      | 4    | 4        | 2           | 2           | 3                      | 4                                  | 4           | 1                      |
| Social   | 3    | 3        | 1           | 3           | 2                      | 3                                  | 4           | 2                      |
| Medioambiental                                 | 2    | 3        | 3           | 2           | 1                      | 1                                  | 2           | 1                      |
| Reputacional                                   | 4    | 4        | 2           | 1           | 3                      | 3                                  | 4           | 2                      |
| El GI en el futuro influirá o se verá afectado |      |          |             |             |                        |                                    |             |                        |
|  | 3    | 3        | 2           | 1           | 4                      | 3                                  | 3           | 2                      |
|  | 29   | 30       | 19          | 20          | 23                     | 23                                 | 29          | 18                     |

Indicadores calculados de 0 a 4.

Grupos de Interés con mayor influencia dentro de GRUPO ORTIZ:

- Clientes
- Empleados
- Accionistas.

“La RESPONSABILIDAD SOCIAL debe formar parte integral de las estrategias de negocio y planificación y satisfacer a todos los Grupos de Interés”.

## Grupos de Interés | 1. Empleados

Grupo Ortiz siempre ha demostrado su interés y preocupación por dotar a su equipo de profesionales con un centro de trabajo y políticas de integración que les permita un adecuado desarrollo profesional. Para poder alcanzar estos objetivos se incluyen acuerdos, programas y políticas de no discriminación; formación continua, gestión participativa, conciliación personal/laboral, salud y seguridad en los puestos de trabajo y la ética empresarial.

Contamos con programas de Beneficios Sociales que facilitan a los trabajadores la realización de sus actividades, tanto en su puesto de trabajo como fuera de él.

Grupo Ortiz defiende el empleo estable, aumentando durante los últimos años el número de contratos indefinidos. Para ello hemos desarrollado un programa de **Gestión del Talento** que nos ayuda a promocionar a nuestros profesionales y reubicarlos con éxito en los nuevos sectores en expansión del Grupo como es el caso de Energías, Concesiones y Servicios.

| PERSONAL GRUPO ORTIZ<br>cierre | dic-16 | dic-17 | jul-18 |
|--------------------------------|--------|--------|--------|
| PERSONAL ESPAÑA                | 1805   | 1657   | 1570   |
| PERSONAL INTERNACIONAL         | 724    | 642    | 751    |
| TOTAL GRUPO                    | 2529   | 2299   | 2321   |

El programa de Movilidad Geográfica Internacional de Grupo Ortiz permite la promoción de nuestro Capital Humano mediante el desarrollo profesional de nuestros empleados.

En estos últimos años hemos expatriado a Países en desarrollo a más de 150 técnicos y profesionales, proporcionándoles así una trayectoria laboral Internacional.

Gracias al programa de Movilidad Geográfica Internacional de Grupo Ortiz, en el año 2017 contamos con 110 profesionales desplazados, procedentes de más de 6 empresas diferentes del grupo y de diversas áreas de negocio como son Energía, Construcción, Rehabilitación, Concesiones, Agua y Medio Ambiente.

Este programa permite la promoción de nuestro Capital Humano, adquiriendo así una experiencia internacional de alto valor para su futuro desarrollo.

| RECURSOS HUMANOS Nacional                              | Promedio<br>2016 | Promedio<br>2017 |
|--|------------------|------------------|
| % DE EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD                        | 2.45%            | 2,74%            |
| PORCENTAJE DE MUJERES EN PLANTILLA                     | 25%              | 25%              |
| PORCENTAJE DE CONTRATOS FIJOS SOBRE TOTAL DE CONTRATOS | 81%              | 78%              |

El promedio de mujeres sobre la plantilla total de empleados e del **22 %**

| FORMACIÓN   | dic-16 | dic-17 |
|---|--------|--------|
| Horas de formación totales                            | 27.459 | 20.435 |
| Alumnos formados                                      | 1.765  | 1.623  |
| Horas de formación en prevención de riesgos laborales | 10.675 | 7.112  |
| Alumnos formados en PRL                               | 796    | 651    |

### BENEFICIOS SOCIALES GENERALES

- Seguro médico para empleados y familia compartiendo el gasto con la Empresa al 50%.
- Cheques guardería para hijos menores de dos años.
- Comedor gratuito o cheques comida.
- Seguro de vida y accidentes e incapacidad ampliado respecto al que marca el Convenio Colectivo.
- Plan de pensiones.
- Servicio Médico Propio.

### CONCILIACIÓN FAMILIAR

- Mejora en las políticas de apoyo a la maternidad y paternidad ampliando, como ejemplo, el periodo de lactancia acumulada a un mes natural.
- Incremento del número de personas con reducción de jornada para el cuidado de familiares.
- Durante los últimos 5 años, se ha flexibilizado el horario de entrada y salida como medida de conciliación.
- Ampliación de flexibilidad horaria para los meses de verano.

