



Grupo ISASTUR

Estado de información no financiera 2020

31 marzo 2021

Introducción sobre el informe

Este documento está elaborado para poner a disposición de las partes interesadas del Grupo ISASTUR el desempeño de la organización en materia no financiera a lo largo de 2020.

En su elaboración se ha tenido en cuenta el contenido requerido por la ley 11/2018 sobre información no financiera y diversidad, motivo por el cual forma parte del informe de gestión de las cuentas anuales consolidadas del Grupo.

Información general de ISASTUR

Organización

ISASTUR S.A., empresa holding del Grupo ISASTUR, se funda en 1978 por un grupo de empresarios y profesionales asturianos. Los años y el buen hacer han propiciado su crecimiento y expansión por España y por varios países de Europa, África, Asia y América. Aquella empresa casi familiar de finales de los años setenta es hoy un grupo de empresas especializadas en la creación de infraestructuras relacionadas de forma mayoritaria con el sector de la energía y la industria.

ISASTUR, además de ser la sociedad titular y propietaria mayoritaria de las sociedades del Grupo, desempeña actividades de dirección y gestión para las demás. Cada una de las empresas restantes desarrolla principalmente la actividad de producción propia de su negocio. Estas empresas son:



OTRAS EMPRESAS DEL HOLDING



Gobierno corporativo

La gestión de cada empresa es independiente y cada una tiene su Órgano de Administración, no obstante, todas ellas comparten las mismas políticas de gestión y siguen una estrategia corporativa homogénea, definida y gestionada por el Consejo de Administración de ISASTUR, cuya composición es la siguiente:



Modelo de negocio

La actividad general del Grupo ISASTUR es la construcción y mantenimiento de infraestructuras y se organiza por empresas en función de las diferentes actividades que realizan, abarcando principalmente los siguientes tipos de proyecto:

- **Ingeniería.** Principalmente de ingeniería eléctrica, aunque también ingeniería civil y mecánica. Entre las especialidades en las que se acumula más experiencia están los trabajos en alta y muy alta tensión: subestaciones transformadoras, ingeniería de obra civil, cálculo y diseño de estructuras metálicas, estudio e implantación de sistemas de control, protecciones y comunicación. En media tensión: centros de transformación y distribución. Además, ISASTUR ejecuta también proyectos de ingeniería de baja tensión y apoyo a obra.
- **Subestaciones.** Suministro de equipos, montaje y puesta en marcha de subestaciones transformadoras tanto de interior como de exterior hasta 800 kV, en todas sus variantes y tipos (convencionales, GIS, híbridas, etc.), proyectos en los que el Grupo tiene una amplia y reconocida solvencia.
- **Líneas eléctricas de distribución y transporte.** Construcción de líneas aéreas y subterráneas de distribución y transporte, en media y alta tensión hasta 400 kV.
- **Parques eólicos.** Cerca de 4.000 MW eólicos construidos, pudiendo ofrecer un EPC completo desde el diseño inicial, la obra civil, todo el montaje eléctrico y el sistema de evacuación (subestación y línea), hasta el mantenimiento anual del parque.
- **Plantas fotovoltaicas.** Diseño y construcción de plantas solares fotovoltaicas sobre suelo y sobre tejado, tanto convencionales como híbridas solar-diésel. Más de 2.000 MW fotovoltaicos construidos.
- **Montajes eléctricos e instrumentación industrial.** Suministro de equipos, montaje y puesta en marcha de instalaciones eléctricas en entornos industriales. Ingeniería de detalle para obra. Instalaciones de distribución en media tensión y en baja tensión, en industrias de todo tipo. Instrumentación: hidráulica, óleo-neumática y electrónica.
- **Montajes mecánicos** especiales y estándares (desde la fase de estudio y diseño, hasta la realización del mantenimiento).
- **Control y automatización.** Diseño, desarrollo e implantación de soluciones fiables para la automatización y control de todo tipo de procesos industriales.

- **Proyectos “llave en mano” (EPC).** Ingeniería, aprovisionamiento, montaje y puesta en servicio en múltiples sectores (energético, siderúrgico, petroquímico, minero, ambiental, etc.), incluyendo todas las actividades descritas en los puntos anteriores.
- **Mantenimientos integrales.** Predictivos, preventivos y ejecutivos en redes de alta tensión y en todo tipo de industrias, de acuerdo con los planes de mantenimiento que se elaboren.
- **Dirección facultativa** de proyectos de energías renovables.
- **Asistencia técnica y supervisión de obra** en la fase de construcción de plantas de generación de energía y sus infraestructuras de evacuación.
- **Facility management.** Gestión del mantenimiento de todo tipo de instalaciones para asegurar el mejor funcionamiento de los inmuebles y sus servicios asociados, mediante la integración de personas, espacios, procesos y las tecnologías propias de los inmuebles. Incluye servicios técnicos (mantenimientos integrales y especializados, servicios energéticos), servicios auxiliares (limpieza, jardinería, ...), gestión de proyectos (p.e. remodelaciones, mudanzas) y servicios inmobiliarios.

Adicionalmente, ISASTUR dispone de una empresa de comunicación y publicidad que presta servicios tanto a empresas externas como al propio Grupo (BITTIA) y una planta de biodiésel (BIONORTE) que en la actualidad no tiene actividad.

Ámbito geográfico

Las actividades del grupo industrial tienen alcance internacional.

Antes de que las circunstancias del mercado y de la economía lo aconsejasen, ISASTUR ya centró parte de sus esfuerzos en la internacionalización de sus actividades, siendo pioneros en traspasar las fronteras de España. Hoy en día el Grupo ISASTUR posee una extensa experiencia en la ejecución de proyectos a escala global.

