

ACCIONA Service, integrarse para triunfar

Esta división de ACCIONA, cuyo objetivo es proveer servicios a empresas, entidades privadas y administraciones públicas, agrupa bajo una misma marca a diversas empresas de la Compañía, para aprovechar mejor las sinergias y seguir liderando el sector servicios.

ACCIONA Service es el resultado de la suma de esfuerzos y la apuesta por la implantación de un modelo multiservicios, a través de la coordinación y gestión de todas las actividades que desarrollan las distintas empresas del Grupo.

Bajo esta marca se agrupan ACCIONA Facility Services, ACCIONA Medio Ambiente, ACCIONA Servicios Urbanos, ACCIONA Multiservicios, ACCIONA Airport Services, ACCIONA Producciones y Diseño, ACCIONA Forwarding, EROM (Energías Renovables Operación y Mantenimiento), entre otras. Todas ellas dedicadas a proveer servicios tanto a empresas y entidades privadas como a administraciones públicas.

Durante el año 2013 se ha realizado un esfuerzo de integración y de colaboración entre las distintas unidades para potenciarse unas a otras y aprovechar las sinergias generadas entre ellas. De esta forma, se ha conseguido consolidar la nueva marca como líder en el sector

servicios, con repercusión en los medios de comunicación y en actos de representación.

En el proceso de internacionalización se ha creado una nueva empresa en Qatar, ACCIONA & GSSG Facility Services MENA, desde la que se trabaja para abrir mercado en Oriente Medio. Por otra parte, hemos afianzado nuestra presencia en distintos países acompañando a nuestros principales clientes en su expansión internacional.

ACCIONA AIRPORT SERVICES

En 2013 ACCIONA Airport Services atendió a más de 200 clientes (200.000 operaciones) y actualmente está presente en cuatro aeropuertos de España (Palma de Mallorca, Menorca, Ibiza y Las Palmas) y tres de Alemania (Frankfurt, Berlin Tegel y Berlin Schönefeld).

En 2013 obtuvo, en su base de Palma de Mallorca, el certificado ISAGO que acredita el desarrollo e implantación del sistema

de seguridad de acuerdo con la normativa IATA (International Air Transport Association). Dicho estándar es específico para agentes de *handling* aeroportuario, tratándose de una certificación voluntaria a la que se ha acogido la empresa, con objeto de demostrar su compromiso en materia de seguridad.

También en 2013 renovó su concesión de *handling* en el aeropuerto de Frankfurt por un nuevo periodo de siete años, hasta el 2020, y recibió el reconocimiento de varios clientes, entre ellos el de Lufthansa en Palma de Mallorca, como mejor estación de corto y medio recorrido de su red durante el mes de octubre.

**Durante 2013
ACCIONA Service ha
realizado un esfuerzo
de integración y de
colaboración entre sus
diferentes unidades para
optimizar sus recursos y
mantener así su liderazgo**

... en 2013 ACCIONA Airport Service...

ATENDIÓ A MÁS DE
200
CLIENTES (200.000 OPERACIONES)

ESTÁ PRESENTE EN
4
AEROPUERTOS DE ESPAÑA

ESTÁ PRESENTE EN
3
AEROPUERTOS DE ALEMANIA

ACCIONA FORWARDING

En 2013, ACCIONA Forwarding experimentó un notable crecimiento en algunos de sus tráficos, impulsando las relaciones comerciales, especialmente con el mercado asiático.

Tráficos**TELEFÓNICA**

La Compañía volvió a adjudicarse el Concurso para el transporte de telefonía móvil desde China a Latinoamérica, incorporando nuevos orígenes y destinos y transportando 1.200.000 kg. de terminales por vía aérea. Del mismo modo, se produjo un incremento en el transporte marítimo de telefonía fija a todas las oficinas latinoamericanas, transportando un volumen de 2.500 TEUS. El alto nivel de cumplimiento de los requisitos y tiempos de tránsito exigidos por el cliente llevaron a ACCIONA Forwarding a conseguir la adjudicación de destinos en zonas donde la Compañía no tenía oficinas propias, alcanzando un rendimiento del 98%, lo que se traduce en un alto nivel de excelencia.