### PORTAL DEL EMPLEADO:

- Los empleados tienen a su disposición un Portal del Empleado, donde puede consultar diversos aspectos como nómina, seguridad social, etc así como estar al día de todas las vacantes que tiene el grupo, creación de nuevos puestos y promociones.

### PLAN DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES de Grupo Ortiz vigente:

- **Nos permite dar un paso adelante hacia la plena igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres incrementando la presencia femenina en puestos directivos.**

### PROGRAMA DE JUBILACIÓN PARCIAL Y ANTICIPADA:

- Asesoramiento personalizado y apoyo en el proceso de acceso.

### PROGRAMA DE EVALUACIÓN Y VALORACIÓN:

- Según criterios de trabajo en equipo, gestión compartida del conocimiento, respeto por las normas, procedimiento de calidad y protección de datos.

### GESTION DEL TALENTO: eTALENT:

- Los empleados disponen de esta herramienta para actualizar su perfil dentro de la empresa (experiencia, formación, participación en proyectos, conocimiento en áreas concretas, idiomas, etc) y consultar las promociones internas.

### PROYECTOS DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO:

- Grupo Ortiz apuesta por compartir el conocimiento entre distintas áreas de la empresa.

### MEJORA CONVENIO GRUPO ORTIZ:

- Supera las condiciones aplicables de convenios del sector.

### REPRESENTANTE DE LOS TRABAJADORES:

- Grupo Ortiz cree imprescindible el diálogo constructivo entre trabajadores y Empresa con el fin de crear un clima de comunicación y mutuo entendimiento.  
La representación sindical está compuesta por un Comité de Empresa, con un total de 15 miembros en el año 2017.



### Plan de formación:

- **Nuestro compromiso** siempre es el de mejorar la formación especializada e impulsar la promoción interna de nuestros empleados. A Diciembre del 2017, 1.623 trabajadores han recibido un total de 20.435 horas de formación.
- **Seguridad en el trabajo**, con el fin de garantizar la seguridad y la salud de cada trabajador en su lugar de trabajo.
- **Formación de Capacitación**, para dotar a cada trabajador de los carnets profesionales o certificaciones oficiales necesarias en materias concretas.
- **Formación Técnica específica de Calidad**, sobre técnicas específicas que aporten un mayor nivel de conocimiento que redundará en la mejora de calidad en la realización de tareas y supondrá, por lo tanto, valor añadido al trabajo.

### Acciones 2017

- Mejora de la ayuda a Guardería con la posibilidad de retribución flexible que mejora las condiciones aplicadas a los trabajadores con hijos menores.
- Cambio de horario de jornada estival.
- Jornadas de información para empleados sobre exigencias éticas para la Difusión del código ético y política de Responsabilidad del Grupo Ortiz.
- En el 2017 se firmó el V Convenio adaptándolo a la nueva realidad social
- Nuestro Programa de formación y transmisión de conocimientos nos ha permitido capacitar a personal local e incluirles en el sistema de movilidad geográfica pudiendo ampliar sus expectativas y trabajar en países diferentes al suyo de origen.

### Objetivos

- Velar por la **estabilidad de la plantilla** y por la **retención de talentos**.
- **Mejorar el sistema de publicación de vacantes en nuestra intranet** para fomentar el desarrollo profesional y la rotación de puestos de trabajo.
- Mejorar y fomentar la comunicación y los canales de diálogo en el ámbito internacional.
- Evaluar e incrementar el grado de **satisfacción** del trabajador.
- Asegurar la **motivación** y la implicación de los Recursos Humanos en la mejora continua de la empresa.
- **Seguir manteniendo la contratación de discapacitados por encima de los mínimo exigido por la LISMI** (Ley de Integración Social del Minusválido).

---

***Nuestro programa de formación de personal local permite el traslado de conocimientos entre países***

---



Ofrecer la excelencia en la calidad de los servicios a sus clientes es una máxima para Grupo Ortiz, y para ello una de las líneas estratégicas es reforzar la relación con los mismos, garantizando que nuestros servicios sean satisfactorios para todas las partes implicadas mediante el dialogo y la transparencia en las gestiones.

Grupo Ortiz comienza su Expansión Internacional en 2010 trabajando con los nuevos clientes con los mismos principios y valores que han caracterizado su relación con los clientes nacionales.

Actualmente la cartera de proyectos internacionales supone un **69%** de la cartera total.

La cartera Internacional, sobre todo en materia de Energías Renovables, ha supuesto un aumento importante con una representación actual del **75%**.

