

10. NEIS S-4. Clientes y usuarios finales

10.1. Estrategia

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. En línea con este enfoque, la compañía adopta un compromiso firme para integrar los intereses, opiniones y derechos de estos actores en su estrategia y operaciones, velando por el respeto de sus derechos humanos en todas las fases de los proyectos y servicios que desarrolla.

Para ello, el Grupo fomenta la comunicación transparente manteniendo canales efectivos de consulta y participación que permitan captar sus expectativas y necesidades. Estas interacciones contribuyen a la mejora continua de las soluciones y servicios ofrecidos, alineándolos con criterios de calidad, seguridad y sostenibilidad.

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*

El Grupo ACS reconoce la importancia de los clientes y los usuarios finales, siendo:

- **Clientes:** Incluyen aquellos que solicitan servicios específicos al Grupo ACS, como el desarrollo de infraestructuras en las áreas de Soluciones Integrales e Ingeniería y Construcción.
- **Usuarios finales:** Se considera usuario final a cualquier persona que utilice infraestructuras desarrolladas y/u operadas por el Grupo o los servicios prestados, especialmente en desde la compañía Clece.

La naturaleza del negocio del Grupo ACS hace que el número de clientes con los que se relaciona directamente sea muy reducido, siendo algunos de ellos grandes corporaciones o administraciones públicas. Ante este hecho, y en un mercado de alta competitividad, resulta fundamental mantener un elevado grado de confianza con los clientes, y de satisfacción de los mismos, para establecer relaciones estables y duraderas en el tiempo. Así, el Grupo reconoce como una de sus prioridades asegurar los más altos niveles de excelencia y calidad en los productos y servicios ofrecidos.

Los usuarios finales son, por su naturaleza, mucho más numerosos en cantidad aunque representen un porcentaje muy reducido de nuestras ventas, y son especialmente relevantes en Clece por su actividad como prestadora de servicios esenciales.

Los impactos materiales relacionados con los clientes en el Grupo ACS están directamente vinculados a su estrategia y modelo de negocio y son considerados sistémicos, ya que derivan directamente de las operaciones llevadas a cabo por el Grupo. En el caso de los usuarios finales están vinculados a la fase posterior de la cadena de valor. Los impactos materiales identificados relacionados con los clientes y usuarios finales se encuentran reflejados en la estrategia del Grupo a través de las políticas y cuerpo normativo interno del Grupo, en los que se fijan los principios y parámetros de actuación del Grupo en relación a estas cuestiones. Estas políticas se encuentran detalladas en el punto 10.2.1. del presente informe. Asimismo, siguiendo el modelo del grupo en el que se establece un modelo centralizado en el que las compañías del Grupo tienen autonomía dentro del límite de sus responsabilidades, las compañías deben desarrollar sus propias políticas o planes de acción siguiendo los principios generales establecidos por el Grupo ACS.

El Grupo genera valor a todos sus clientes y usuarios finales mediante la construcción de infraestructuras o la prestación de servicios, mejorando su calidad de vida y ofreciendo soluciones adaptadas a sus necesidades.

A través de la identificación de los impactos materiales relacionados con los consumidores y/o usuarios finales del Grupo ACS, se ha evaluado el efecto que generan sobre la estrategia y el modelo de negocio del Grupo ACS, así como de su cadena de valor. En consecuencia, a lo largo del presente capítulo se establecen una serie de políticas, acciones y objetivos que se relacionan con la gestión de los IROs materiales vinculados con este asunto de sostenibilidad.

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 accesibilidad segura a las construcciones e infraestructuras del Grupo ACS.

Estas políticas se encuentran desarrolladas en el apartado MDR - P en el capítulo NEIS – 2, así como los IROs materiales se encuentran detallados en el apartado SBM – 3 del capítulo NEIS 2.

Código de Conducta

Relación con los IROs Materiales

El Código de Conducta del Grupo ACS refleja los valores esenciales del Grupo y define las pautas de comportamiento esperadas para sus trabajadores en el desarrollo de sus actividades. En relación con los IROs asociados a los consumidores y usuarios finales, el Código de Conducta establece que las personas del Grupo deben actuar con integridad y responsabilidad.