PERECEDEROS

Continuando en la línea de captar nuevos tráficos en el sector de la alimentación, destaca el incremento en el transporte de pescado entre la Península y Canarias. Asimismo, se captan nuevos tráficos de exportación aérea de este producto (aletas de tiburón, atún) desde España a Extremo Oriente y China, moviendo más de 150.000 kg de pescado. Se captan nuevos tráficos de importación aérea de espárragos desde Perú a España, llegando a cargar más de 300.000 kg de esta mercancía.

TECNOLOGÍA

Aumenta el tráfico de productos tecnológicos, especialmente periféricos, dispositivos electrónicos y equipos aeronáuticos, desde Asia a España consiguiendo un incremento del 400% en los tráficos con respecto a 2012.

MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS

Se inició el transporte marítimo de envases y latas, transportando 1.100 TEUS. La Compañía renovó el contrato para gestionar toda la logística con la empresa Alcatel, produciéndose un aumento de los tráficos a Canarias.

GRANDES PROYECTOS

Para el proyecto de construcción de una **planta de energía solar en Cape Town (Sudáfrica)**, se transportaron 3.855 toneladas y se realizaron cuatro embarques.

Para la realización de obras en el metro de Panamá, se llevaron a cabo 10 embarques, transportando un total de 20 contenedores. Se realizaron 14 embarques, moviendo un total de 72 contenedores para la construcción de la cubierta del estadio Arena Natal en Brasil.

Con un volumen por encima de **3.500 MW eólicos y 62.699 kWp de FV**, y un equipo de **500 profesionales especializados**, durante **2013** ha continuado su **expansión internacional** en México, Corea, Polonia, EE. UU., entre otros países

ACCIONA INTERPRESS

ACCIONA Interpress volvió a experimentar un notable crecimiento en 2013 con la consolidación de la línea de negocio que se inició en 2012, consistente en el reparto de suscripciones a domicilio en Cataluña.

En el resto de plazas, destacó nuevamente como la empresa líder del sector de distribución de publicaciones en España

ENERGÍAS RENOVABLES OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO (EROM)

EROM es la empresa del Grupo especializada en la operación y mantenimiento de activos de energías renovables. Su objetivo es mantener una excelente conservación de los equipos para asegurarles un largo periodo de vida útil, optimizando los tiempos de parada de manera que redunden en una mejora de la productividad de las instalaciones de sus clientes y conseguir una reducción de los costes operacionales y de mantenimiento a corto y largo plazo.

En 2013 se abrieron dos nuevas líneas de negocio. La primera consiste en el mantenimiento preventivo y correctivo de las huertas solares en Navarra, Extremadura y Ciudad Real, cuya explotación corresponde a ACCIONA Solar y ACCIONA Energía.

La segunda, dedicada al mantenimiento de las instalaciones de alta tensión asociadas a varios parques eólicos, plantas termosolares y fotovoltaicas. Consiguió incrementar su cartera de activos eólicos mantenidos en 600 MW hasta la cantidad de 3.500 MW lo que le convierte en la segunda empresa de mantenimiento a nivel español.

EROM está colaborando con ACCIONA Energía y ACCIONA Windpower en el mantenimiento y fiabilización de los aerogeneradores AW3000 instalados en España, así como la prestación de soporte técnico puntual en diversos países para ACCIONA Energía o alguno de sus clientes (Polonia, Croacia, Australia, Inglaterra, etc).

En EROM existe el compromiso con la mejora continua y con la innovación, conscientes de que constituye uno de los pilares de su competitividad.

- Desarrollo de útiles de alta precisión y calidad que busca mejorar la ergonomía y eficiencia durante los trabajos de mantenimiento. Certificado como innovación tecnológica por la EQA (*European Quality Assurance*).