En cuanto a la cartera total se registra también un incremento respecto al año anterior.

### Acciones 2017

- Crecimiento de la cartera de clientes con un aumento de facturación consolidada del más del 23% en 2017.
- Mayor relevancia de Clientes en el área de Energía con un aumento del 36% en su facturación internacional.
- Implantación del sistema BIM (Building Information Modeling o *modelado de información de construcción*) para ofrecer un servicio de mayor calidad a nuestros clientes. metodología de trabajo basada en el empleo de modelos virtuales tridimensionales con información añadida.

### Objetivos

- Profundizar en el conocimiento del cliente.
- Seguimiento y mejora del grado de satisfacción del cliente.
- Mayor fidelización con clientes.
- Comunicar de manera clara y transparente toda la información relativa al servicio que ofrecemos.
- Adaptación a los cambios y a los requisitos exigidos por nuestros clientes.



***El respeto de los compromisos adquiridos, la cercanía a nuestros clientes, la flexibilidad, la adaptación al cambio y la rapidez en la toma de decisiones, son las directrices de nuestra relación con los clientes.***

## Grupos de Interés | 2. Clientes

Algunos de nuestros clientes destacados:

### INTERNACIONAL

#### ENTIDADES PRIVADAS

- ALTEN CUBICO
- PACIFIC SOLAR
- X-ELIO ENERGY
- ENDESA
- GAS NATURAL FENOSA
- TRINA SOLAR
- CANADIAN SOLAR INDUSTRIES
- GRUPO ONIX
- RED DE ENERGIA DEL PERÚ
- ELECTRO SUR ESTE
- PLENium PARTNERS
- ISA-REP
- GRUPO BORJA

#### ORGANISMOS PÚBLICOS

- ADMINISTRACIÓN CENTRAL
- ADMINISTRACIÓN LOCAL
- GOBIERNOS REGIONALES
- COMISION FEDERAL DE ELECTRICIDAD MEXICO

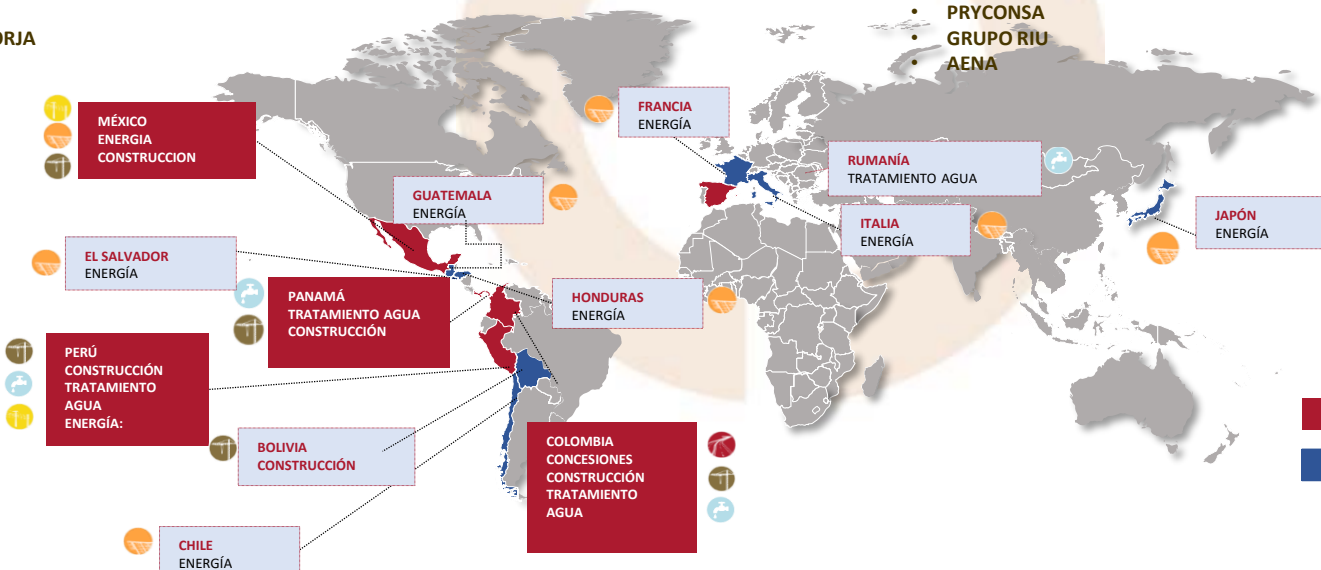
### NACIONAL

#### ENTIDADES PRIVADAS

- METROVACESA
- CIA DISTRIBUCIÓN INTEGRAL LOGISTICA, S.A.
- COLEGIOS PRIVADOS
- COOPERATIVAS DE VIVIENDAS
- PRIMARK
- ALDI
- S.A. DE DEPORTES Y ESPECTACULOS (SADE)
- CENTRAL NUCLEAR ALMARAZ TRILLO
- INTERSXION ESPAÑA S.A.U.
- CONJUNTO EMPRESARIAL RDE, S.L.
- GESTILAR
- PRYCONSA
- GRUPO RIU
- AENA

