



Ambición impacto positivo





1
Carta del
presidente

2
Sobre
nosotros

3
Hoja de
ruta 2025

4
Desempeño
en 2023

5
Ambición
al más
alto nivel

6
Ambición
planeta

7
Ambición
equipo

8
**Ambición
impacto
positivo**

9
Anexos

8.1 Contribución social

232

8.2 Huella Social Sacyr

238

8.3 Grupos de interés

242

8 Ambición Impacto Positivo



Gobernanza orientada al impacto positivo



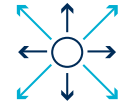
La generación de impactos positivos se articula a través de tres áreas de acción





Estrategia orientada a la generación de impactos positivos

De la estrategia general de Sacyr a nuestro plan de acción de sostenibilidad, el Plan Sacyr Sostenible 21-25, más allá del cumplimiento.



Negocios orientados a la generación de impactos positivos



Impacto sostenible global: actividad concesional con una cartera diversificada de infraestructuras de transportes, sociales y negocios verdes: 69 activos en más de 20 países con 18.000 millones de euros de inversión gestionada.



Impacto a largo plazo: portfolio joven con vida remanente de 26 años.



Impacto vertical: especialista en proyectos greenfield que interviene en toda la cadena de valor de las infraestructuras.



Impacto futuro: alto potencial de crecimiento y de creciente valoración.



Impacto en el desarrollo de las **ciudades y regiones** con proyectos de: obra civil, edificación, llave en mano/ EPC energía.



Impacto en la **cadena de suministro:** alto porcentaje de proveedores locales. Impulsores de la I edición del “Programa de capacitación: Proveedores sostenibles” del Pacto Mundial de la ONU España.

8.1 Contribución social

En Sacyr **contribuimos a mejorar la calidad de vida de las personas** en las comunidades donde estamos presentes, mediante el desarrollo de nuestras actividades, lo que nos permite desempeñar un papel fundamental en la construcción de una sociedad más equitativa, sostenible e igualitaria.

Nos encontramos en una posición inmejorable para generar una **contribución importante al desarrollo económico y social** en los países en los que operamos.

Para diseñar los planes de responsabilidad social y de relación con las comunidades de los proyectos, iniciamos un **proceso de diálogo con nuestros grupos de interés** sobre los asuntos más relevantes que deben inspirar nuestra estrategia y nuestras decisiones, ayudándonos a identificar los posibles impactos que podríamos generar, tanto negativos como positivos, y definir el papel que queremos desempeñar como actores sociales y económicos.

Fruto de este diálogo, elaboramos un **mapa social** del área de influencia de los proyectos y, a través de

las fundaciones y asociaciones del tercer sector de la zona, identificamos las mayores necesidades de carácter socioeconómico y medioambiental de las comunidades; y es a través de la Fundación Sacyr que planificamos y gestionamos la manera de contribuir a satisfacer estas necesidades.

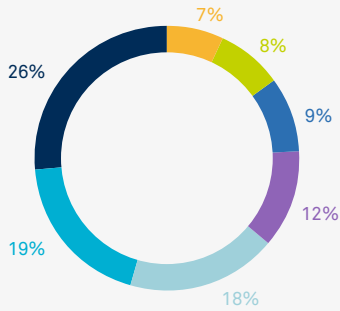
La **Fundación Sacyr**, creada en 2008, nos permite maximizar el impacto positivo real y potencial de las actividades del grupo mediante actividades de acción social, innovación y voluntariado, en beneficio de la sociedad y el medio ambiente, y contribuir con nuestros proyectos de manera más eficaz al bienestar y al desarrollo del entorno en el que llevamos a cabo nuestras actividades.

En línea con los sucesivos planes de la Fundación Sacyr, en 2023 establecimos más de **70 acuerdos de colaboración** con entidades del tercer sector, compromiso que se vio reflejado en aportaciones por importes superiores a los 480.000€. Asimismo, en Sacyr colaboramos con organizaciones del ámbito del deporte, mediante patrocinios.

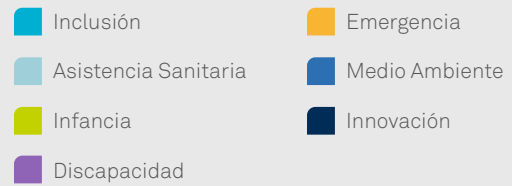
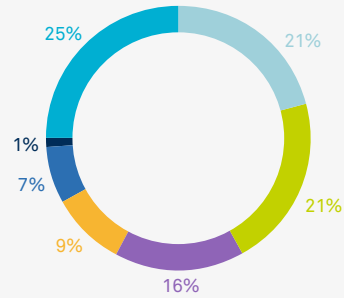
Principales EJES DE ACTUACIÓN de la Fundación Sacyr:



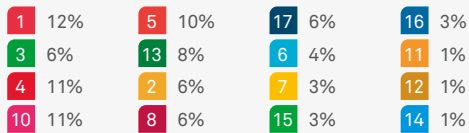
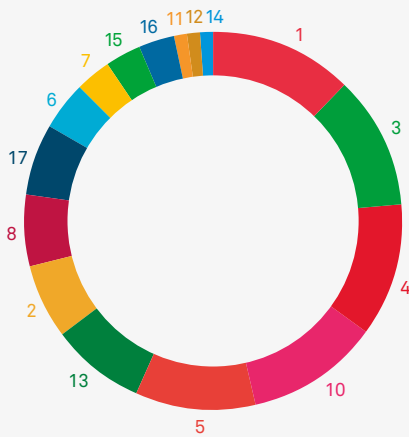
> Inversión por ejes



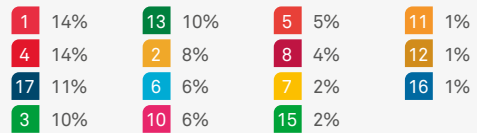
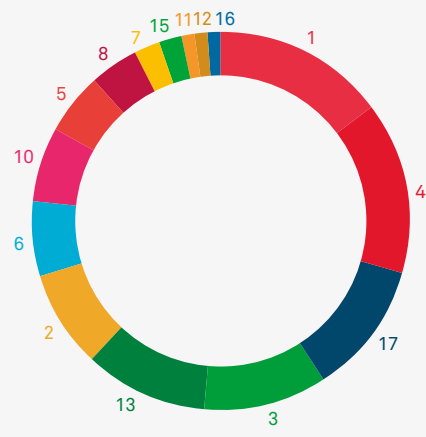
> % Actividades por ejes



> ODS impactados por número de proyectos (%)



> Peso de la inversión en los ODS (%)



Proyectos destacados con Fundaciones en 2023:

ESPAÑA

Fundación A toda Vela



Propuesta vacacional inclusiva para personas con discapacidad intelectual y de desarrollo. Esta iniciativa ha permitido que personas con diversidad cognitiva encuentren una alternativa de ocio y participación social.

Fundación Fundaz Paixena



Se trata de una entidad de carácter asistencial, sin ánimo de lucro, orientada a la promoción de la excelencia de los cuidados paliativos, en aspectos formativos, asistenciales y de investigación.

Fundación Abracadabra



El **equipo de Seguridad y salud** participan en uno de los **5 talleres de "Magiaterapia"** en una residencia de atención a personas con discapacidad intelectual y alto nivel de dependencia realizados durante este año.

ONG Ven con nosotros



Una trabajadora de Sacyr, su familia acoge a niños ucranianos procedentes de orfanatos y familias desfavorecidas, que visitan España durante el verano, y la Fundación Sacyr se ha unido al proyecto.

Asociación Española contra el Cáncer- AECC



Se trató de una iniciativa consistente en un Mercadillo benéfico por parte de AECC en la sede Sacyr de Condesa de Venadito 7.

Fundación ATENPACE



Proyecto cuyo objetivo es ofrecer apoyo económico al programa de control postural de la asociación para personas con parálisis cerebral.

Fundación Contigo



Tiene como misión impulsar proyectos de investigación pioneros que contribuyan a prevenir y poner freno al **cáncer femenino**.

Donación para el evento benéfico "**Cena Contigo**" cuyos beneficios son destinados al estudio de carcinomas.

Fundación Freno al Ictus



Proyecto de colaboración "**Héroes en casa**" y conferencia "**weRSocial**".

Voluntariado con 10 trabajadores de Sacyr en centros escolares para **formar a 1.000 adolescentes** a identificar el **Ictus**.

Fundación Amica



Proyecto tecnológico consistente en conseguir que la tecnología esté al servicio de las personas con discapacidad apoyadas en Amica para paliar la brecha digital existente.

Asociación Aspanovas



Gracias al apoyo y participación de 200 trabajadores de Sacyr en el reto "**Mi Estrella Viajera**", la Fundación Sacyr ha podido donar a la Fundación Aspanovas en Bizkaia.

Fundación Emalaikat



Mejora de las infraestructuras de agua y saneamiento y mejora de la salud en las áreas de Lokwakipi, Kokuselei, Riokomor y Ekipetot, Valle de Kokuselei, Turkana en Kenia.

Fundación Manos de Ayuda Social



Ayuda al Desarrollo de los programas que se llevan a cabo en el comedor social: alimentación, atención social y orientación laboral.