- Sistema de comunicación *just in time* con el cliente acerca del estado de funcionamiento de los equipos desde parque.
- Sistema de localización y aviso de accidentes para el control de nuestra flota de vehículos y garantía de la seguridad de nuestro equipo.

Reconocimientos

- EROM fue valorada como la mejor empresa en el *ranking* de proveedores de servicios de mantenimiento independientes, según empresas promotoras del sector eólico, de acuerdo a la 2.ª encuesta realizada por la revista *Energías Renovables* publicada en el 2013.
- En 2013, EROM amplió la certificación del sistema de gestión integral bajo las normas ISO 9001 e ISO 14001, y el estándar OHSAS 18001 a todos los nuevos negocios e instalaciones indicados anteriormente, manteniendo de esta manera el 100% de la actividad certificada.
- Se concluyó el acuerdo de colaboración con el departamento de educación del Gobierno de Navarra, que permitía a los profesionales docentes adquirir conocimientos prácticos en materia de prevención de riesgos laborales de manera satisfactoria, y se continúa la colaboración con el Ministerio de Trabajo, Generalitat de Catalunya y Xunta de Galicia en distintos aspectos relacionados con la seguridad en los aerogeneradores.

ACCIONA PRODUCCIONES Y DISEÑO

ACCIONA Producciones y Diseño es una compañía especializada en el diseño, producción y montaje de museos, exposiciones, espectáculos, ferias, congresos y eventos. Ofrece soluciones integrales que comprenden la consultoría, planificación, concepto, diseño, producción, operación técnica y artística, explotación y comercialización. La calidad, excelencia, exclusividad e innovación son parte de su sello profesional, lo cual le ha dado un amplio reconocimiento en el sector.

Hitos

El año 2013 supuso un hito en la **consolidación internacional** de la Compañía, con un volumen de contratación de proyectos internacionales del **85%**, lo que supone un incremento del **25%** respecto al año anterior. Aunque ha desarrollado más de un centenar de proyectos en todo el mundo, este último año APD ha incrementado notablemente su actividad en Oriente Medio con proyectos en Qatar, Omán y Kuwait y tiene grandes posibilidades de incorporar los mercados de Emiratos Árabes Unidos y Baréin. Además, ha ampliado su presencia fuera de España con la apertura de una filial en Omán, país para el que está ejecutando el Museo Nacional.

El **100% de los eventos** organizados por APD durante 2013 fueron **neutros en carbono**, siendo hasta la fecha casi 500 toneladas de CO₂ las evitadas por estas iniciativas. Desde 2012 viene desarrollando eventos neutros en carbono para sus clientes (www.eventossostenibles.com).

En estos eventos se intentan minimizar las emisiones de CO₂ asociadas a su organización y celebración y a continuación, se retiran los derechos de emisión necesarios para compensar el CO₂ generado que no ha sido posible evitar.

También este año la división ha llevado a cabo el **primer espectáculo de *mapping* accesible** para personas discapacitadas, celebrado en Fuengirola bajo el título *La Fuengirola actual y medieval*. Por primera vez en un espectáculo de este tipo, las personas invidentes han podido descargarse de forma gratuita una aplicación móvil que ofrecía una *audio descripción* pormenorizada de lo que se proyectaba sobre la fachada del Consistorio. Respecto a las personas con dificultades auditivas, se reservó un espacio cerca del sistema de sonido para que pudieran percibir la intensidad de la banda sonora original que acompañaba a las imágenes. Además, se reservó un espacio preferencial entre el público para las personas con discapacidades físicas.

Las principales actividades llevadas a cabo por APD durante el ejercicio 2013 fueron las siguientes:

- Desarrollo técnico, fabricación, suministro e instalación de los contenidos expositivos del **Museo Olusegun Obasanjo Presidential Library**, en Abeokuta (Nigeria).
- Desarrollo del proyecto de diseño, definición técnica y constructiva, organización de la documentación para el tender y apoyo en la supervisión de producción y montaje para el museo **House of European History** del Parlamento Europeo, en Bruselas (Bélgica).