#### ORGANISMOS PÚBLICOS

- ADMINISTRACIÓN CENTRAL
- ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA
- ADMINISTRACIÓN LOCAL
- METRO DE MADRID
- ARPROMA
- GICAMAN
- A.D.I.F
- CESIC
- UNIVERSIDAD CARLOS III DE MADRID
- BANCO DE ESPAÑA
- CONGRESO DE LOS DIPUTADOS



■ Implantados en el país  
■ Con proyectos de energía y hospitales.

### Estrategia Expansión Internacional

- Implantación en Latinoamérica en países en crecimiento y seguridad jurídica (Colombia, Perú, Panamá y México)
- EPC de Energía en función de los clientes en todo el mundo (proyectos en Japón, Chile, Honduras, Guatemala El Salvador y México).
- Construcción de hospitales en Perú, México y Bolivia.

### GESTION RESPONSABLE DE LA CADENA DE PROVEEDORES

Grupo Ortiz defiende y promueve desde la dirección de Compras los compromisos adoptados por el Grupo en materia de ética y responsabilidad social recogidos en el Código Ético del Grupo con el espíritu de la creación de valor en la cadena de suministros y servicios. Uno de nuestros objetivos principales es asegurar transparencia, igualdad de trato y utilización de criterios objetivos para la selección de proveedores en los términos que establece el código Ético y la Norma de política social de la compañía.

Grupo Ortiz apuesta para que nuestros valores y compromisos éticos sean transmitidos a los proveedores, independientemente de su ubicación geográfica o área de actividad trabajando en una mejora continua en la expansión, globalización e internacionalización que se está llevando a cabo en la compañía.

| EVOLUCIÓN                       | 2016  | 2017  | Hasta agosto<br>2018 |
|---------------------------------|-------|-------|----------------------|
| CONTRATOS FIRMADOS              | 2.440 | 2.292 | 1.681                |
| NÚMERO DE PROVEEDORES<br>NUEVOS | 248   | 430   | 282                  |

*Tabla de evolución de contratos y proveedores nuevos*



Por todo esto, nuestra misión principal desde las Compras de Grupo Ortiz es gestionar y coordinar las compras de todo el grupo garantizando, el alineamiento estratégico de las adjudicaciones, optimizando los costes de las compras al máximo, trabajando de acuerdo a la legislación vigente en cada país, minimizando riesgos en los proyectos cerrando contratos de acuerdo a un marco legal adecuado, coordinar gestión adecuada en plazos cumpliendo con las deadlines de los proyectos y garantizando que esta secuencia se hace siguiendo la política social del Grupo.

Siguiendo esta línea de actuación se hace frente a las diferentes compras en todas las áreas de negocio.

***“Grupo Ortiz, tiene un procedimiento de compras que aplica con objetividad, es transparente en sus adjudicaciones y colaboradores, y vela por el cumplimiento de su código ético y los derechos humanos.”***



La filosofía de Grupo Ortiz es convertir al proveedor en partner de los proyectos trabajando en una mejora continua.

Para una total transparencia y eficiencia, los proveedores pueden acceder al *Portal del Proveedor*, herramienta creada para ellos mediante la cual pueden consultar el estado de sus facturas, obtener información acerca de los documentos que tienen pendientes para pasar nuestro proceso de selección o subir documentación para gestionar Compras.

### Acciones 2017

#### CLASIFICACION DE PROVEEDORES

Con el objetivo de garantizar la calidad de los proveedores con los que trabaja Grupo Ortiz se cuenta con un Proceso de Homologación de Proveedores estableciendo un protocolo previo y continuado a cualquier adjudicación.

Las Clasificaciones a otorgar a los Proveedores están encuadradas en cuatro posibles categorías, desde categoría A, donde el Proveedor es el más óptimo y no parece necesitar mejoras en su Calidad y en su Gestión Medioambiental actual, hasta Proveedor D, que sería el proveedor con menos puntuación con imperativas necesidades de mejora en su Calidad y Gestión Medioambiental y que no se podrá contratar.

Realizar esta evaluación otorga un valor añadido al proveedor, permitiendo conocer las áreas de mejora para focalizar sus esfuerzos en todos los términos incluido en responsabilidad social.