Fundación Humans



Iniciativa por la que ambas partes se comprometen mutuamente a potenciar, con carácter general, los procesos de humanización en la ingeniería y arquitectura de la asistencia sanitaria

Fundación Lesionado Medular



Becas para facilitar el acceso a los programas de rehabilitación y mantenimiento de la salud en personas con lesiones medulares y que se encuentran en riesgo de exclusión socioeconómica.

Fundación Inclusive



Donación para la pintura, maquinaria para el manejo de personas, seguridad en las ventanas y becas para los usuarios con discapacidad.

Buceo Melilla



Durante 2023, voluntarios de la Fundación Sacyr han participado en la novena recogida nacional de basura en playas y bajo el mar.

Mamás en Acción



Propuesta a petición de una trabajadora de Sacyr Construcción, para la colaboración en el desarrollo de actividades de acompañamiento de niños que se encuentran solos en el hospital, debido a que sus familiares no pueden estar con ellos o porque se encuentran en situación de orfandad.

Fundación Recover



Se trata de una colaboración a petición de una trabajadora de Sacyr que ha realizado una formación con la EOI. Se trata de un concierto solidario cuyos beneficios irán destinados a la investigación del cáncer de cuello de útero en Camerún.

Fundación Bocalán



Apadrinamos a un perro de asistencia para personas con TEA, PMR o discapacidad intelectual durante 10 meses.

Fundación Juan XXIII



Aportación para instalaciones de la cocina de la escuela de Hostelería.

Saving the Amazon



Continuamos colaborando con la reforestación del Amazonas y la plantación de un nuevo bosque empresarial, iniciativa para contribuir a mejorar el medio ambiente.

Fundación Manantial



Presentan un proyecto denominado **#rayadas** cuyo objetivo es cuidar la salud y el bienestar mental de las personas jóvenes en el entorno educativo.

Universidad de Navarra - Biodiversidad



Colaboramos en el proyecto que tiene por objeto formar a las nuevas generaciones de científicos para que fomenten y promuevan en la sociedad el compromiso con la sostenibilidad.

Cooperación Internacional



Los integrantes del club del voluntariado acudieron durante un fin de semana a rehabilitar un centro de Cooperación Internacional.

Banco de alimentos



Nueva colaboración para la campaña navideña de recogida de alimentos y productos de primera necesidad para los más necesitados.

Down Madrid



Se han realizado 4 actividades (hípica, rocódromo, carrera solidaria y visita a Faunia) en apoyo a la integración de personas con síndrome de Down.

Fundación Toda Ayuda



Hemos colaborado en el campamento de verano para usuarios en riesgo de exclusión.

Fundación Eurofirms



Actividad de voluntariado con personas con discapacidad, realizando un escape room en Madrid.

Fundación Exit



Proyecto "Coach", que pretende mejorar la empleabilidad de jóvenes en riesgo de exclusión social y laboral.



Internacional



Down Asturias

Actividad guiada en el zoológico "El Bosque", para 19 participantes con discapacidad intelectual, 10 empleados de Sacyr Proyecta en Asturias y 2 trabajadores de la Fundación Down Asturias.



Reforesta

Un grupo de 15 voluntarios de la Fundación Sacyr realizaron actividades de reforestación en ecosistemas de la península.



Juegaterapia

Hacer que los niños en tratamiento oncológico se entretengan, socializando con personas que se encuentran fuera del hospital.

Además, en este voluntariado también pueden participar familiares de los trabajadores de Sacyr.



Reino Unido

Colaboración con tres fundaciones que dan apoyo integral a la asistencia sanitaria en el Reino Unido.



Estados Unidos

Colaboración en el entorno educativo a través de un programa de Becas para estudiantes pertenecientes a la escuela de Ingeniería de la Universidad de Idaho.



Colombia

Mejora de las instalaciones de instituciones educativas y de reciclaje (Buga).

Proyectos de potabilización de agua, sistema séptico, eléctrico y de gestión residuos, así como de energía solar fotovoltaica (Canal del Dique).



Chile

Construcción de viviendas provisionales en la región metropolitana de Santiago con grupos de 10 voluntarios en dos días de construcción.



Perú

Proyecto de apoyo a los programas de educación y de ayuda básica a colectivos vulnerables.

8.2 Huella Social Sacyr

La interacción con las comunidades y la evaluación del resultado de las diferentes iniciativas realizadas de carácter social son la base del **Modelo de Impacto Social de Sacyr**, uno de los pilares de la estrategia de sostenibilidad del grupo. Este modelo define el papel que queremos desempeñar como agentes dinamizadores de las economías locales y nos otorga la licencia social para poder llevar a cabo nuestras actividades, a la que denominamos la Huella Social Sacyr.

Impacto en las comunidades

[2-29] [3-3] [201-1] [413-1]

Los modelos de relación e impacto con las comunidades se diseñan en función de las características de las áreas de influencia de los proyectos y su población, mediante un trabajo colaborativo y de beneficio compartido que nos permite establecer relaciones de confianza durante todo el ciclo de vida de estos.