Por razones históricas y societarias, las principales sedes de ISASTUR están en España, donde además se concentran los principales órganos de gestión. ISASTUR, ISOTRÓN, ISASTUR Ingeniería, MANTOTAL, BITTIA y PROCINSA tienen su sede en Asturias y BABCOCK Montajes tiene su sede social en Vizcaya.

La actividad internacional ha dado lugar a diversas filiales y sucursales en el extranjero, algunas de ellas con larga trayectoria y carácter de permanencia. Como ejemplo de este último caso, se encuentra la sucursal de ISOTRÓN en Chile. ISOTRÓN Chile fue creada en 1997 y en la actualidad aporta en torno al 38% de la facturación de ISOTRÓN, contando con una sólida estructura.

Teniendo en cuenta la facturación del año 2020 en todo el grupo industrial, la actividad por áreas geográficas quedaría representada según se indica en el mapa.



Retos y estrategia



Las empresas del Grupo ISASTUR operan en diferentes mercados y áreas de negocio, principalmente vinculados con los sectores de la energía y la industria, si bien su trayectoria internacional se ha consolidado a través del montaje de grandes calderas de recuperación de calor y con la construcción de instalaciones de generación de energía renovable y su infraestructura eléctrica asociada (subestaciones y líneas).

Particularmente el Grupo ISASTUR tiene un fuerte posicionamiento en el mercado fotovoltaico y eólico (las energías renovables con mayor crecimiento actualmente), cubriendo prácticamente todas las etapas de la cadena de valor, desde los estudios conceptuales y tramitación de proyectos (mediante PROCINSA), desarrollo de ingeniería (PROCINSA e ISASTUR Ingeniería), hasta la construcción total o parcial de proyectos, ejecutados principalmente por ISOTRON, así como la operación y mantenimiento de este tipo de instalaciones (PROCINSA).

Las energías renovables tienen una gran proyección a medio y largo plazo. Hay que tener en cuenta que en España se han planificado las subastas de energía de los próximos 5 años y la tendencia global hacia la descarbonización de la economía y la necesidad de avanzar hacia una sociedad ambientalmente más sostenible, hace que el mercado internacional también apueste por ellas.

En cierta medida, esto también afecta al sector industrial, que se ve afectado por cambios regulatorios relacionados con la disminución de los límites de emisión y presenta oportunidades para el Grupo, teniendo en cuenta las inversiones que serán necesarias en las industrias en el medio plazo, y también algunas amenazas, considerando el trabajo de mantenimiento que se realiza en grandes instalaciones industriales que sopesan la deslocalización de su producción.

Impacto de la crisis de la COVID-19

Es sabido que crisis debida a la pandemia de la COVID-19 ha irrumpido en las vidas personales y en el desarrollo de la actividad económica con una fuerza sin precedentes. Ha puesto en valor la importancia la salud y ha planteado muchos retos que la sociedad, los gobiernos y las empresas han tenido que superar.

El impacto de la pandemia en el Grupo ISASTUR, como en otras tantas empresas de su sector, ha sido significativo. El excelente comienzo de año pronto se vio frenado por una importante paralización de la cartera, motivada por la incertidumbre, los continuos cambios legislativos, las restricciones de movilidad y las demoras extendidas por toda la cadena de suministro. Los meses de abril y mayo fueron los más difíciles para la organización, llegando a ser necesario activar medidas de regulación temporal de empleo.

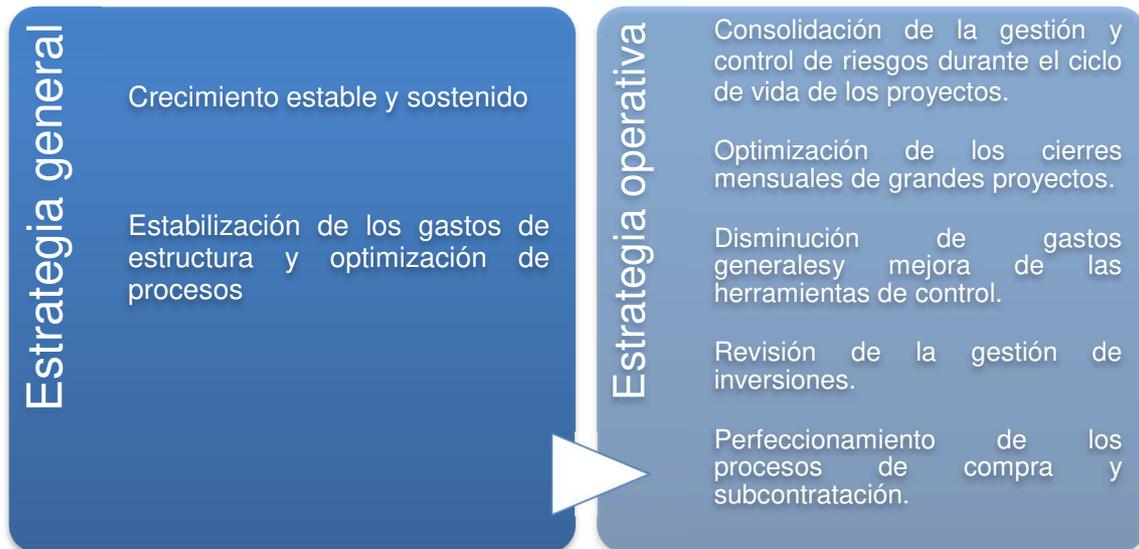
La temprana activación de los mecanismos internos para la gestión de la crisis, la agilidad en la toma de decisiones, la robustez del sistema informático y el compromiso de las personas de la organización, contribuyeron de forma significativa a minorar el impacto y recuperar la actividad, llegando a la normalidad en la producción antes de finalizar el año.