El histórico de clasificaciones de proveedores en los tres últimos años nos deja estos datos:

| CLASIFICACIÓN | % PROVEEDORES<br>CLASIFICADOS SOBRE<br>EL TOTAL |
|---------------|---|
| A             | 6,85  |
| B             | 91,42   |
| C             | 1,55  |
| D             | 0,18  |

*Tabla de porcentaje de  
clasificados en las  
distintas categorías*

#### POLITICA DE COMPRAS EN RELACIÓN CON PROVEEDORES:

La política de compras del grupo establece un marco global para el control y la gestión de los riesgos resultante de la gestión de cadena de suministros y de la contratación de obras y servicios poniendo especial énfasis en el cumplimiento de los compromisos éticos de los integrantes de la compañía, así como de los proveedores.

Los principios básicos de esta política de compras son: Ética, Integridad, Transparencia, Aportación de valor en las compras y por tanto en la compañía y mejora continua en relación con proveedores.





### Objetivos

En relación a la política con los proveedores podemos resumir tres objetivos fundamentales:

- Mejorar el proceso de selección de proveedores adecuados a criterios de objetividad, imparcialidad e igualdad de oportunidades, asegurando de esta forma la profesionalidad de los empleados y la lealtad del Grupo.
- Promover una política de relaciones con los proveedores, basada en los principios de la ética empresarial y la transparencia.
- Impulsar el cumplimiento de los principios recogidos en el código ético del proveedor.
- Garantizar la búsqueda de la mejora continua y el beneficio mutuo con los proveedores estableciendo una buena relación que garantice una buena y optima relación a futuro.

Una acción fundamental en este proceso es comunicar y facilitar a todos los proveedores en fase previa a cualquier adjudicación el Código Ético que regirá las relaciones con los proveedores.

El código ético recoge los valores y la conducta del Grupo al relacionarse con terceros y su estándar de ética empresarial.



Al ejercer gran parte de nuestra actividad en países emergentes y zonas geográficamente desfavorecidas, los trabajos que acomete Grupo Ortiz suponen, en estos casos, grandes avances y beneficios para las comunidades, proporcionando a la población mejoras en servicios de transporte, de energía, de infraestructuras y sanitarias, generando a su vez, un considerable aumento del empleo local y programas de formación.

Los proyectos que Grupo Ortiz acomete, suponen siempre un crecimiento para la sociedad en el área donde se lleva a cabo, ya sea de forma económica o en la parte social, buscando el bienestar común y la tendencia a una mayor igualdad de condiciones de los habitantes.

La Responsabilidad Social Corporativa cobra una importancia especial en todos los países donde nos encontramos presentes comprometiéndonos a:

- desarrollar nuestra actividad de una forma socialmente responsable respetando la diversidad cultural, las costumbres y los principios de las comunidades afectadas.
- cumpliendo con la Ley de poblaciones donde trabajamos.

---

***GRUPO ORTIZ participa en el desarrollo económico y social de las áreas de actuación donde ejecuta proyectos generando empleo, energía limpia, infraestructuras y riqueza social.***

---

### Acciones 2017

- Generación de Impactos positivos en la sociedad y comunidades donde el Grupo opera.
- Mejora de transporte con la construcción de carreteras y autovías que han facilitado el acercamiento entre las personas.
- Generación de Energía a través de fuentes renovables.
- Acceso a electricidad en zonas aisladas.
- Construcción y gestión de Hospitales para la mejora en el acceso a la sanidad.
- Desarrollo de Planes de Gestión Social cuyo objetivo es controlar la afección que los distintos proyectos tienen sobre las comunidades de personas afectadas por el desarrollo del mismo. Grupo Ortiz, además de intervenir junto con el cliente en la elaboración de estos Planes de Gestión Social, es responsable de su implantación en las obras
- Rehabilitación de monumentos históricos.
- Atención a las necesidades imperantes de las comunidades causadas por desastres naturales.
- Mejora de la relación con el entorno social.

### Objetivos

- Mejora en el desarrollo de los Planes de Gestión Social.
- Involucrar a la plantilla local en acciones sociales en las comunidades donde estamos presentes.