Por este motivo nos esforzamos en mantener las mejores relaciones con los diferentes actores sociales: usuarios de las infraestructuras, comunidades del área de influencia de nuestros proyectos, autoridades municipales e instituciones educativas, entre otros.

Se trata de un proceso de diálogo constante con el que identificamos los asuntos más relevantes que deben inspirar nuestra estrategia y nuestras decisiones ayudándonos a enfocar los esfuerzos ESG de toda la empresa hacia la búsqueda del desarrollo de la sociedad y de la sostenibilidad del planeta. A través del desarrollo de estos modelos nos convertimos en un actor responsable con el entorno, consciente de nuestros impactos y de la legitimidad social con la que deben contar todos nuestros proyectos.



En el 100% de nuestros proyectos se implementan, entre otras iniciativas, programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo ambiental y social.

Focos estratégicos de inversión social

Educación y formación: Empleabilidad, desarrollo profesional y seguridad relacionada con el proyecto.

Desarrollo económico local: Equipamiento comunitario, fortalecimiento organizacional, emprendimiento y fomento productivo.

Protección y recuperación de los medios de vida de las poblaciones locales.

Promoción de la salud, el bienestar físico y emocional, el deporte y la cultura.

Focos estratégicos de impacto social

Empleo: Creación de empleo directo e indirecto

Educación: Formación para mejorar las posibilidades de desarrollo de la población

Igualdad: Fomento de la igualdad de oportunidades y de la participación.

Diversidad e integración: inclusión de personas con discapacidad, diversidad de género, cultural y generacional.

Cohesión social: Integración de la ciudadanía a su comunidad, solidaridad y convivencia.

Cohesión territorial: Favorecer la colaboración, la generosidad y la estrecha unión de los territorios.

La construcción de canales de comunicación y retroalimentación adecuados con los grupos de interés involucrados en los proyectos debe transmitir una información clara y transparente de los mismos y sus impactos durante todas las etapas de desarrollo.

Grupos de interés implicados	Dimensiones	Etapas de la metodología "Huella Social"
<p>1. Institucionales: Ministerios, autoridades y gobiernos locales, organismos y fuerzas del Estado.</p> <p>2. Comunitarios: organizaciones y asociaciones, juntas de vecinos, gremios profesionales, lobbies, centros educativos, fundaciones, ONG's y ciudadanos.</p>	<p>1. Información: comunicar a la comunidad y otros grupos de interés sobre el proyecto y su ejecución.</p> <p>2. Gestión comunitaria: aportar valor social a la estrategia de negocio a través de la vinculación con las comunidades.</p>	<p>1. Determinar el perímetro de cálculo de la Huella Social.</p> <p>2. Cualificar el contexto del proyecto (identificar los indicadores).</p> <p>3. Escalado a nivel de actividad.</p> <p>4. Manual metodológico.</p> <p>5. Hoja de ruta.</p>



Nuestros grupos de interés son diferentes conjuntos de personas que actúan en torno a objetivos comunes. Los proyectos de Sacyr generan un impacto social en la vida de multitud de personas, por este motivo les mantenemos informados de los progresos y avances de las actividades consiguiendo así una relación continua con la comunidad.

Para comunicarnos con nuestros grupos de interés utilizamos diferentes herramientas entre las que se encuentran flyers, vídeos, cartas personalizadas y dosieres.

En todos estos soportes se facilitan los datos de contacto de Sacyr, por si en algún momento surgiera cualquier sugerencia o duda se pudiera solventar en el menor tiempo posible.

El contacto con las comunidades es constante, a través de reuniones presenciales, informativas y la realización de visitas.

Para evaluar nuestros trabajos en la zona recabamos información cuantitativa y cualitativa del proyecto.

Indicadores generales de evaluación y medición del impacto	
Encuestas de satisfacción periódicas	Nº de proyectos de inversión ESG
Nº de dosieres, folletos y flyers entregados	Nº beneficiarios directos e indirectos
Nº de publicaciones en medios de comunicación	Nº de empleos directos e indirectos generados por el proyecto o servicio
Nº de visitas a la web	Nº de horas de formación a personal involucrado en el proyecto
Nº de consultas, reclamaciones y sugerencias	Nº de horas de formación a colaboradores y proveedores
Nº de respuestas entregadas dentro del plazo establecido	% de trabajadores hombres y mujeres
Nº de actividades desarrolladas	Nº de empleados con discapacidad
Nº de asistentes a reuniones y/o actividades	Nº de poblaciones del área de influencia del proyecto.
Nº de voluntarios y Nº de horas de voluntariado	Coste del voluntariado.