Las expectativas para 2021 son moderadamente optimistas, a pesar de que la huella de la pandemia aún será perceptible durante un tiempo. Ahora se hace necesario reflexionar y analizar cómo ha enfrentado el reto la organización. Se han tenido que adoptar soluciones provisionales tanto de presencia en la oficina como de métodos de trabajo y es el momento de reevaluarlos, aprender de la experiencia y sentar las bases para el futuro.

Estrategia

La llegada de la pandemia ha redefinido por completo la concepción del corto, medio y largo plazo en la toma de decisiones estratégicas. En un entorno de tanta incertidumbre, toda organización pasa por un replanteamiento de objetivos y retos, conforme al nuevo escenario.

Dado el estado actual de los mercados en los que opera la organización y el contexto internacional, la estrategia operativa para los próximos ejercicios pretende ahondar en la resiliencia de la organización, recuperando la tendencia creciente de los principales indicadores económicos y garantizando la estabilidad interna y la fortaleza del sistema de gestión.



Riesgos e incertidumbres

La gestión de riesgos está integrada de forma transversal en las actividades de la organización y se aborda a distintos niveles.

A nivel corporativo se analizan los principales riesgos de manera sistemática coincidiendo con la planificación del nuevo ejercicio. Este análisis general, motivado por las planificaciones anuales, se despliega en todas las empresas y se particulariza para cada una de ellas según su contexto. En los planes de negocio resultantes se identifican las principales incertidumbres para el año de estudio que repercuten tanto en la previsión de resultados del ejercicio, como en la de años posteriores y se establecen los asuntos que requieren un seguimiento especial a lo largo del ejercicio.

En este sentido, la incertidumbre sobre el fin de la pandemia y, por extensión, de la situación económica global, sigue condicionando despliegue de la estrategia. La evolución del marco de las energías renovables en los países latinoamericanos o de los requerimientos financieros, son otros de los condicionantes que marcarán el ritmo de crecimiento de la organización.

También existe análisis de riesgos a nivel de proyecto, sistematizado desde hace más de 10 años y aplicado, ya en fase de oferta, en los proyectos que cumplen alguno de los 6 criterios desencadenantes del análisis que están predefinidos por la organización. La identificación y el estudio de los riesgos de proyecto está muy estructurado y los aspectos a analizar cubren todo el espectro de gestión de las obras (factores asociados al país, al cliente, a la normativa aplicable, a la propia dimensión del proyecto y su alcance, a la complejidad de la ejecución y a la cadena de suministro, además de riesgos laborales, de seguridad, ambientales y financieros).

Este análisis de riesgos se complementa, en caso de adjudicación, en la fase de planificación del proyecto. Por ejemplo, los riesgos ambientales se detallan con mayor precisión en el estudio ambiental de la obra y los de seguridad y salud en el plan de prevención. Adicionalmente, en el encaje económico de los proyectos más relevantes se incluye una partida de contingencias, destinada a aquellos riesgos que pueden tener impacto significativo en el coste, a la que se hace seguimiento en los cierres mensuales.

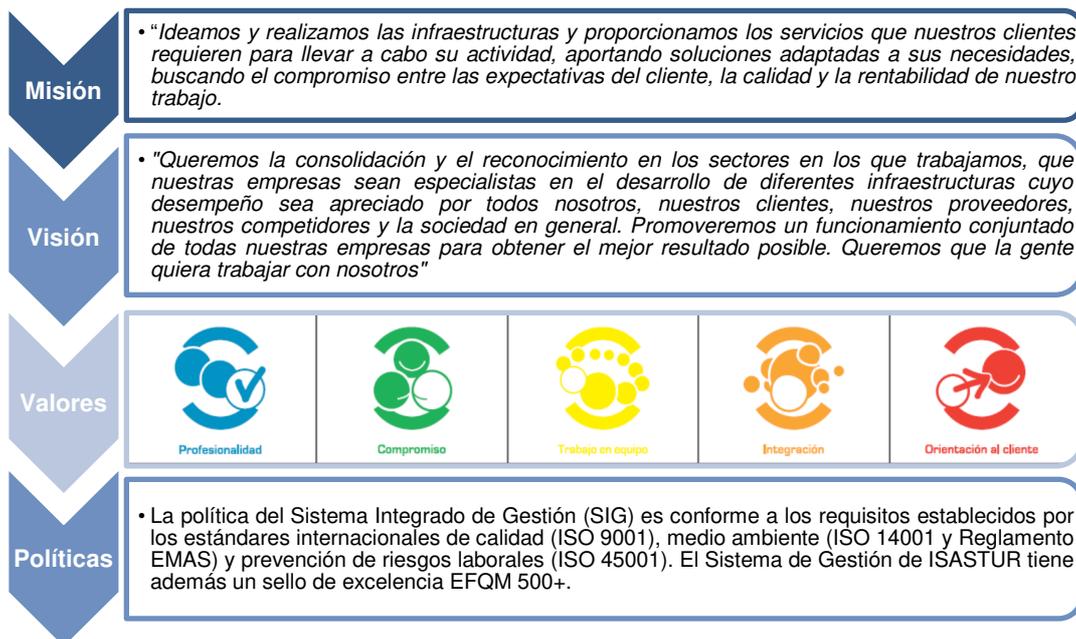
Por último, existen análisis no planificados de diverso alcance, que ocurren como consecuencia de mejoras en los procesos o acceso a nuevos mercados, para los que la organización dispone de herramientas informáticas de ayuda.