**Impacto Social** de nuestras obras en distintos países:



AUTOPISTAS



ENERGIA



TRATAMIENTO DE AGUAS



HOSPITALES

### BENEFICIOS SOCIALES

- **Previsión Generación Empleo en el país: 450 empleos directos**
- **Ahorro en tiempo de trayecto y mejora en conexiones**
- **Mejora de la seguridad vial.**
- **Incremento de la calidad, equidad y accesibilidad de los servicios de atención pública sanitaria.**
- **Beneficio para sectores agrícola y ganadero de las áreas intervenidas.**
- **Creación nuevas áreas de interés turístico.**



CARRETERAS



OBRA HIDRÁULICA



EDIFICACIÓN

### BENEFICIOS SOCIALES

- **Previsión Generación Empleo en el país: 809 empleos directos y 7000 indirectos**
- **Ahorro en tiempo de trayecto y mejora en conexiones**
- **Mejora de la seguridad vial.**
- **Mejora del servicio de agua potable.**



Panamá



REDES DE SANEAMIENTO



REHABILITACIÓN MONUMENTOS

### BENEFICIOS SOCIALES

- **Previsión Generación Empleo en el país:**  
837 empleos directos y 303 indirectos
- **Salubridad de los habitantes y mejora del servicio de agua potable**
- **Respeto al Medio Ambiente y disminución de contaminación**
- **Creación nuevas áreas de interés turístico.**



México



### BENEFICIOS SOCIALES

- **Previsión Generación Empleo en el país:**  
2.400 empleos directos
- **Incremento de la calidad, equidad y accesibilidad de los servicios de atención pública sanitaria.**
- **Mejora del servicio eléctrico de los usuarios**
- **Reducción emisiones CO<sub>2</sub>**





Guatemala



ENERGIA

### BENEFICIOS SOCIALES

- **Previsión Generación Empleo en el país:** 800 empleos directos
- **Mayor planta de Energía de Centroamérica**
- **Reducción Emisiones CO<sub>2</sub>**
- **Compromiso con Protocolo de Kyoto.**



Honduras



ENERGIA

### BENEFICIOS SOCIALES

- **Previsión Generación Empleo en el país:** 200 empleos directos
- **Capacidad para abastecer a 45.000 hogares hondureños.**
- **Crecimiento económico de la zona Sur.**
- **Incorporación de la energía renovable al sistema eléctrico nacional.**



El Salvador



ENERGIA

### BENEFICIOS SOCIALES

- **Previsión Generación Empleo en el país:** 200 empleos directos
- **Fomento de la energía solar fotovoltaica como fuente alternativa de producción de energía**
- **Disminución de la emisión de gases de efecto invernadero y de CO<sub>2</sub> en la generación de energía eléctrica.**



Japón



ENERGIA

### BENEFICIOS SOCIALES

- **Previsión Generación Empleo en el país:** 510 empleos directos
- **Generación de Energía Limpia y reducción de CO<sub>2</sub>**
- **Compromiso con Protocolo de Kyoto.**





Bolivia



HOSPITAL

### BENEFICIOS SOCIALES

- Mejoramiento de la capacidad resolutive en la Red de Salud Los Andes, de la ciudad de El Alto. Complementación de la Red de Salud de Potosí con un Hospital de Tercer Nivel.
- Generación de más de 500 puestos de trabajo directo y 1.100 indirectos.
- Incremento de la calidad, equidad y accesibilidad a los servicios de atención pública sanitaria.
- Mejora de los servicios al ciudadano.



Chile



ENERGIA

### BENEFICIOS SOCIALES

- Generación de Energía limpia y reducción de la emisión de CO<sub>2</sub>



Europa



ENERGIA: Francia  
Italia



TRATAMIENTO DE AGUAS : Rumanía

### BENEFICIOS SOCIALES

- Mejora de los servicios al ciudadano
- Ampliación y modernización de sistemas de saneamiento.
- Generación de Energía limpia y reducción de la emisión de CO<sub>2</sub>



En Grupo Ortiz contamos con un procedimiento de selección de socios y colaboradores en el que se realiza un análisis para verificar que cumplen con:

- Solvencia técnica.
- Solvencia Económica/Financiera.
- Apoyo y Respeto de los Derechos humanos.
- Comportamiento ético y responsable conforme a Ley.
- Tener Código de Conducta o Código ético o adoptar el nuestro.
- Carencia de antecedentes penales personas físicas y jurídicas.
- Cumplimiento Normativas de Calidad y Medio Ambiente.

La finalidad de este procedimiento es consolidar en Grupo Ortiz una cultura ética ya existente y orientarnos acerca del mejor socio para el desarrollo conjunto de actividades y el cumplimiento de sus funciones, con la finalidad de lograr un mayor impulso empresarial no exento de una ética universalmente aceptada.

En caso de que el socio o colaborador propuesto cumpla los requisitos exigidos, se aprueba su selección. Por el contrario si se demuestra que la propuesta no cumple con los requisitos mínimos será rechazado.

### Acciones 2017

En 2017 se han realizado los siguientes estudios de viabilidad tanto de posibles socios como de clientes:

- Socios nacionales: 36
- Clientes nacionales: 44
- Socios internacionales: 23
- Clientes internacionales: 18



### Objetivos

Se analizarán y estudiarán a todas aquellas sociedades que potencialmente pudieran ser socios o clientes de cualquier empresa de Grupo Ortiz, tanto en el ámbito nacional como internacional, con el fin de verificar que cumplan con los requisitos que se recogen en nuestro “procedimiento de selección”.