Resultados del modelo de medición de impacto social

La presencia de Sacyr en más de 20 países contribuye a un desarrollo social y económico de gran magnitud, en línea con la dimensión de los proyectos que lo originan. Medir esa contribución, y las diferentes sistemáticas para realizarla, nos permite obtener unos resultados que se transforman en propuestas innovadoras de mejora para el diseño de los sucesivos proyectos.

La **Huella Social Sacyr** constituye el balance del impacto con la sociedad y el entorno natural generado a través del desarrollo de nuestros proyectos concesionales.

Objetivos de modelizar la medición de impacto de los proyectos	Enfoque de proyecto
1. Impulsar a la organización hacia la consideración de los temas de impacto social relevantes	1. Sistematizar la medición del impacto social en todos los negocios y países donde opera Sacyr.
2. En todos los negocios y países	2. Comenzando por el desarrollo de proyectos piloto en dos geografías: Colombia y Chile
3. Generando un modelo único	3. Generando un modelo propio
4. Que permita incorporar KPIs sociales en los diferentes negocios y países	4. Crear capacidades en el equipo de Sacyr para la implantación global del modelo
5. Haciendo visibles las oportunidades que pueden generar en la organización la visión social	

La información que obtenemos con este ejercicio de medición la estructuramos en base a indicadores reconocidos por estándares internacionales e índices de sostenibilidad que favorecen la comparabilidad y evaluación del éxito de los proyectos. El contexto externo y los diferentes ámbitos regulatorios internacionales constituyen otro aspecto a valorar a la hora de la medición del impacto de nuestros proyectos.

El resultado de esta medición está enfocado a ofrecer información relevante para el análisis y la toma de decisiones sobre la gestión de los asuntos materiales para cada grupo de interés de Sacyr, así como información que nos permite poner en valor los esfuerzos ESG en todas nuestras actuaciones:



Cashflow Social

[201-1]

El valor económico generado en 2023 ha permitido la distribución de riqueza entre nuestros principales grupos de interés.

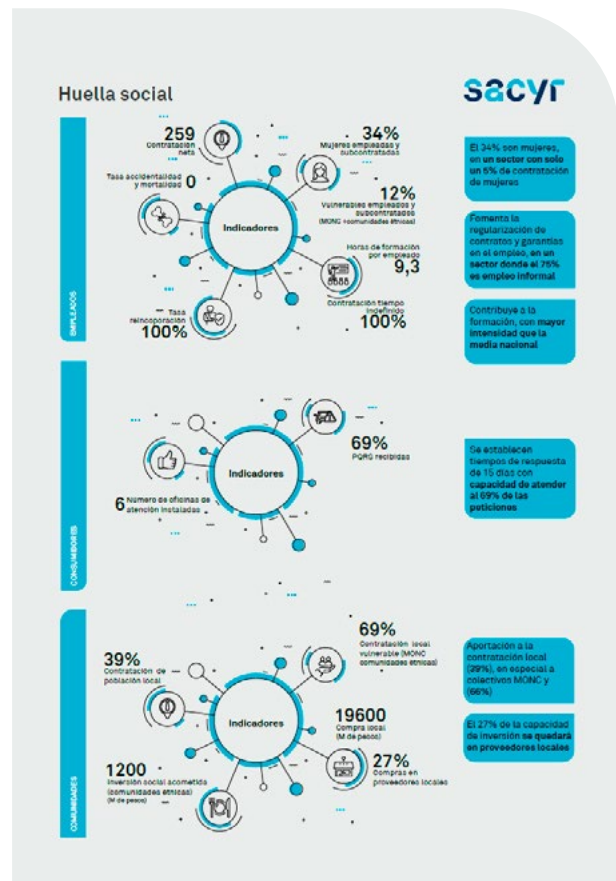
Desglose (millones de euros)	2020	2021	2022*	2023
Cobros de explotación	545	629	705	848
Desinversiones	227	94	94	107
Cobro dividendos	119	79	24	8
Cobros financieros	1.087	1.948	3.574	2.645
Valor Económico Generado	1.978	2.750	4.397	3.608

El valor económico distribuido en 2023 en estas comunidades ha sido de 3.656 millones de euros.

Desglose (millones de euros)	2020	2021	2022*	2023
Valor económico retenido	—	—	—	—
Pagos por inversiones	1.336	1.167	1.653	939
Pagos financieros	923	1.240	2.597	2.680
Pago de dividendos	34	20	39	37
Valor Económico Distribuido	2.293	2.427	4.289	3.656

*Datos reexpresados.