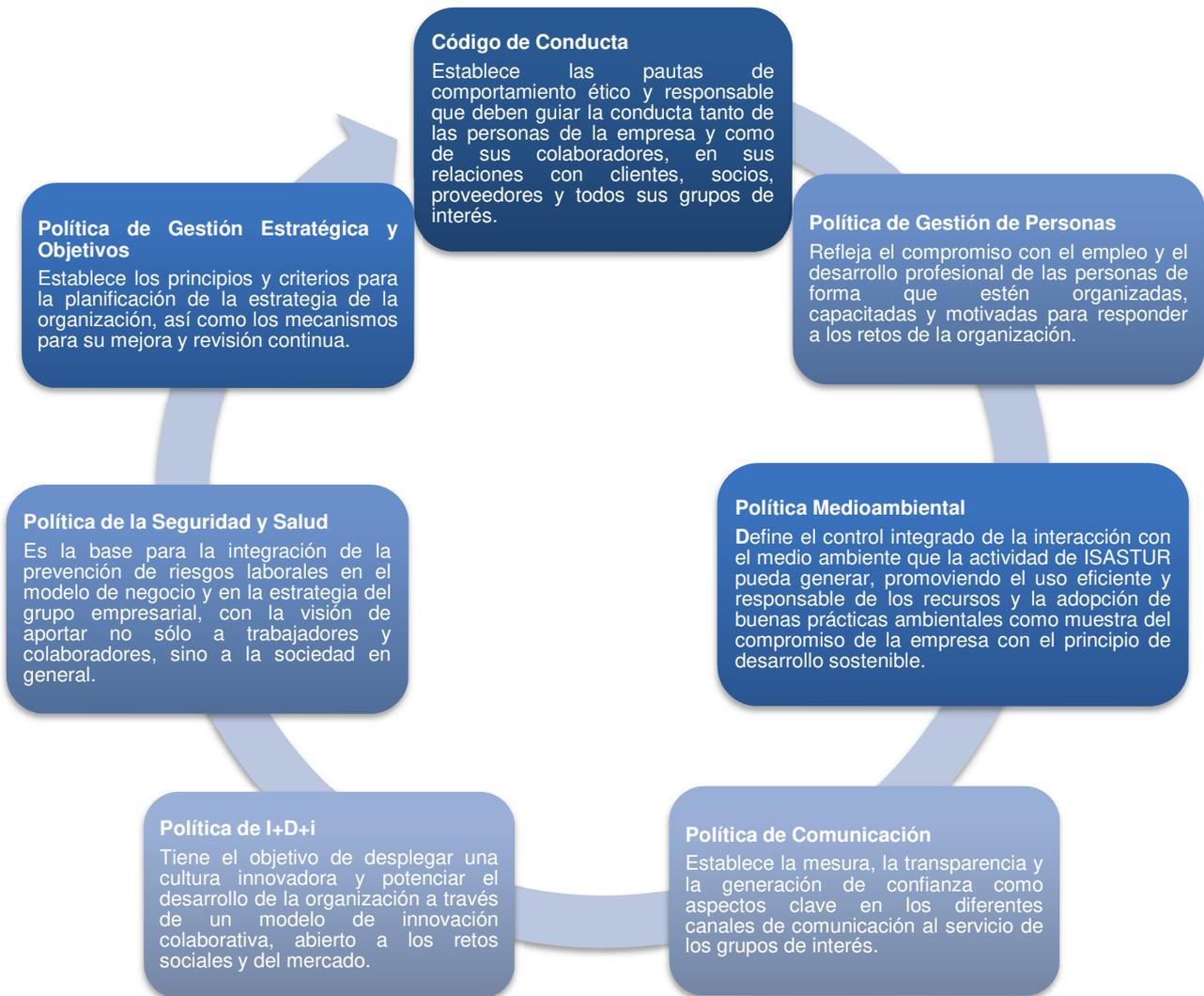
Los análisis no periódicos más relevantes realizados en 2020 tienen que ver con la gestión de la pandemia dentro de la organización y con la finalización de la reflexión estratégica “ISOTRÓN 2030” iniciada en 2019 y cuyo objetivo consistió en dar respuesta a dos preguntas: “¿en qué vamos a trabajar y de qué manera dentro de 10 años?” y “¿qué debemos hacer para llegar hasta allí?”. Para responder a estas preguntas se formaron 8 grupos de trabajo involucrando a 40 personas pertenecientes a 5 empresas del Grupo, que trabajaron durante un período de 18 meses, con objeto de analizar cómo se espera que evolucionen las distintas áreas de negocio de ISOTRON y del Grupo ISASTUR, así como para aportar ideas estratégicas, operativas y de mejora que permitan conformar la evolución que ISOTRON y el Grupo ISASTUR deben afrontar para adaptarse al mercado y maximizar rendimiento tanto a accionistas como al resto de grupos de interés.

Políticas generales

La política del Sistema Integrado de Gestión (SIG), recoge los principios y aspectos que presiden la actuación de la empresa en coherencia con su visión y valores, destacando los compromisos en materia de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales, teniendo en cuenta los requisitos ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 y Reglamento EMAS.



Esta política se desarrolla y complementa mediante otras políticas más específicas que atienden determinadas necesidades y expectativas de los grupos de interés.



Los principios de actuación recogidos en estas políticas que enlazan con las diferentes prioridades y principales acciones en 2020 quedan recogidos a lo largo de este documento.

Hitos 2020

El año 2020 ha sido un año atípico a todos niveles. El innegable impacto de la pandemia ha requerido un esfuerzo extraordinario de todos los miembros de la organización y fruto de ello es que el trabajo ha salido adelante, se han finalizado proyectos muy significativos y la gestión se ha visto respaldada con diversos reconocimientos, tanto internos como externos.

