

10. NEIS S-4. Clientes y Usuarios Finales

10.1. Estrategia

El Grupo ACS, por su experiencia y posición en el sector, busca ofrecer a sus clientes un alto grado de confianza, experiencia y capacidad técnica. Desde la perspectiva de la sostenibilidad, el Grupo no solo responde a sus necesidades operativas, sino que desarrolla soluciones innovadoras y sostenibles que generan un valor añadido frente a la competencia. Su compromiso con la excelencia y la innovación le permite ofrecer proyectos más eficientes, resilientes y alineados con las expectativas del mercado. La relación con los usuarios finales es especialmente relevante en ámbitos como Clece, cuyos servicios están vinculados a la atención y el cuidado de personas, incluyendo colectivos en situación de vulnerabilidad, lo que refuerza la importancia de garantizar una prestación del servicio de calidad, adaptada a sus necesidades y desarrollada bajo criterios de responsabilidad social.

En el análisis de doble materialidad del Grupo, los clientes y usuarios finales han resultado materiales específicamente respecto a Clece. Es por esto que este capítulo se centra, de manera mayoritaria, en la relación de Clece con sus clientes.

Debido a la naturaleza de su actividad, los usuarios finales representan un colectivo especialmente relevante, ya que muchos de los servicios prestados están orientados a cubrir necesidades básicas de la población y a mejorar su calidad de vida. En este sentido, Clece orienta su actividad a ofrecer servicios de calidad, adaptados a las necesidades de las personas usuarias y prestados bajo criterios de responsabilidad social y respeto a los derechos de los usuarios.

10.1.1. NEIS-2 SBM-2 Intereses y opiniones de las partes interesadas

El Grupo ACS reconoce a los clientes y usuarios finales como un grupo clave de partes interesadas, cuyo bienestar y satisfacción son fundamentales para la sostenibilidad de su modelo de negocio.

Para ello, el Grupo fomenta la comunicación transparente manteniendo canales efectivos de consulta y participación que permitan captar sus expectativas y necesidades detallados en el capítulo [0.2.2. SBM-2: Intereses y opiniones de las partes interesadas](#).

Asimismo, se promueve la adopción de prácticas responsables que refuercen la confianza de los clientes y usuarios finales, tales como la innovación en soluciones sostenibles, la implementación de medidas para la protección de datos personales y la garantía de condiciones de accesibilidad, seguridad y eficiencia en las infraestructuras y servicios proporcionados.

El compromiso del Grupo ACS con los clientes y usuarios finales se articula como un elemento clave para el desarrollo de una estrategia de negocio sólida, rentable, ética y sostenible.

10.1.2. NEIS-2 SBM-3 Impactos, Riesgos y Oportunidades Materiales y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio

Los impactos materiales identificados relacionados con los clientes y usuarios finales se encuentran explicados en el apartado [0.2.3. SBM-3: Impactos, Riesgos y Oportunidades Materiales y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio](#).

10.2. Gestión de Impactos, Riesgos y Oportunidades

10.2.1. S4-1 Políticas relacionadas con los consumidores y usuarios finales

El Grupo ACS dispone, entre otras, del Código de Conducta, de la Política General de Sostenibilidad, de la Política de Derechos Humanos, de la Política de Protección de Datos y de la Política de Seguridad de la información que promueven la protección de los consumidores y usuarios finales incluyendo la protección

de sus datos, el respeto por sus Derechos Humanos y la calidad de los servicios ofrecidos por el Grupo ACS.

Estas políticas se encuentran detalladas en el apartado [0.5.1. MDR - P: Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa](#) del presente informe.

10.2.2. S4-2 Procesos para colaborar con los clientes y usuarios finales en materia de Impactos y S4-3 Procesos para reparar los Impactos negativos y canales para que los clientes y usuarios finales expresen sus inquietudes

El Grupo ACS reconoce la importancia estratégica de los clientes y usuarios finales como grupos de interés clave en sus operaciones, y establece mecanismos de colaboración, comunicación y reparación de impactos en materia de sostenibilidad. El Protocolo de Diligencia Debida de Sostenibilidad establece el proceso de colaboración con los grupos de interés, entre los que se incluyen los clientes y usuarios finales, y define el funcionamiento de la Dirección de Sostenibilidad y Compliance.