Ejemplo de aplicación del modelo de medición del impacto social



1
Carta del presidente

2
Sobre nosotros

3
Hoja de ruta 2025

4
Desempeño en 2023

5
Ambición al más alto nivel

6
Ambición planeta

7
Ambición equipo

8
Ambición impacto positivo

9
Anexos

8.3 Grupos de interés

[2-28] [2-29]

En Sacyr consideramos como grupo de interés a todo colectivo social que se ve o puede verse afectado por la actividad de la empresa, ahora o en el futuro, y/o que, de manera legítima, afecta o puede afectar a la actividad de la empresa y, por lo tanto, a nuestros resultados.

También categorizamos a nuestros grupos de interés según la relación contractual que se tenga con ellos, obligatoria u ocasional:

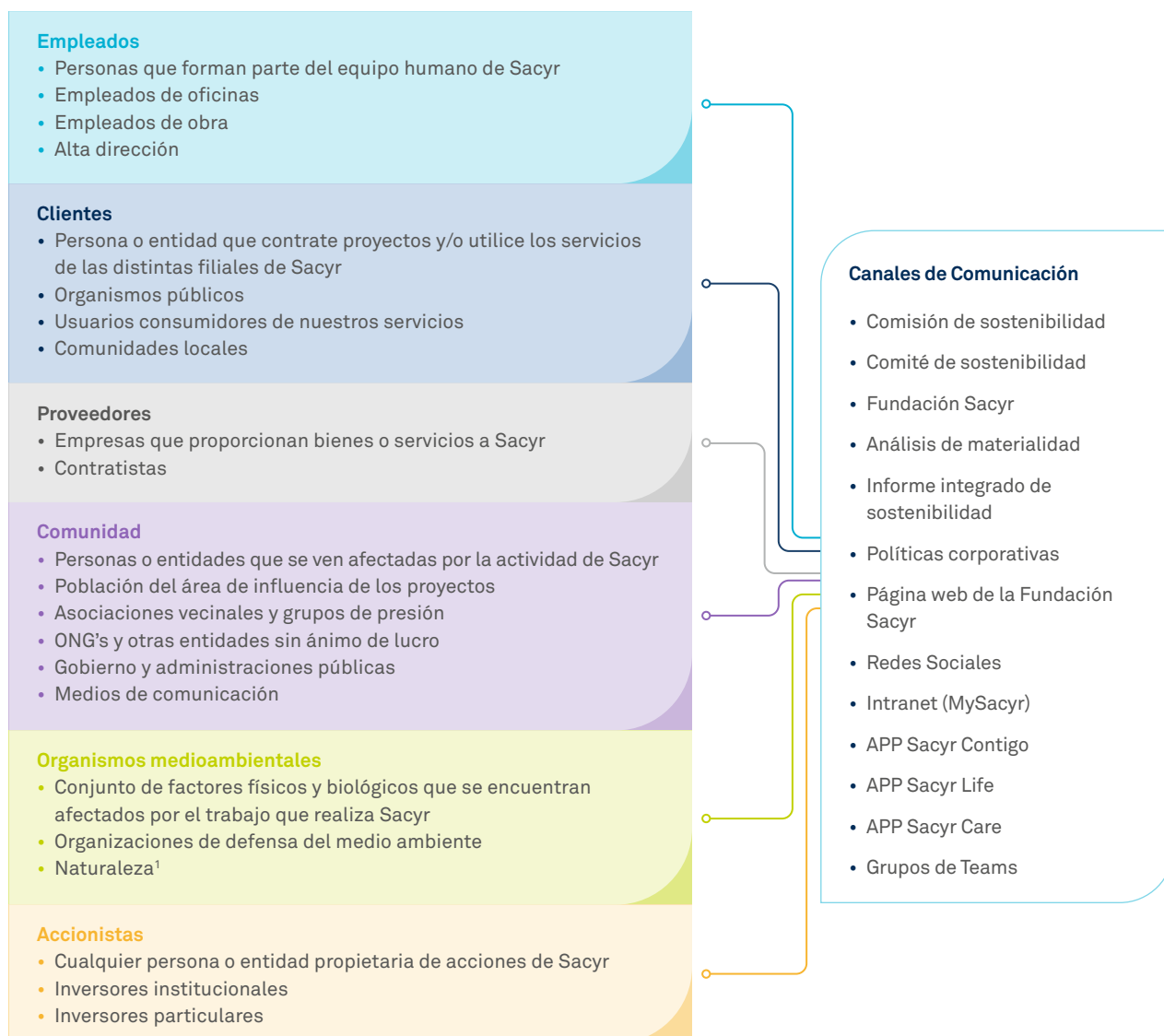
Relación contractual obligatoria:

- Empleados
- Analistas e inversores
- Accionistas
- Clientes
- Proveedores y contratistas

Relación contractual ocasional:

- Medios de comunicación
- Comunidad
- Administraciones públicas
- ONGs y otros miembros de la sociedad civil

Principales grupos de interés Sacyr



¹ Consideramos la naturaleza como un parte interesada que no participa. Tenemos en cuenta datos relativos en materia medioambiental para la toma de decisiones del negocio.