Asimismo, reafirma el compromiso del Grupo con la mejora continua de la experiencia del cliente, la transparencia en la prestación de servicios y la atención a las comunidades usuarias, promoviendo soluciones que contribuyan al desarrollo social y económico de las áreas donde opera como, por ejemplo, contribuyendo a mejorar el acceso a servicios e instalaciones para los usuarios, así como el impulso de la accesibilidad para personas con discapacidad.

Política General de Sostenibilidad

Relación con los IROs Materiales

La Política General de Sostenibilidad del Grupo ACS refleja su compromiso con la gestión responsable y sostenible de las relaciones con los clientes y usuarios finales, promoviendo soluciones que generen valor compartido y mejoren su calidad de vida. A través de esta política, el Grupo impulsa el respeto por sus derechos, la accesibilidad a servicios esenciales y la integración de principios éticos y sostenibles en todas sus actividades y proyectos.

Asimismo, establece un enfoque de diligencia debida en materia de sostenibilidad, orientado a adoptar medidas adecuadas y aplicar marcos de actuación y procedimientos internos que permitan identificar, evaluar, priorizar, prevenir, mitigar y, en su caso, reparar los efectos adversos reales o potenciales que sus operaciones, productos y servicios puedan generar sobre los clientes y usuarios finales.

Política de Derechos Humanos

Relación con los IROs Materiales

La Política de Derechos Humanos del Grupo ACS refuerza su compromiso con el respeto y protección de los derechos de los clientes y usuarios finales, promoviendo su trato justo, seguro y respetuoso. Esta política promueve el acceso a información clara y transparente sobre los productos y servicios del Grupo,

así como la disponibilidad de canales de comunicación directa que permiten la atención efectiva de sus necesidades, consultas o reclamaciones, contribuyendo a fortalecer la confianza y el respeto mutuo en todas las interacciones. Además, vela por el respeto de los derechos humanos de los grupos vulnerables, como los niños a través de actividades como, por ejemplo, su protección mediante las actividades educativas llevadas a cabo por el Grupo ACS.

Asimismo, introduce el compromiso de diligencia debida en materia de sostenibilidad de cara a adoptar medidas adecuadas e implementar marcos de actuación y procedimientos internos que permitan identificar, evaluar, priorizar, prevenir, mitigar y, en su caso, reparar, los efectos adversos reales o potenciales para el medio ambiente y los derechos humanos derivados de las operaciones, productos y servicios.

Protocolo de Diligencia Debida en materia de Sostenibilidad

Relación con los IROs Materiales

El Protocolo establece el enfoque y las medidas de diligencia debida definidas por ACS con proyección sobre el Grupo, y, en la medida que proceda, sus consumidores y usuarios finales, sobre los IROs materiales identificados, así como los medios previstos para procurar y verificar su cumplimiento.

Política de Protección de Datos

Relación con los IROs Materiales

La Política de Protección de Datos contribuye a mitigar riesgos en el ámbito de la ciberseguridad y la protección de la información en la cadena de valor. Refuerza la gestión segura y responsable de los datos personales, minimizando posibles impactos negativos, como el acceso a datos confidenciales por terceros, promoviendo una cultura de seguridad digital en todas las operaciones del Grupo ACS.

Política de Seguridad de la Información

Relación con los IROs Materiales

La Política de Seguridad de la Información refuerza el compromiso del Grupo ACS en materia de ciberseguridad y protección de datos, abordando la prevención de incidentes y la garantía de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Sus objetivos incluyen la protección de los derechos de privacidad de los grupos de interés y la gestión eficaz de los riesgos asociados al tratamiento de datos y la seguridad de la información.

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 establece un diálogo directo desde las fases iniciales del proyecto, donde las compañías del Grupo proponen, cuando es posible, soluciones sostenibles adaptadas a las necesidades del cliente. Estas propuestas abarcan métodos de construcción sostenibles, uso de materiales reciclados y reutilizados, e implementación de medidas de eficiencia energética. Aunque la decisión final recae en el cliente, ACS fomenta activamente prácticas responsables que mejoren la calidad del proyecto, aporten valor añadido y minimicen el impacto ambiental. Para atender

inquietudes durante todas las fases operativas, el Grupo ofrece el Canal Ético, accesible y confidencial, permitiendo la comunicación directa entre los clientes y el Grupo ACS.