A continuación, se resumen algunos hechos relevantes del año 2020, por orden cronológico.

enero

Nueva sede de la oficina del Grupo ISASTUR en Santiago de Chile

enero

Creación de la Cátedra ISASTUR en la Universidad de Oviedo

enero

Nace el "Bosque ISASTUR" en Llanes (Asturias) con la colaboración de las familias de los trabajadores

febrero

ISOTRON pone en servicio el Parque Eólico Vientos del Necochea en Argentina

febrero

Comienza el "I Programa de Prácticas" del Grupo ISASTUR

marzo

ISASTUR entidad distinguida por el Colegio Oficial de Ingenieros Industriales de Asturias

mayo

Contrataciones relevantes para ISOTRÓN Chile (Llanos del Viento y proyecto Cóndor)

mayo

Reconocimiento de Lonza Biologics al equipo de mantenimiento de ISOTRÓN por su trabajo durante la crisis del COVID-19

junio

PROCINSA celebra su 6º aniversario en el Grupo ISASTUR con contratos importantes en el área de Operación y Mantenimiento

julio

ISOTRON adjudicataria de proyectos de EERR de IBERDROLA en Asturias

agosto

ISASTUR INGENIERÍA participa en la interconexión eléctrica entre las Islas Baleares

agosto

ISOTRÓN Colombia participa en la I Feria Virtual EXPOSOLAR



septiembre
IN52 Especial COVID-19
boletín interno monográfico para compartir las experiencias vividas durante la pandemia



septiembre
BABCOCK MONTAJES en la fase final de los grandes proyectos del año en España



septiembre
La herramienta interna Sistema de Mejora Continua llega a sus 10.000 registros



octubre
ISOTRÓN Argentina finaliza la subestación Chubut



noviembre
MANTOTAL certificado Global Safe Site por su protocolo de prevención frente a la COVID-19



noviembre
Finalización de la planta solar Horus, construida por ISOTRÓN ENERGÍAS MÉXICO



noviembre
Primera edición del Premio Begoña Busto al Trabajo de Fin de Grado de Cristina Rubio Ferreiro (Universidad de Oviedo)



noviembre
Participación en la Semana Europea de Prevención de Residuos



noviembre
KPMG evalúa el modelo de reporting del Grupo ISASTUR resultando un alto nivel de madurez



diciembre
Lanzamiento de la campaña navideña en favor de varios proyectos solidarios y entrega de los premios anuales de PRL



diciembre
BABCOCK MONTAJES en la recta final de la construcción de la planta de biomasa más grande del mundo (Teesside - Reino Unido)



diciembre
ISOTRÓN cierra el año en el ranking CEPYME 500

Principales cifras del negocio

A nivel de resultados, 2020 muestra un empeoramiento del resultado, invirtiendo la tendencia creciente de los últimos años.

La producción, aun siendo baja, se mantuvo dentro del intervalo objetivo marcado para el año, reflejando el esfuerzo por cumplir con los compromisos adquiridos con los clientes. No obstante, la paralización de sus inversiones ha impactado en la contratación de nuevos proyectos, si bien es de esperar que la situación revierta en cuanto se activen los fondos de recuperación en los distintos países. El resultado de explotación es el parámetro que se ha visto más afectado, ya que en él repercuten todos los costes de las restricciones y retrasos derivados de la crisis sanitaria (cierre de fronteras, demoras en suministros, limitaciones de aforo, confinamientos, etc.).

	2020
Producción (M€)	174
Contratación (M€)	112
EBITDA (M€)	(6,8)

Compromiso con el medio ambiente



Sistema de gestión ambiental

La sociedad se enfrenta a muchos desafíos ambientales, el agotamiento de los recursos naturales, la contaminación, el cambio climático, la destrucción de hábitats, la extinción de especies, etc. A medida que la población mundial crece y la necesidad de recursos aumenta estos cambios son amenazas crecientes para la seguridad humana y la salud y el bienestar de la sociedad.

Las actividades de las organizaciones invariablemente generan un impacto en el medio ambiente, estos impactos están asociados al uso de los recursos, la localización de las actividades, la generación de contaminación y residuos y los impactos sobre los hábitats naturales.

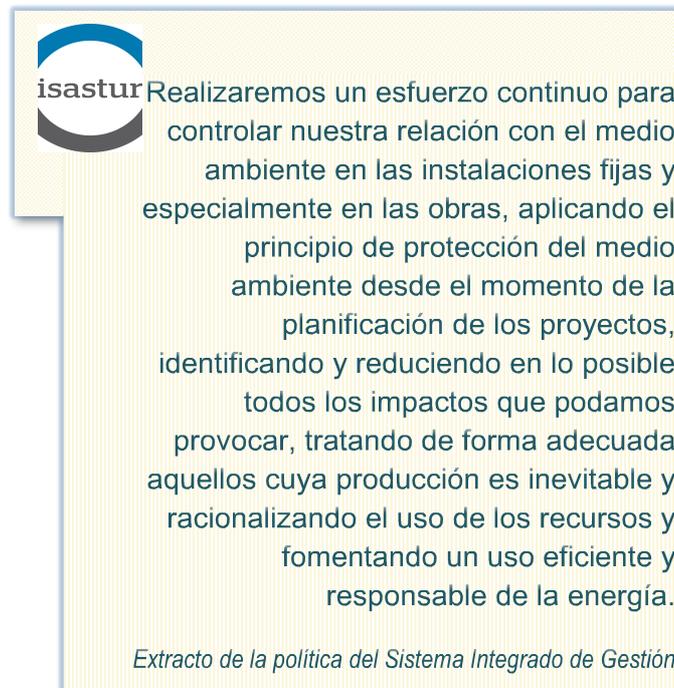


Para reducir los impactos ambientales, el Grupo ISASTUR considera las implicaciones directas e indirectas de carácter económico, social, de salud y ambiental de sus actividades y de sus decisiones.