La **transparencia y el diálogo** con los grupos de interés son fundamentales para la evolución y desarrollo de nuestro Plan Estratégico y para nuestro **Plan Sacyr Sostenible 2021-2025**.

Accionistas, analistas e inversores

Atención personalizada:

La Dirección de Relación con Inversores de Sacyr pone a disposición de los accionistas minoritarios, inversores, analistas financieros y el resto de grupos de interés, una serie de vías de comunicación que permiten una relación directa y personalizada:



> **Teléfono** - línea de atención al **accionista 900.101.930** y al **inversor 902.196.360**

> **Apartado Relación con Inversores:**
<https://www.sacyr.com/accionistas-inversores/informacion-general>

> **Correo electrónico:**
accionistas@sacyr.com e **ir@sacyr.com**

Compromiso y participación

- Comunicaciones trabajador-empresa
- Canal de formación Explora
- Línea de Consulta y Denuncia
- Intranet (MySacyr)
- Comités ESG
- Iniciativas de voluntariado
- Código Ético y de Conducta
- Campañas de prevención y vacunación de la COVID-19 y gripe
- Club Deportivo

- Miembro del Consejo asesor para la certificación de empresas constructoras
- Programa de Atención al Usuario
- Miembro Cámara de España
- Miembro del Comité AEN/CTN 198 Sostenibilidad en la Construcción
- Miembro de la Plataforma Tecnológica Española de la Carretera
- Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas

- Debida diligencia
- Cumplimiento normativo
- Línea de Consulta y Denuncia
- Cláusulas ESG en contratos
- Itinerario formativo ESG

- Programa de Atención al Usuario
- Oficinas de atención y consulta fijas y móviles
- Buenas prácticas con asociaciones profesionales
- Colaboraciones con fundaciones
- Principios de Ecuador
- Socio de Forética y de la Fundación SERES

- Comisión de Calidad y Comisión de Medio Ambiente de SEOPAN
- Miembro del Grupo Español de Crecimiento Verde
- Guía de compras verdes

- Junta General de Accionistas
- Investor Day
- Presencia en índices ESG
- Email para accionistas
- Roadshows

1
Carta del presidente

2
Sobre nosotros

3
Hoja de ruta 2025

4
Desempeño en 2023

5
Ambición al más alto nivel

6
Ambición planeta

7
Ambición equipo

8
Ambición impacto positivo

9
Anexos

Reuniones presenciales y online, conferencias telefónicas, roadshows y conferencias y eventos:

Durante el año 2023, el equipo de relación con inversores celebró 771 reuniones con inversores y analistas, un 57% más que en 2022. De estas, el 53% fueron reuniones con analistas y el 47% con inversores, de los cuales el 71% son extranjeros, mientras que el 29% son nacionales.

Además, se celebraron 25 Roadshows, Foros y Conferencias, un 25% más con respecto a 2022.

En 2023 se ha celebrado por primera vez un evento con accionistas minoritarios, en el que se trataron los siguientes temas: Resultados 1T23, Modelo de negocio, Estrategia, Comunicación con el mercado y Gobierno Corporativo... Es importante resaltar la diversidad geográfica del interés inversor por Sacyr, con presencia en países como EE.UU., Reino Unido, Francia, Italia, Suiza, Portugal, Italia, Alemania o España, entre otros.

Junta General de Accionistas: Constituye un foro excelente para el intercambio de información entre los administradores de la empresa y los accionistas que representan el capital de la Sociedad. Los primeros aportan información sobre la marcha de la empresa, sus resultados, los principales hitos alcanzados y

previstos, etc., mientras que los segundos podrán solicitar las informaciones o aclaraciones que consideren convenientes y podrán hacer llegar a los administradores los mensajes que estimen oportunos.

Se puede consultar más información aquí: <https://www.sacyr.com/accionistas-inversores/gobierno-corporativo/junta-general-accionistas>

La página web de Sacyr (www.sacyr.com) contiene todo hecho corporativo y financiero relevante relativo a la marcha de la Sociedad, así como toda la información hecha pública a través de los diferentes informes y comunicaciones de naturaleza económico-financiera (Informe Anual, resultados trimestrales, etc.).

Durante 2023 hemos enviado 69 notas de prensa a medios de comunicación españoles. Todas ellas las hemos publicado en nuestra página web corporativa en español e inglés.

En la prensa digital e impresa española se publicaron 11.854 noticias en las que nombraron a Sacyr, el 98% fueron positivas o neutras.