Premios

Mejor Evento Sostenible Europeo

El festival Día de la Música 2012 obtuvo el Elefante de Oro al Mejor Evento Sostenible Europeo en los European Best Event Awards, que premia los mejores eventos en Europa y la Medalla de Bronce al Mejor Evento Responsable en los premios Eventoplus, que reconoce los mejores eventos en España y Portugal. En este caso, APD creó e implantó un Plan de Producción Sostenible destinado a reducir el impacto ambiental y compensar las emisiones de CO₂ inevitables. Algunas de las medidas implementadas fueron el diseño de un escenario autosuficiente energéticamente, la gestión selectiva de residuos, la elección de un *catering* de comercio justo y comida ecológica, el fomento del transporte público y del coche compartido, el uso de luminarias de bajo consumo o la contratación de proveedores locales. APD ha diseñado y producido también el Festival de Día de la Música 2013, así como el Plan de Sostenibilidad de esta nueva edición.

Mejor Evento Cultural Europeo

El Espectáculo Multimedia de Navidad 2012 de Sevilla obtuvo el Elefante de Plata al Mejor Evento Cultural Europeo en los European Best Event Awards y la Medalla de Plata al Mejor Evento Cultural en los premios Eventoplus. Asimismo, APD ha diseñado y producido el Espectáculo del año 2013, titulado *El Espíritu de la Navidad*, y patrocinado por Movistar en colaboración con el Ayuntamiento de Sevilla.

- Desarrollo técnico, fabricación, suministro e instalación de los contenidos expositivos de los museos del proyecto **Msheireb Downtown Doha**, en Doha (Qatar).
 - Desarrollo técnico, fabricación, suministro e instalación de los contenidos expositivos del museo **Boris Yeltsin Presidential Center**, en Yekaterinburg (Russian Federation).
 - Desarrollo técnico, fabricación, suministro e instalación de los contenidos expositivos del **Museo Nacional de Omán**, en Muscat.
 - Diseño, fabricación, suministro, transporte e instalación de los contenidos de la exposición **Santas de Zurbarán: Devoción y Persuasión**, celebrada en el espacio Santa Clara de Sevilla del 4 de mayo al 20 de julio.
 - Diseño, fabricación, suministro, transporte e instalación de los contenidos de la exposición **Hajj. Journey to Mecca** en el Museum of Islamic Art, en Doha (Qatar), inaugurada el 9 de octubre de 2013 y clausurada el 5 de enero de 2014.
 - Diseño, desarrollo y producción de la instalación audiovisual inmersiva **Monet's Garden** como parte de una exposición temporal dedicada al pintor Claude Monet, que tuvo lugar del 10 de mayo al 8 de septiembre en la National Gallery of Victoria, en Melbourne (Australia).
 - Diseño, desarrollo, coordinación, producción y montaje del espectáculo multimedia en 3D celebrado con motivo de la **Final de la Champions League** los días 22, 23 y 34 de mayo en Trafalgar Square, Londres.
 - Diseño, desarrollo, producción y montaje del espectáculo multimedia en 3D permanente del Lago de Isla Mágica en Sevilla **Indígenas contra Alienígenas**.
 - Diseño, desarrollo, producción y montaje del espectáculo multimedia en 3D con motivo del **Bicentenario 1813-2013 de San Sebastián**, proyectado en la fachada del Ayuntamiento los días 20, 30 de junio y 1 y 2 de julio.
 - Organización y gestión integral de la **XXIII edición del SICAB** (Salón Internacional del Caballo), celebrada en el Palacio de Exposiciones y Congresos de Sevilla los días 3 al 8 de diciembre.
- Diseño, producción y coordinación de varios eventos corporativos: XIII Edición de los Premios Vodafone de Periodismo, VI Premios Vodafone a la Innovación en Telecomunicaciones; Leadership Workshop de Adveo; VI Reunión para Inversores Bestinver Bestvalue y XII Conferencia Anual de Inversores de Bestinver.