Las cuestiones ambientales se abordan de forma sistemática tanto en los proyectos como en las sedes en cualquier lugar del mundo, la prevención de la contaminación y la mejora continua en la gestión ambiental son principios seguidos por el grupo empresarial. El modelo de negocio se basa en el desarrollo de soluciones y servicios sostenibles, un porcentaje muy elevado de los proyectos que se llevan a cabo, un 45% de la facturación en 2020, están directamente relacionados con la generación de energía de fuentes renovables, la construcción de plantas solares y parques eólicos son los proyectos más relevantes

El Grupo ISASTUR tiene implantado un Sistema Integrado de Gestión en cuya política se establecen los principios de mejora continua, protección del medio ambiente, formación y sensibilización del personal en cuestiones ambientales y el diálogo abierto en cuanto al impacto de las actividades realizadas.

El Sistema Integrado de Gestión de ISASTUR tiene como objetivo ser el marco para proteger el medio ambiente en equilibrio con las necesidades socioeconómicas. Está certificado conforme la norma internacional ISO 14001. Adicionalmente ISOTRÓN, la empresa más representativa a



nivel de producción (un 74% en 2020), está inscrita en el Registro Europeo EMAS, cumpliendo por tanto los requisitos del sistema comunitario de gestión y auditoría medioambientales de carácter voluntario.

La estructura responsable de la gestión ambiental en el Grupo ISASTUR está formada por un departamento corporativo, con una Responsable de Medio Ambiente que debe desarrollar e implantar, junto con la Dirección el Sistema de Gestión y velar por su cumplimiento. Para el despliegue del mismo en las distintas empresas del Grupo ISASTUR se cuenta con responsables en las diferentes empresas, que velan porque el trabajo desarrollado en cada una se realice conforme al SIG, garantizando su cumplimiento incluso más allá de las propias directrices corporativas ante especificidades de sus procesos y clientes.

Cuando se evalúan los aspectos ambientales de la organización se hace desde el enfoque de ciclo de vida y se analizan los riesgos ambientales, así como las oportunidades, tanto a nivel global como a nivel de cada proyecto, con la finalidad de minimizar los impactos ambientales de las actividades que desarrollamos.

El siguiente esquema resume de forma genérica, las acciones llevadas a cabo en pro de la prevención de la contaminación.

Mejora de la prevención de la contaminación

Identificar aspectos e impactos
Identificar fuentes de contaminación y residuos
Medir, registrar e informar acerca de fuentes de contaminación significativas
Implementar medidas orientadas a la prevención de la contaminación y de los residuos
Involucrarse con las comunidades locales en relación con las emisiones contaminantes y los residuos
Implementar medidas para reducir y minimizar progresivamente la contaminación directa e indirecta dentro de su control e influencia
Divulgar públicamente las cantidades y tipos de materiales significativos que utiliza y libera
Implementar un programa de prevención y preparación ante accidentes ambientales

Análisis de riesgos ambientales y planificación

La identificación de los riesgos ambientales en el grupo industrial se hace en dos vertientes, de forma global a nivel de empresa y de forma particular en cada una de las obras que se ejecutan.

El estudio del contexto es el punto de partida para la evaluación de riesgos, como forma de conocer y estudiar los diferentes factores de influencia, geográficos y legales entre otros, y en base a los cuales se pueden identificar los riesgos y también las oportunidades.



De forma conjunta para el grupo industrial se identifican y evalúan los aspectos ambientales de instalaciones fijas y de la globalidad de los proyectos, considerando tanto los aspectos directos como indirectos, a lo largo del ciclo de vida del servicio prestado (desde el asesoramiento y la elección de materiales, a la explotación por parte de los clientes de las infraestructuras construidas).

Se analizan las novedades legislativas mensualmente y se estudian aquellas de aplicación tanto a nivel estatal como regional y local. La existencia de nuevas disposiciones legales se comunica a los responsables ambientales de las empresas que los transmiten a los jefes de unidad de negocio y/o de proyectos afectados, según el caso. Del estudio de la legislación y la forma de aplicarla pueden derivar cambios en el sistema de gestión.

Con base en los aspectos ambientales y en los requisitos legales se hace un análisis de los riesgos y oportunidades de forma global. En los proyectos se hace también este análisis de forma particular. La gestión ambiental en dichos proyectos se establece de forma que se promueva el ciclo de mejora continua. En el siguiente esquema podemos ver las actividades que se llevan a cabo en cada una de las etapas de los mismos.



En los proyectos se realiza un estudio ambiental en la fase de planificación, comenzando por revisar los requisitos ambientales del cliente, los legales del país y región donde se ejecuta y si es el caso la evaluación de impacto ambiental particular del proyecto (EIA en España, RCA en Chile, MIA en México, etc.). Se identifican a continuación cada uno de los aspectos ambientales y se evalúan para su priorización. Con la información obtenida mediante estas dos identificaciones se estudian los riesgos ambientales y se establecen medidas para minimizarlos.

Para llevarlo a cabo de forma sistemática se han definido procedimientos y se usa un modelo interno, común para todas las empresas. Con esta herramienta de gestión se consigue la uniformidad en la identificación, indicando medidas generales para los aspectos más habituales en las obras y permitiendo establecer las medidas particulares en cada una de ellas.

Se establecen medidas preventivas para evitar que se produzcan situaciones de emergencia ambiental y pautas de actuación en caso de que lleguen a darse, de forma que se minimice su impacto. También está definida la forma de gestión de los residuos generados y las comunicaciones que deben realizarse. Se hacen simulacros con regularidad (en el año 2020 se han realizado más de 16 simulacros ambientales).

ISASTUR dispone, además, de un seguro de responsabilidad ambiental que da cobertura a las empresas de montaje con un alcance económico de hasta dos millones de euros, si bien las emergencias ambientales graves son inexistentes y el riesgo de que se produzcan es muy bajo.