El Grupo ACS ha implementado diversos procesos para identificar, gestionar y mitigar los impactos actuales y potenciales materiales derivados de sus actividades. Estos mecanismos se estructuran en torno a dos subgrupos diferenciados:

- **Clientes:** El Grupo mantiene un diálogo continuo con sus clientes, principalmente administraciones públicas y entidades privadas en el caso de los servicios prestados por Clece, con el objetivo de asegurar que la prestación de los servicios se realiza conforme a criterios de calidad, sostenibilidad y respeto a las personas usuarias. Este diálogo permite identificar posibles impactos asociados a la prestación de los servicios y adoptar medidas correctivas cuando sea necesario. Para atender posibles inquietudes durante la prestación de los servicios, el Grupo pone a disposición el Canal Ético, accesible y confidencial, que permite la comunicación directa entre los clientes y el Grupo ACS.
- **Usuarios finales:** En las actividades de servicios del Grupo, especialmente en ámbitos como la atención sociosanitaria, limpieza, mantenimiento o servicios auxiliares prestados a través de Clece, el Grupo promueve una relación cercana con las personas usuarias. Para canalizar posibles inquietudes, sugerencias o reclamaciones relacionadas con la prestación de los servicios, el Grupo pone a disposición el Canal Ético, garantizando un espacio seguro y confidencial para expresar cualquier preocupación.

Respecto a esto, al contar con más de 5.000 clientes y atender a más de 2 millones de usuarios finales, Clece, como parte del Grupo ACS, dispone de múltiples canales de comunicación adaptados a la naturaleza de cada uno de los servicios que presta. Gracias a ello, fomenta una interacción continua y efectiva con sus clientes y usuarios finales. Esa comunicación multicanal no solo está respaldada por herramientas que garantizan una correcta trazabilidad de cada interacción, sino que también cumple con todos los requisitos establecidos por el Esquema Nacional de Seguridad, contando muchos de esos canales con sus correspondientes certificaciones. Además de facilitar el contacto a través de los medios habituales, como el correo electrónico, el teléfono o los formularios web, Clece dispone de los siguientes canales de comunicación, según el tipo de servicio:

- **Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD):** La compañía cuenta con un equipo de desarrollo propio que ha creado Asisto, un completo software para la gestión de este servicio. Esta herramienta permite una comunicación en tiempo real entre los usuarios (o sus familiares) y los profesionales del SAD a través de dos canales distintos: una aplicación móvil y un asistente virtual. Asisto también dispone de un entorno web para la comunicación entre Clece y los clientes para los que la compañía gestiona este servicio.
- **Residencias y centros de día:** La comunicación entre los profesionales que prestan estos servicios y las familias de las personas usuarias se realiza principalmente a través de una aplicación móvil empresarial. Además, Clece cuenta con dos entornos web que facilitan el contacto entre los centros y los familiares: Resiplus Familias para las residencias y Wappa Senior para los centros de día.
- **Teleasistencia:** La comunicación con el usuario final siempre es bidireccional y se realiza por vía telefónica, a través de líneas fijas, móviles o de dispositivos en forma de colgantes o pulseras que

las personas pueden llevar siempre consigo, lo que garantiza una conexión tanto en el domicilio como en el exterior.

- Escuelas infantiles: La comunicación con las familias se realiza mediante una aplicación móvil a la que también puede accederse desde una web. A través de ella, las familias reciben información de forma fluida, directa e inmediata para conocer la actividad en los centros gestionados por Clece.

Por otra parte, el Grupo ACS dispone de procesos específicos para mitigar y reparar impactos negativos significativos relacionados con sus actividades, en relación a sus usuarios finales. Estos procesos incluyen:

- Investigación exhaustiva de los incidentes.
- Implementación de medidas correctivas.
- Seguimiento detallado para evaluar la efectividad de las acciones adoptadas, en línea con el Protocolo de Diligencia Debida.

El Canal Ético es un pilar fundamental para la comunicación con clientes y usuarios finales, el funcionamiento detallado de este canal, así como la explicación del seguimiento de las reclamaciones y la efectividad del mismo se expone en el apartado G-1 de este informe.