- **Usuarios finales:** El Grupo pone a disposición el Canal Ético, garantizando un espacio seguro para expresar inquietudes o sugerencias.

Respecto a esto y al ser muy numerosos, Clece, como parte del Grupo ACS, cuenta con múltiples canales de comunicación adaptados a la naturaleza de cada servicio, fomentando una interacción continua y efectiva con clientes y usuarios finales. Además, esa comunicación multicanal está respaldada por herramientas que garantizan una correcta trazabilidad de cada interacción y cumple con todos los requisitos establecidos por el Esquema Nacional de Seguridad. Por tipo de servicio, Clece dispone de los siguientes canales de comunicación:

- **Servicio de Ayuda a Domicilio:** La compañía cuenta con un equipo de desarrollo propio que ha creado Asisto, una aplicación móvil que puede conectarse a un asistente virtual a través del cual se establece una comunicación en tiempo real entre la coordinadora del servicio y el usuario. La comunicación también es posible a través del software de gestión Gesad, por correo electrónico, por teléfono o a través de un formulario disponible en la página web de Clece.
- **Residencias y centros de día:** Estos servicios utilizan principalmente una aplicación móvil para comunicarse con las familias, las cuales también tienen a su disposición otras vías de comunicación, como el teléfono, el correo electrónico y el formulario de la web de Clece.
- **Teleasistencia:** La comunicación con el usuario final se realiza principalmente por vía telefónica, de manera bidireccional.
- **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. El correo electrónico y el teléfono también están a disposición de los usuarios, que pueden consultar estos datos en la página web de Koala Escuelas Infantiles, la filial de Clece que gestiona este servicio.

Estos canales reflejan el compromiso de Clece con la calidad, la transparencia y la atención a las necesidades de sus usuarios.

El Grupo ACS dispone de procesos específicos para mitigar y reparar impactos negativos significativos relacionados con sus actividades, especialmente en áreas críticas como la seguridad de los datos o las condiciones en los sitios de construcción. 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, garantizando confidencialidad y gestión adecuada de las reclamaciones. Este canal es gestionado por un tercero independiente y está disponible 24/7 tanto a través de la página web del Grupo como por vía telefónica.

El Canal Ético permite a los grupos de interés:

- Plantear preocupaciones sobre impactos negativos.
- Solicitar medidas correctivas.
- Proporcionar sugerencias y comentarios sobre los servicios e infraestructuras.

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 e infraestructuras desarrolladas por el Grupo.

10.2.3. S4-4 Adopción de medidas relacionadas con los Impactos Materiales sobre los Consumidores 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 los apartados S4-2 y S4-3 del presente capítulo. Para gestionar dichos impactos, el Grupo ACS establece una serie de acciones y objetivos relacionados (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 capítulo NEIS 2.

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

A continuación, se detallan las acciones:

Seguridad en las zonas de construcción

Vinculación con las políticas y objetivos	Esta acción está relacionada con los principios recogidos en la Política de Seguridad y Salud.
Alcance de la acción	Toda la cadena de valor
Horizonte temporal	Esta acción se realiza de forma recurrente, ya que se está implementando actualmente (corto plazo) y, se prevé seguir implementándola en el medio y largo plazo

Descripción de la acción

El compromiso del Grupo ACS con la seguridad no se restringe únicamente a los trabajadores propios y contratistas, sino que se extiende a cualquier persona que pueda encontrarse en las proximidades de sus proyectos de construcción. Para ello, se implementan medidas tanto directas como indirectas, destinadas a proteger la integridad de las personas que acceden o transitan por las áreas de riesgo. Estas acciones incluyen señalización adecuada, controles de acceso, barreras físicas y procedimientos específicos de seguridad para minimizar la exposición a peligros inherentes a una zona de construcción, así como las inspecciones regulares de las áreas de trabajo.