Empleados: El corazón de Sacyr


En Sacyr desarrollamos aplicaciones para conectar aún más con nuestros empleados, y las principales aplicaciones de Sacyr que se encuentran disponibles para su descarga son:

 **Sacyr Contigo**

- Permite realizar gestiones útiles en el día a día como estar informados de las últimas noticias.

 **Sacyr Care**

- Aplicación para seguimiento de viajes a zonas de riesgo.

 **sacyr life**

- A través de la APP se pueden conocer nuestras actividades y nuestros profesionales, la actividad de la compañía, los proyectos de innovación y las iniciativas de sostenibilidad social y ambiental que desarrollamos.



Presencia online

Estamos presentes en todas las redes sociales, en YouTube hemos realizado 448 publicaciones sobre la compañía, dando visibilidad de manera audiovisual a todas nuestras líneas de negocio y todos los trabajos que realizamos. En Facebook, hemos publicado 309 posts, en X 743 tweets, en LinkedIn 363 noticias, en TikTok 135 y en Instagram 751 publicaciones sobre Sacyr. En total hemos publicado en redes sociales 2.301 noticias sobre el Grupo.



Calidad para nuestros clientes

[3-3] [417-2] [417-3]

Mecanismos de reclamación

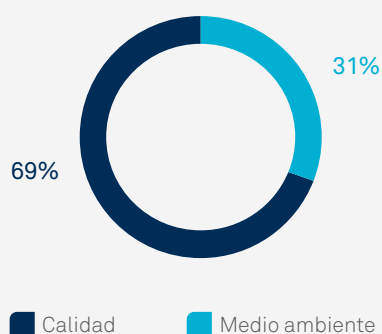
En Sacyr atendemos todas las reclamaciones, quejas o consultas emitidas por cualquiera de nuestras partes interesadas. Con este fin, disponemos de diferentes mecanismos confidenciales y anónimos (si lo desea el informante):

- **Canal Ético del Grupo Sacyr**, dentro del apartado de Cumplimiento normativo.
- Canal de comunicación ambiental interno **“EcoMunicate”**.
- A través de los propios contratos, a los que llegan las inquietudes y reclamaciones de los grupos de interés afectados por las operaciones realizadas en los mismos.

Estas herramientas están alineadas con el Código Ético y de Conducta, las Políticas y los procedimientos del Sistema de Gestión Integrado de Sacyr, que permiten a todos los grupos de interés notificar sus reclamaciones con el mayor grado de confianza, integridad y transparencia. En 2023 se han gestionado 13 comunicaciones relacionadas con el Sistema de Gestión Integrado (9 relacionadas con la calidad del servicio y 4 relacionadas con la afección al medio ambiente). Las comunicaciones recibidas se han registrado a través de los gestores de los contratos. Ninguna de las reclamaciones se ha canalizado a través del Canal Ético.

Para conocer posibles reclamaciones de otras áreas, puede **consultar el apartado 5.4.2 Canal Ético** de este informe.

> Tipología de quejas recibidas



Todas las consultas, quejas o reclamaciones han sido analizadas y tratadas adecuadamente, adoptando todas las medidas necesarias para evitar, mitigar o remediar los impactos negativos relacionados con cada tema. Actualmente el 69% están cerradas y el 31% están a la espera de su resolución definitiva. Además, en 2023 se cerraron 13 reclamaciones abiertas en años anteriores.

En 2023 no ha habido reclamaciones, multas o sanciones por etiquetado o incumplimiento de las leyes o normativas en cuanto a la comercialización del producto o por comunicaciones de marketing, en ninguno de los países donde ha sido suministrado. En este sentido, en caso de hacer cualquier uso de marca, tenemos en cuenta los reglamentos de los organismos de certificación correspondiente.

Satisfacción del cliente

La satisfacción del cliente es una prioridad para Sacyr. El conocimiento y análisis de sus percepciones y expectativas reviste una importancia crítica para la mejora continua de nuestra propuesta de valor.

Por este motivo, en nuestras encuestas, evaluamos la opinión de los clientes en puntos clave como la calidad operativa, la capacidad de respuesta, el grado de adaptabilidad ante los imprevistos, el trato de nuestros profesionales, y el nivel de satisfacción de nuestro servicio. Este análisis lo realizamos de forma periódica en todos los contratos. Nuestra puntuación en los últimos tres años ha sido la siguiente:



Con el propósito de asegurar la excelencia en nuestros contratos, nuestra meta es superar una calificación de 4 puntos en la satisfacción de nuestros clientes anualmente.

1
Carta del presidente

2
Sobre nosotros

3
Hoja de ruta 2025

4
Desempeño en 2023

5
Ambición al más alto nivel

6
Ambición planeta

7
Ambición equipo

8
Ambición impacto positivo

9
Anexos