ACCIONA FACILITY SERVICES, ACCIONA MEDIO AMBIENTE, ACCIONA SERVICIOS URBANOS

Un ejemplo de integración dentro del Grupo es el trabajo realizado por los responsables de estas tres empresas que, con voluntad de conseguir el máximo rendimiento de los recursos, han apostado por ir de la mano para optar a proyectos complejos y completos de prestación de servicios tanto en el ámbito privado como en el público.

ACCIONA Service ha ido consolidando su presencia como división en el mercado de los servicios públicos y privados. La amplia oferta de servicios así como la capacidad de análisis y propuestas de mejora hace especialmente atractivos los servicios que ofrecen las diferentes líneas de negocio de ACCIONA Service.

Durante este año se han seguido implementando proyectos de *facility management* en empresas privadas tanto en el ámbito español como internacional. La capacidad de estudio de los equipos técnicos de nuestra Compañía ha facilitado propuestas sostenibles y de gran contenido que permiten la gestión de las empresas y el control y optimización de sus costes de producción. ACCIONA Service es, en este sentido, un socio que proporciona flexibilidad y mejora en la calidad de los servicios.

ACCIONA Service sigue ofreciendo a sus clientes soluciones integrales que engloban el diseño, la gestión y la operación de todas sus actividades *non-core business*. La Compañía, un año más, sigue liderando la prestación de estos servicios a las principales compañías de nuestra industria, especialmente en los sectores agroalimentario, automovilístico, hostelero, de la industria pesada y metalúrgica. También se encuentra presente en las grandes empresas de servicios, como en los centros comerciales, las entidades bancarias y las aseguradoras.

En el ámbito de los servicios a las administraciones públicas, ACCIONA Service ha seguido un camino de expansión firme y muy relevante. En un momento de reestudio de los servicios públicos que asegure su sostenibilidad en el tiempo y su calidad, ACCIONA Service está proponiendo modelos de gestión que confirman que se pueden optimizar los servicios para seguir ofreciendo a nuestros ciudadanos el mejor servicio. La mejor muestra es nuestra presencia en los diferentes niveles de las administraciones. Desde la local donde prestamos múltiples servicios a la central donde estamos sirviendo con nuestros servicios a las principales infraestructuras del país.

En todos los casos, ACCIONA Service proporciona una completa propuesta de servicios, entre los que destacan:



Servicios urbanos.



Servicios de mantenimiento de zonas verdes, jardines y paisajismo.



Servicios energéticos.



Servicios de limpieza especializada y técnica para la industria, la sanidad y los laboratorios.



Servicios técnicos y de mantenimiento de instalaciones.



Servicios de *handling*.



Servicios de organización de eventos.



Servicios de restauración.



Servicios de seguridad.



Servicios auxiliares.

ACCIONA Service en el Sector Público

ACCIONA Service sigue consolidando una presencia activa y de éxito en el ámbito de los servicios a la comunidad. La calidad de vida de nuestros conciudadanos depende, entre otros aspectos, de la calidad de los servicios que ofrecemos. 2013 ha sido un año de gran expansión en el ámbito de los servicios públicos en todos los niveles tanto por diversidad de servicios como de administraciones. Estamos presentes en las principales infraestructuras como las de transportes, ferroviarias y aéreas. Estamos en muchas de las grandes ciudades del país. Entre las actividades de ACCIONA Service, destacan:

- Recogida y transporte de residuos urbanos.
- Servicios de mantenimiento de zonas verdes, jardines y paisajismo.
- Gestión de ecoparques y puntos limpios.
- Gestión de plantas de transferencia.
- Gestión de plantas de tratamiento.
- Explotación de vertederos y plantas de compostaje.
- Limpieza viaria.
- Limpieza y mantenimiento de playas, litoral marítimo y urbanizaciones.
- Servicios medioambientales.
- Servicios energéticos.