Los costes ambientales en 2020 superaron los cuatrocientos veinte mil euros, considerando los gastos de gestión de residuos, tasas y cánones ambientales, seguros de responsabilidad ambiental y formación ambiental.

La afección a la biodiversidad de la actividad del Grupo ISASTUR viene determinada por el entorno en que se llevan a cabo los proyectos y su vulnerabilidad. En los proyectos en zonas especialmente sensibles las obras están reguladas por el documento legal específico que regula medidas a tomar en cuanto a flora, fauna y entorno físico. En dichas situaciones las medidas de protección establecidas que se llevan a cabo suelen ser la recuperación de especies en el perímetro de la obra: si son vegetales replantando y si son animales mediante rescate e

incorporación al entorno, fuera del perímetro de trabajo. En 2020 se ha trabajado en 20 proyectos con EIA, RCA o MIA.

Se insta a los proveedores a ser respetuosos con el medio ambiente, a través del Código de Conducta del Grupo ISASTUR y en particular con la Guía medioambiental para proveedores y subcontratistas. En el primero de forma más general y en la segunda con pautas más concretas. También se evalúa a los proveedores teniendo en cuenta consideraciones ambientales, a lo largo de 2020 se ha evaluado el impacto ambiental de dieciséis proveedores y se ha puesto fin a la relación con catorce.

La gestión de los residuos se hace de forma acorde con la legislación y se da prioridad a la reutilización y el reciclaje siempre que es posible.



Ejemplos de aprovechamiento de madera donada.

La contaminación lumínica no es un impacto ambiental a considerar y el ruido está regulado por ordenanzas municipales o por la declaración de impacto ambiental, si procede. En estos casos, lo que se establecen son horarios de trabajo para evitar el impacto acústico en el entorno que son rigurosamente respetados. El desperdicio de alimentos no aplica a las actividades del Grupo ISASTUR.

Medidas de mejora ambiental

Las medidas de mejora ambiental se abordan en distintos niveles de la organización, de forma global para el Grupo, a nivel de empresa, sede y proyecto.

Gestión

En el año 2020 se ha llevado a cabo una mejora en la gestión ambiental para todas las empresas del Grupo ISASTUR consistente en automatizar la recogida de datos ambientales de las obras

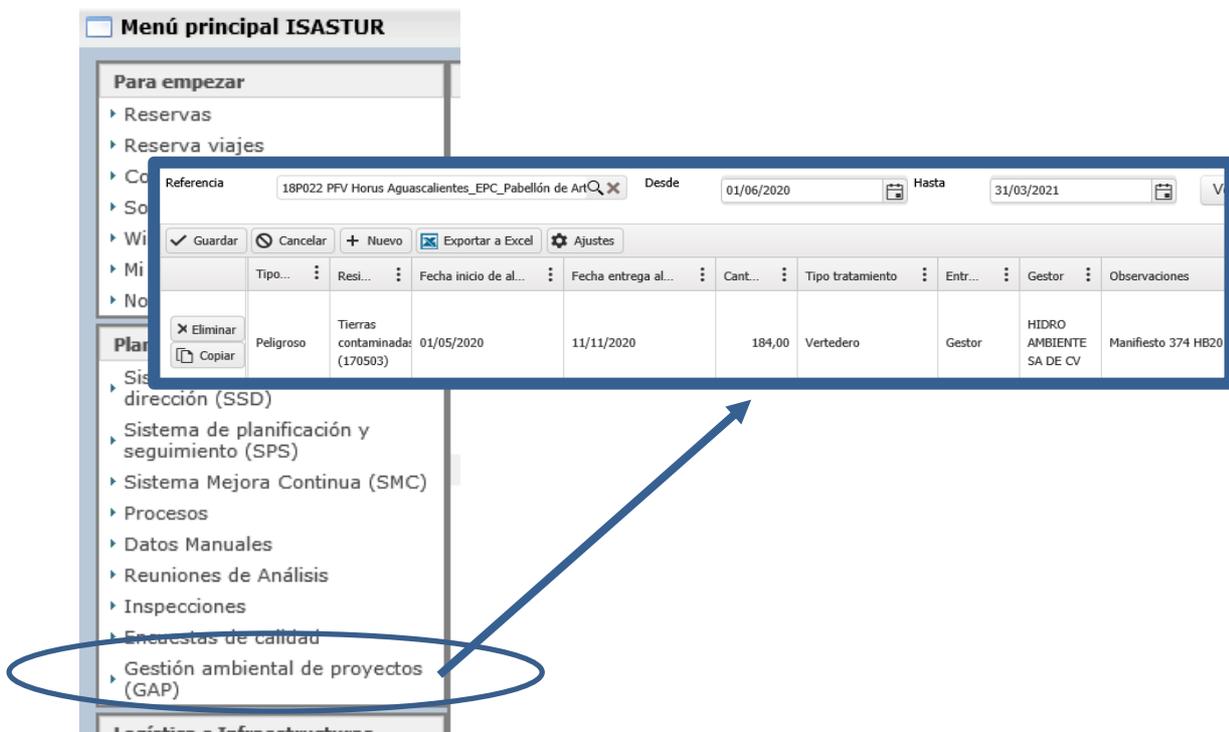
de una manera más cómoda y eficaz a través de la aplicación **Gestión Ambiental de Proyectos (GAP)**. A través de ella, desde cada uno de los proyectos se reportan datos de consumos y de generación de residuos de una forma más rápida y directa: la aplicación dispone de campos auto rellenables que facilitan la cumplimentación y posibilita adjuntar los documentos que respaldan la información aportada.

GAP es una aplicación de desarrollo propio, está integrada en el ERP de la organización, permitiendo explotar la información de forma rápida y fiable y alimentando los indicadores ambientales del cuadro de mando.