---

***“Nuestro Comité de Socios y Colaboradores realiza un análisis previo antes de constituir cualquier colaboración con otras empresas para garantizar que éstas cumplan con los requisitos marcados en nuestro Código Ético”***

---

Uno de los grupos de interés que solicita cada vez más información y medición de la RSE son los inversores y las entidades financieras.

Éstos han empezado a aplicar criterios sociales y ambientales en sus decisiones, por la supuesta relación entre el grado de responsabilidad de una empresa y su competitividad, por el crecimiento de la financiación ética o socialmente responsable, y por las regulaciones y acuerdos nacionales e internacionales que exigen un comportamiento más responsable del sector privado.

### MAYOR PRESENCIA DE GRUPO ORTIZ EN EL MERCADO

- **2014** Grupo Ortiz se incorpora al Mercado Alternativo de Renta Fija (MARF) mediante una **emisión de Bonos**.
- **2014** Viario A-31(empresa participada por Ortiz) realiza la primera emisión de Project Bonds en el MARF.
- **En julio del 2017** se produjo la incorporación al Mercado Alternativo Bursátil (MAB) de **Grupo Ortiz Properties Socimi**, empresa en la que participa Grupo Ortiz.  
Dicha incorporación supone otro hito dentro del Grupo en relación a su presencia en los mercados bursátiles e incrementa la relación con segmentos diferentes de inversores.
- **En 2018** nueva **emisión de Bonos** en el Mercado Alternativo de Renta Fija (MARF)

*La relación con los diferentes inversores se fundamenta en dos pilares básicos: Transparencia y veracidad.*

La comunicación con los inversores y bonistas es muy intensa y fluida

- reuniones periódicas
- actualizando información financiera y corporativa
- página web corporativa
- página web del MARF.
- publicación de Hechos Relevantes.
- página web del MAB

### Acciones 2017

- Cumplimiento de nuestros plazos y compromisos de ratios con los inversores así como con entidades financieras.
- Actualización de la información financiera publicada.
- En la página web corporativa así como en la de Grupo Ortiz Properties sección “Inversores” contiene información actualizada, fiel a nuestro compromiso de **transparencia, veracidad y lealtad**.
- Email de **atención** al inversor en nuestra web, sección “Información al Inversor” con el fin de atender de forma personalizada cualquier duda o solicitud de información.

### Objetivos

- Ampliación del número de inversores en GOP (Grupo Ortiz Properties).
- Actualización permanente de la información financiera publicada
- Fidelizar la relación con inversores.
- Conseguir una relación fluida, basada en la transparencia.
- Actualización permanente de la información.
- Presencia activa y permanente en los mercados (MARF y MAB).

*“La Sostenibilidad Corporativa es un enfoque de negocio que persigue crear valor a largo plazo para los accionistas mediante el aprovechamiento de oportunidades y la gestión eficaz de los riesgos inherentes al desarrollo económico, medioambiental y social”.*

Desde su constitución en el año 1961, el accionariado de Grupo Ortiz, ha estado integrado por personas también muy vinculadas a la empresa siendo la mayoría de ellas trabajadores y directivos que han ostentado la titularidad de sus acciones.

Estamos ante un accionista que, desde el origen del Grupo, ha hecho una apuesta firme por el futuro de la empresa destacando su fidelidad y continuidad en el mismo.

El accionariado de Grupo Ortiz tiene constancia, que para nuestra compañía no sólo es importante el negocio sino también lo es, y de manera muy destacada, el equipo humano que lo conforma, sintiéndose el propio socio parte integrante del mismo.

Nos encontramos ante un inversor estable con espíritu de continuidad, lo que significa que este perfil de accionista se ha transmitido durante toda la vida del Grupo, de forma que mantiene esa fidelidad y continuidad que siempre ha caracterizado a todos los partícipes en el capital de la Compañía.



### Acciones 2017

- **Estabilidad Societaria.**
- **Apuesta por el futuro**, compromiso de los accionistas con el Grupo Ortiz para su continuidad.
- **Fidelización y Compromiso.** Cercanía de accionistas.
- **Transparencia.** Presentación de Cuentas y de Estrategia empresarial anual.
- **Cumplimiento** según lo establecido en el artículo 173 de la LSC, en materia de convocatorias de Juntas Generales.

### Objetivos

- Mantener la relación fluida con los accionistas, basada en la transparencia y fidelidad.
- Actualización permanente de la información.
- Presencia activa y permanente en los mercados (MARF y MAB).
- Ampliar el número de inversores de Grupo Ortiz Properties.