La eficacia de los procesos de colaboración y reparación se evalúa mediante el análisis sistemático de las comunicaciones recibidas a través de los canales disponibles. Estas evaluaciones permiten implementar mejoras continuas y resolver inquietudes de manera eficiente.

En línea con su compromiso social, el Grupo ACS presta especial atención a las necesidades de clientes y usuarios finales en situaciones de vulnerabilidad, garantizando un acceso equitativo, seguro y respetuoso a los servicios desarrollados por el Grupo.

10.2.3. S4-4 Adopción de medidas relacionadas con los Impactos Materiales sobre los clientes y usuarios finales, enfoques para gestionar los Riesgos Materiales y aprovechar las Oportunidades Materiales relacionados con los colectivos afectados y la eficacia de dichas actuaciones

La identificación de los impactos materiales negativos relacionados con los consumidores y usuarios finales se detalla en el apartado [0.2.3.SBM-3](#) del presente informe. Para gestionar dichos impactos, el Grupo ACS establece una serie de acciones y objetivos relacionados ([10.3.1. S4-5](#)), enfocados en evitar y remediar los efectos negativos sobre los consumidores y usuarios finales de estos impactos.

Además, a través de la aplicación del Protocolo de la Debida Diligencia, el Grupo ACS vela por la implementación y supervisión de dichas medidas, así como por la prevención, mitigación y eliminación de efectos negativos sobre dicho grupo de interés. El Protocolo de Debida Diligencia se detalla en el apartado [0.5.1. MDR - P: Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa](#).

Durante el periodo de reporte, no se han dado incidencias graves en materia de los derechos humanos de los consumidores y usuarios finales.

Todas estas acciones presentadas a continuación, se realizan de forma recurrente y, se prevé seguir implementándolas durante los próximos años (en un medio y largo plazo):

Ciberseguridad y tratamiento de datos

Vinculación con las políticas y objetivos	Política de Protección de Datos e Información de la Seguridad. Esta acción se vincula con los objetivos de ciberseguridad detallados en el S4-5.
Alcance de la acción	Toda la cadena de valor

Descripción de la acción

ACS considera la seguridad de la información como un pilar fundamental para garantizar la continuidad del negocio, la protección de los activos y la confianza de los clientes y socios de negocio. Debido a los crecientes riesgos en el entorno digital, se ha desarrollado un Plan Director de Seguridad de la Información

con objetivos estratégicos que permiten anticipar, detectar y responder a posibles amenazas minimizando así el riesgo de seguridad en la organización. Las acciones en este sentido se explican en el apartado [11.2.2. G1-1 Cultura corporativa y políticas de cultura corporativa y conducta empresarial](#) del presente informe.

Proyectos de Innovación Social en los servicios ofrecidos por Clece

Vinculación con las políticas y objetivos	Política de Derechos Humanos. Esta acción se vincula con los objetivos específicos de Clece.
Alcance de la acción	Fase posterior de la cadena de valor

Descripción de la acción

Clece reafirma su compromiso con sus clientes y usuarios finales garantizando la calidad y seguridad de los servicios que presta, con especial atención a la protección de colectivos en situación de mayor vulnerabilidad, como las personas mayores en contexto de dependencia. En este marco, la compañía impulsa iniciativas de innovación social orientadas a promover el bienestar integral de los usuarios, tanto físico como emocional y mental, y a reforzar la capacidad preventiva y de detección temprana desde los propios servicios, más allá de los requisitos estrictamente contractuales.

Durante 2025, destacan dos iniciativas desarrolladas en el ámbito del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD):