CONTRATOS DESTACADOS DE 2013

- Servicio de mantenimiento de los Parques Históricos de Madrid: contrato por ocho años, importe total de 76 MME.
- Servicio de limpieza de edificios municipales de Gandía: contrato por cuatro años, importe total de 6 MME.
- Servicio de limpieza de Playas y Viales de Isla Cristina: 1,3 MME y duración del contrato un año.
- Servicio de Limpieza de Colegios Públicos en Móstoles: contrato por tres años, importe total de 6,9 MME.
- Servicio de mantenimiento de zonas verdes en Gandía: contrato por cuatro años, importe total de 5,6 MME.
- Servicio de limpieza de edificios municipales de Pamplona: contrato por dos años, importe total de 1,48 MME.
- Servicio de limpieza viaria y recogida de residuos del municipio de Vinarós: contrato por ocho años, importe total de 8,0 MME.
- Mantenimiento de zonas verdes del Aeropuerto de las Palmas: contrato de tres años por un importe total de 1,68 MME.
- Servicio de conducción de Pasarelas en el Aeropuerto del Prat para AENA; contrato de dos años y un importe total de 4,4 MME.

ACCIONA Service en el Sector Privado

ACCIONA Service mantiene su posición de liderazgo en el sector automovilístico por su presencia en la mayoría de las plantas de fabricación en España y la diversidad de servicios ofrecidos: logística interna integral, limpieza técnica, mantenimiento y servicios auxiliares en fábricas como FORD Almusafes, NISSAN Zona Franca, SEAT Martorell, GENERAL MOTORS Figueruelas, Volkswagen Autoeuropa (Portugal), etc.

Además, está desarrollando actividad en el sector del *facility management* tanto en España como fuera de nuestro país ofreciendo soluciones de gestión integral de multiservicios: Universidad de San Luis de Potosí en México, etc.

Durante el año 2013, se ha desarrollado una intensa actividad en el sector de instalaciones deportivas, y de forma muy especial en el mantenimiento de campos de golf en España. Como el Club de Golf de Vallromanes en Barcelona o Almenara Golf en Sotogrande, Cádiz.

Es destacable la presencia de ACCIONA Service en los grupos hoteleros más representativos de España ofreciendo una solución novedosa de multiservicios. Algunos ejemplos son: AC Hoteles, NH Hoteles, entre otros.

Otro sector en el que ACCIONA Service ha reforzado su posicionamiento estratégico es el sector agroalimentario, en España e internacionalmente, y el sector de la Banca, consiguiendo nuevos contratos de servicios de limpieza, mantenimiento, logística, etc. en empresas como Nestlé, Cobega, BBVA, Bankinter, Campofrío.

También se ha desarrollado el sector de la eficiencia energética con actuaciones en fábricas del sector automovilístico u hospitales, como por ejemplo el Hospital de Guadarrama en Madrid.

ACCIONA Service mantiene su liderazgo en el sector de automoción, con presencia en la mayoría de las plantas automovilísticas que existen en España

CONTRATOS DESTACADOS DE 2013

- Multiservicios en factoría de SEAT, Martorell: contrato por tres años por un importe total de 13,2 MME.
- Servicios logísticos en VW Autoeuropa: contrato de tres años por un importe total de 10,5 MME.
- Servicios de limpieza en el Centro Logístico de Ford en Almusafes: contrato de cinco años por un importe total de 19,9 MME.
- Servicio de limpieza de autocares, terminales y talleres de Alsa: contrato por tres años con un importe total de 17,1 MME.
- Servicios de limpieza de Aeronaves en Tenerife y Barcelona para Globalia: contrato de un año por 3MME.
- Servicio de manipulación de equipajes para Creuers del Puerto de Barcelona: 3,6 MME, un año de contrato.
- Servicio de *facility management* en Bankinter; 1,5 MME con un contrato de un año.