---

*“Se necesitan 50 años para construir una reputación y sólo cinco minutos para arruinarla...”.*

---

La prioridad del Grupo Ortiz, en materia de comunicación es proporcionar a nuestros Grupos de Interés una información actualizada y **sobre todo transparente y veraz**, que permita establecer una relación basada en la confianza y el conocimiento, informando de la situación real de las empresas.

### Nuestros Canales de Comunicación

Uno de los pilares básicos del Plan Estratégico de RSC , es dotar a la compañía de un Plan de Comunicación adecuado, de manera que podamos

- conseguir una optimización de los canales de comunicación externa e interna y
- mayor capacidad de transmitir adecuadamente a nuestros grupos de interés las acciones que se realizan como forma de poner en valor dichas acciones.

La compañía cuenta para ello con las herramientas precisas para la obtención y el traslado de datos de todo tipo (Pixelware, RR.HH., productos) para disponer de una adecuada respuesta ante cualquier incidencia que pueda acontecer .

*GRUPO ORTIZ proporciona información pública, accesible, clara, completa y veraz sobre el funcionamiento de la empresa en términos económicos, sociales y medioambientales.*





### Acciones 2017

- Newsletter: Mejora de imagen y aumentado de la frecuencia de la publicaciones del boletín informativo interno donde informamos a toda la plantilla nacional e internacional de las noticias significativas, entrevistas a compañeros, acciones de RSC, y proyectos destacados.
- Actualización de nuestra web corporativa. Algunas empresas del Grupo como INDAGSA, INDITEC, CONDISA, ELECOR, JUAN GALINDO Y ASTEISA cuentan con su propia web.
- EVOLUCIÓN: Publicamos los Hechos Significativos del Grupo en nuestra web corporativa (cuentas anuales auditadas, adjudicaciones, resultados anuales...).
- Nuestros inversores pueden obtener toda la información necesaria con total TRANSPARENCIA tanto a través de la web del MARF como en nuestra propia Web en la sección “Inversores”. También mediante el Comisario de los Bonistas, así como a través de la pagina Web del MAB y de la propia página Web de Grupo Ortiz Properties.



- Aumento de recursos materiales y humanos para la atención y respuestas de los canales de comunicación con el exterior: foros y canales de denuncia.
- Notas de prensa enviadas a medios de comunicación sobre información relevante: nuevos proyectos, Inauguraciones, diferenciación con la competencia, etc.
- Publicación en nuestras Redes Sociales de contenidos significativos para nuestros Grupos de Interés.

### Objetivos

- Establecer canales que permitan no solo comunicar, sino también recibir información y obtener un retorno de los diferentes interlocutores. Incrementar contenido.
- Dar a conocer nuestro Plan de RSC a todas las partes interesadas a través de acciones de comunicación que contribuyan a su implantación.
- Mejorar las relaciones internas de comunicación y que cada departamento cuente con un interlocutor de comunicación.

---

**GRUPO ORTIZ proporciona información pública, accesible, clara, completa y veraz sobre el funcionamiento de la empresa en términos económicos, sociales y medioambientales.**

---

## Grupos de Interés | 8. Medios de Comunicación

Nuestros Grupos de Interés (empleados, clientes, proveedores, inversores, accionistas) reciben a través de los diferentes canales de comunicación toda la información relativa a las acciones de RSC que la compañía lleva a cabo.



### EMPLEADOS

- Comunicados Corporativos
- Boletín Informativo mensual dirigido a toda la plantilla (Newsletter).
- Web Corporativa y de empresas del grupo.
- Portal del empleado.
- Reuniones internas.
- RRSS.
- Software (Pixelware, Gio, Sage, etc).



### PROVEEDORES

- Portal del proveedor.
- Atención telefónica.
- Atención mediante correo electrónico



### INVERSORES, ENTIDADES FINANCIERAS & ACCIONISTAS

- Web corporativa y de empresas del grupo.
- Área específica para informar a inversores en web corporativa con dirección email específica.
- Web MARF.
- Web MAB.
- Informes financieros presentados en reuniones b to b/globales/vía email.
- Anuncios en prensa nacional/BOE, convocatorias a juntas, sociedades etc.
- Software (Pixelware, Gio, Sage, etc).



### CANALES DE COMUNICACIÓN Y CLIENTES

- Web Corporativa y de empresas del grupo.
- Atención telefónica.
- Emails postventa y de empresas del grupo.
- Páginas Web.
- Comité de Información Interno (control incidencias, noticias etc.)

---

*La comunicación es  
una ventana de  
oportunidades. La  
buena  
comunicación nace  
de una escucha  
activa*

---