- Investigación sobre soledad no deseada y herramienta de detección (AURORA): Clece concluyó una investigación exhaustiva sobre la soledad no deseada en personas mayores con dependencia. El estudio aborda el fenómeno desde un enfoque multidimensional y culmina con el desarrollo y validación del Cuestionario AURORA, un instrumento específico para identificar situaciones de soledad no deseada en población dependiente. Este trabajo refuerza el papel del Servicio de Ayuda a Domicilio como un canal clave para la detección temprana y la derivación de posibles casos, aportando un marco científico sólido que respalda y orienta la intervención social desarrollada desde el servicio.
- Formación en detección de violencia de género en mujeres mayores: A lo largo de 2025, Clece impartió a las auxiliares del Servicio de Ayuda a Domicilio sesiones de formación específicas sobre violencia de género en mujeres mayores, con el objetivo de fortalecer sus competencias para identificar indicadores tempranos en el entorno domiciliario y activar los mecanismos de actuación correspondientes. Este enfoque consolida al Servicio de Ayuda a Domicilio como un dispositivo estratégico de prevención y detección, integrando intervención social, protección de personas usuarias y apoyo a la salud emocional, especialmente en mujeres mayores que viven solas o en situación de dependencia.

10.3. Métricas y Objetivos

10.3.1. S4-5: Objetivos relacionados con la gestión de Impactos negativos Materiales, el impulso de Impactos positivos y la gestión de Riesgos y Oportunidades Materiales

La clave de la política de ACS de gestión de la relación con el cliente pasa por la medición de la satisfacción y el establecimiento de planes para su mejora.

Dentro del Grupo ACS la mayoría de sus empresas tienen definido un sistema de medición de la satisfacción de los clientes, mientras que aquellas que tienen relación más directa con los usuarios finales, como Clece, tienen establecidos sistemas de medición formalizados de las quejas y reclamaciones de los clientes. En este aspecto hay que considerar que el negocio de la compañía no está centrado en clientes finales, sino en el negocio con otras empresas o con la administración pública, por lo que la gestión de estos sistemas se realiza mayoritariamente a través de sistemas de seguimiento personalizado.

En 2025, en todo el Grupo ACS se han recibido 3.061 reclamaciones de las que un 97,3% han sido resueltas en el ejercicio de reporte. En 2024, se recibieron 2.540 reclamaciones de las que un 95,0% fueron resueltas.

La participación de los consumidores y usuarios finales en el establecimiento de los objetivos, el seguimiento y la identificación de posibles mejoras relacionados con los objetivos, se detalla en el capítulo de [Información general NEIS 2](#).

Plan de Recuperación de Ciberseguridad

Vinculación con las políticas	Política de Seguridad de la Información
Nivel objetivo que debe alcanzarse	Infraestructura crítica del negocio
Alcance	100% de los servicios considerados como críticos para el negocio
Valor y año de referencia	Final 2025
Período al que se aplica el objetivo	2024 - 2025

Promover iniciativas de concienciación en materia de Seguridad de la Información y aumentar los empleados formados

Vinculación con las políticas	Política de Seguridad de la Información
Nivel objetivo que debe alcanzarse	No existe un nivel objetivo. La finalidad es aumentar anualmente el número de empleados formados.
Alcance	El objetivo comprende a todos los empleados del Grupo El objetivo comprende a todos los empleados del Grupo con responsabilidad en materia de ciberseguridad.
Valor y año de referencia	El año base es el 2019 con un total de 13.868 empleados formados. El valor de referencia de 2019 se consideró excluyendo la parte de Servicios Industriales vendida en diciembre de 2021 y Thies como "Puesta en equivalencia operativa" tras la venta del 50% de la misma en diciembre de 2020. Asimismo, el valor de referencia se ha actualizado a lo largo de la vida del Plan Director de Sostenibilidad siguiendo las mejores metodológicas llevadas a cabo durante el mismo.
Rendimiento	Se realiza un seguimiento anual del número de empleados formados en el ámbito de ciberseguridad. En 2025 los empleados formados en el ejercicio de reporte ha sido de 41.036 (ex Thies y Dornan) frente a los 13.868 del año base. Es importante considerar que aunque la ciberseguridad es una materia importante para el Grupo ACS, por sus funciones no todos los empleados del Grupo necesitan este tipo de formación.

Renovación y rediseño de la arquitectura de la red

Vinculación con las políticas	Política de Seguridad de la Información
Nivel objetivo que debe alcanzarse	Renovación tecnológica de la electrónica de red de ACS.
Alcance	100% de la electrónica de red.
Valor y año de referencia	No existe valor de referencia pero si análisis de riesgos sobre su estado.
Rendimiento	Se realiza una verificación mensual para la verificación del estado.