Ciberseguridad y tratamiento de datos

Vinculación con las políticas y objetivos	Esta acción está alineada con los principios recogidos en la Política de Protección de Datos e Información de la Seguridad. Esta acción se vincula con los objetivos encontrados en el Plan Director de Sostenibilidad del Grupo ACS que, tiene como horizonte temporal establecido el corto plazo, ya que finaliza en el 2025.
Alcance de la acción	Toda la cadena de valor
Horizonte temporal	Esta acción se realiza de forma recurrente, ya que se está implementando actualmente (corto plazo) y, se prevé seguir implementándola en el medio y largo plazo

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.

Medidas Preventivas

Las medidas preventivas son esenciales para reducir la probabilidad de incidentes de seguridad. En este sentido se ha implementado:

- **Rediseño y renovación de la arquitectura de la red interna**, evitando la obsolescencia tecnológica y minimizando vulnerabilidades que puedan facilitar la propagación de malware. Esto incluye la actualización de equipos, segmentación de la red y adopción de tecnologías de seguridad avanzadas.
- **Aislamiento de la infraestructura frente a internet**, asegurando que los sistemas críticos tengan una exposición mínima y que los accesos sean estrictamente controlados a través de elementos de seguridad de red.
- **Bastionado de los puestos cliente y servidores**, aplicando configuraciones seguras, control de acceso riguroso y políticas de actualización automatizadas para minimizar riesgos de explotación de vulnerabilidades.
- **Protección de dispositivos móviles**, mediante la implementación de políticas de seguridad como cifrado de datos, autenticación multifactor y herramientas de gestión de dispositivos móviles (MDM) para evitar accesos no autorizados.
- **Concienciación del personal** mediante formaciones periódicas sobre buenas prácticas en ciberseguridad, reforzando la importancia de la gestión segura de credenciales y la identificación de amenazas como el phishing.

Medidas Detectivas

Para identificar posibles amenazas en tiempo real y minimizar su impacto se ha implementado:

- **Sistemas de monitorización y detección** que analizan el tráfico de la red en busca de actividades sospechosas, evitando accesos no autorizados y ataques dirigidos.
- **Sistemas de gestión de eventos de seguridad** que centralizan y correlacionan eventos para detectar anomalías en 24x7x365, permitiendo una rápida respuesta ante cualquier incidente de seguridad.
- **Auditorías internas periódicas**, que permiten detectar desviaciones en las configuraciones de seguridad y mejorar la efectividad de las medidas preventivas.

Medidas Reactivas

Ante cualquier incidente, es fundamental contar con planes de respuesta efectivos. Se implementan las siguientes medidas:

- **Planes de recuperación ante desastres (tecnológicos y no tecnológicos)**, garantizando la continuidad del negocio a través de copias de seguridad automatizadas, pruebas de restauración y estrategias de redundancia de datos.
- **Procedimientos de respuesta ante incidentes**, detallando pasos específicos para la contención, erradicación y recuperación en caso de tener un incidente de cualquier índole (tecnológico o no tecnológico), testando periódicamente el proceso.
- **Análisis forense**, permitiendo investigar la causa raíz de los incidentes y aplicar medidas correctivas para evitar su recurrencia.

Auditorías Internas y Externas

Para garantizar la mejora continua de nuestra seguridad, se realizan auditorías periódicas tanto internas como externas con la colaboración de expertos independientes. Estas auditorías permiten evaluar el cumplimiento de normativas y estándares de seguridad, detectar áreas de mejora y reforzar las defensas con base en las mejores prácticas del sector.

Concienciación y Cultura de Seguridad

La seguridad de la información no es solo un aspecto técnico, sino también humano. Por ello, se promueve la formación continua y la concienciación en todos los niveles de la organización, asegurando que cada empleado o colaborador conozca su papel en la protección de la información y la importancia del cumplimiento de las políticas establecidas.

En el Grupo ACS, la seguridad de la información es una responsabilidad compartida y un compromiso permanente. Se seguirán reforzando las estrategias y adaptándose a los nuevos desafíos del entorno digital para garantizar la protección de los activos y la confianza de los stakeholders.

El compromiso con la seguridad de la información es clave para mantener la operatividad y reputación del Grupo. Con la implementación de estas medidas y la mejora continua de nuestros procesos, aseguramos que ACS esté preparado para enfrentar los retos actuales y futuros en materia de ciberseguridad.

Aseguramiento de la salud física y emocional de los niños a través del aprendizaje

Vinculación con las políticas y objetivos	Esta acción está alineada con los principios recogidos en la 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
Horizonte temporal	Es una acción recurrente en las escuelas infantiles gestionadas por Clece

Descripción de la acción

Clece reafirma su compromiso con la protección y el aseguramiento de la salud física y emocional de los menores a través de diversas iniciativas que lleva a cabo en las escuelas infantiles. Estas actividades, desarrolladas a lo largo de todo el curso escolar, están diseñadas para adaptarse a las distintas edades y entornos escolares, promoviendo un enfoque global y sostenible en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Las acciones medioambientales implementadas buscan inculcar una conciencia ecológica desde las primeras etapas educativas. El proyecto educativo integra la sostenibilidad en todas las situaciones de aprendizaje, contribuyendo al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y fomentando un entorno escolar eco-responsable.

Entre las iniciativas destacadas se encuentra el mercadillo solidario realizado en marzo, donde los niños crean manualidades con materiales reciclados. Los fondos recaudados se destinan a la fundación WWF para la adopción simbólica de especies en peligro de extinción. Esta actividad no solo promueve la creatividad y la conciencia medioambiental, sino que también sensibiliza a los niños sobre la importancia de la biodiversidad y el respeto por los seres vivos.

El proyecto de huerto escolar es otra piedra angular de estas acciones. Durante los meses de septiembre y octubre, los alumnos participan en la preparación del huerto, aprendiendo sobre la calidad del suelo y las técnicas básicas de cultivo. A lo largo del curso, se involucran en actividades de siembra, riego y cuidado de las plantas, desarrollando habilidades prácticas y promoviendo hábitos saludables. Además, se fomenta la participación de las familias en estas actividades, fortaleciendo el vínculo entre el entorno escolar y el hogar.

Las sesiones de educación ambiental complementan estas acciones, abordando temas como el compostaje, la importancia de los polinizadores y la creación de remedios naturales contra plagas. Estas actividades no solo enriquecen el aprendizaje académico, sino que también promueven el desarrollo emocional y social de los niños, al trabajar en equipo y cuidar de su entorno.

A través de estas iniciativas, Clece contribuye activamente a la creación de espacios educativos saludables y sostenibles, garantizando el bienestar físico y emocional de los niños y fomentando valores fundamentales para la construcción de un futuro más responsable y respetuoso con el medio ambiente.

10.3. Métricas y Objetivos

10.3.1. S4-5: Metas relacionadas 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 2024, se han recibido 2.521 reclamaciones de las que un 94,9% han sido resueltas en el ejercicio de reporte. En 2023, se recibieron 1.282 reclamaciones de las que un 95,7% 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, concretamente en el apartado 0.2.2. sobre la participación de los grupos de interés.

Plan de Recuperación de Ciberseguridad

Vinculación con las políticas	Este objetivo se relaciona con la Política de Seguridad de la Información establecidas por el Grupo ACS.
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
Periodo 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	Este objetivo se relaciona con la Política de Seguridad de la Información establecidas por el Grupo ACS.
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 2024 los empleados formados en el ejercicio de reporte ha sido de 37.473 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	Este objetivo se relaciona con la Política de Seguridad de la Información establecidas por el Grupo ACS.
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.

Homogeneizar las revisiones internas de Calidad mediante listados de chequeos estructurados sobre temáticas sensibles (especialmente servicios sociales y educativos)

Vinculación con las políticas	Este objetivo se relaciona con los principios incluidos en la Política de Servicios Sociales de Clece
Nivel objetivo que debe alcanzarse	Homogeneizar los chequeos de control sobre temáticas sensibles (especialmente servicios sociales y educativos), alcanzando un 60% de los servicios sociales y educativos revisados.
Alcance	Servicios sociales y educativos
Valor y año de referencia	Durante el ejercicio 2024 se utilizaron estos listados de control en 24 centros. El objetivo para el 2025 el alcanzar la utilización de los listados de control en 48 centros de servicios sociales (Residencias, Centros de Día, Ayuda a domicilio y Teleasistencia) y educativos (Escuelas Infantiles).
Rendimiento	Seguimiento semestral del cumplimiento del objetivo.