Entró en funcionamiento en 2020, de forma que toda la información del año está recogida en GAP. En la aplicación se recoge la generación de residuos, el consumo de agua y el consumo de combustible de todo tipo de proyectos.

Permite adjuntar los documentos que avalan la gestión de los residuos y los consumos y también documentación ambiental del proyecto de forma general como son las autorizaciones de la Administración, contratos de tratamiento de residuos, etc.

En la aplicación se registran también los datos de las subcontratas.



Participación

En el año 2020 se organizó una actividad para los trabajadores del Grupo ISASTUR y sus familias. En enero se realizó una jornada en la que se plantaron 365 árboles de especies autóctonas (robles, castaños y abedules) en una zona de Llanes degradada por incendios. Los árboles aportan multitud de beneficios, y más aún los bosques, embellecen el entorno, dan sombra, humedecen el ambiente, regulan la temperatura, oxigenan el aire, reducen la contaminación, fijan el terreno, producen materias primas y son refugio de animales. Además del beneficio ambiental que supone, la plantación de árboles supuso un aprendizaje para los trabajadores y sus familias además de una jornada divertida. Se contó con la colaboración de Bosquia que proporcionó herramientas y árboles y la colaboración de dos voluntarios de la Fundación Lurgaia de Bilbao, que dieron valiosos consejos para llevar a cabo la tarea que era nueva para la mayoría de los asistentes.





En noviembre, el Grupo ISASTUR participó en la Semana Europea de Prevención de Residuos, es un proyecto liderado por el Comité Directivo Europeo que anima a todos los europeos a llevar a cabo acciones de concienciación sobre la gestión sostenible de los recursos y los residuos durante una semana de noviembre. Participan ciudadanos, ONG, asociaciones, administraciones públicas y también empresas como las que conforman el Grupo ISASTUR.

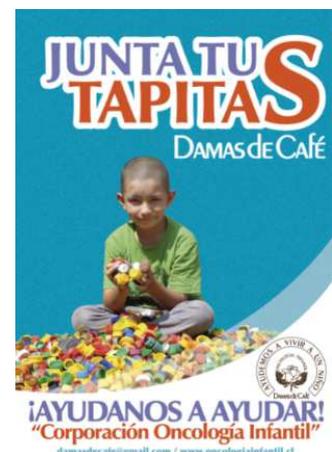
El enfoque temático en el año 2020 fueron los residuos invisibles. Dentro de este marco se hizo una campaña sobre la limpieza digital, la contaminación causada por el funcionamiento de internet, que no se percibe pero existe así como los correos electrónicos y el almacenamiento de datos en la nube, para hacer ver a los empleados lo que implica. Se hicieron unos pop ups que pudieron ver todos los trabajadores en el momento de conexión a la intranet del Grupo ISASTUR. A lo largo de la Semana Europea de Prevención de Residuos se informó y sensibilizó sobre estos residuos “invisibles”.



Otras colaboraciones ambientales y con carácter social son la campaña de recogida de tapas plásticas en Chile, en colaboración con las Damas del Café. La causa social es apoyar a los niños con tratamiento oncológico de escasos recursos de todo el país que llegan al Hospital Luis Calvo Mackenna y San Juan de Dios a tratarse y más puntualmente al mejoramiento de la **Casa de acogida "Oncogar"**.

En las sedes de España se colabora con la Fundación Seur en el proyecto "Tapones para una nueva vida". El objetivo es recoger tapones de plástico con el fin de facilitar el acceso a tratamientos médicos u ortopédicos no cubiertos por la seguridad social de niños con enfermedades raras.

Ambientalmente se separa para reciclaje un residuo con valor económico, el tipo de plástico con el que se hacen los tapones permite obtener un alto rendimiento en el proceso de reciclaje por lo que la separación en origen que se consigue con estas campañas hace que las mermas sean mínimas y la entrada al proceso pueda hacerse de forma casi directa.



Diseño de productos y servicios



El proyecto SEM es un desarrollo interno de la organización, un proyecto de I+D+i que aporta beneficios operativos y ambientales. Es una subestación modular para instalaciones de energía renovable que utiliza componentes de tecnologías AIS (Air Insulated Substations). Se desarrolló en el año 2018, 2019 fue el año de lanzamiento al mercado y en el año 2020 se construyó la primera subestación con este sistema en el proyecto Sol de Insurgentes (México) y se han ofertado seis más. El año 2020 se dedicó a realizar estudios específicos para promover las acciones comerciales de esta solución, se aumentó la gama de ofertas a 72,5 y 220 kV, se buscaron acuerdos con proveedores, se incrementó en número de ofertas, se reestudiaron los costes para mejorar el precio, se elaboró la especificación técnica y se hizo un catálogo con fotos reales de Sol de Insurgentes.

Las mejoras ambientales son:

- Menor ocupación de terreno, unos 700 m² frente a unos 1200-1500 m² de una subestación convencional. Se reduce el movimiento de tierras, la superficie deforestada y tiene menor impacto visual.
- Reducción del tiempo de construcción en obra. El tiempo de construcción total es similar, la mejora consiste en hacer gran parte de la misma en taller en lugar de en un entorno exterior, lo que implica menor tiempo de perturbación para la población cercana y menos desplazamientos del personal de obra, por tanto, menor consumo de combustible, menor generación de ruido y menores emisiones.
- Reducción en el transporte, se envían módulos ya montados en lugar de equipos con sus embalajes, esto reduce la huella de carbono en cuanto a logística pues se transporta menos peso y menos contenedores.
- La construcción en taller es un entorno fácilmente controlable que ofrece mejores opciones de reciclaje y reutilización de residuos, y se evita que los embalajes de los equipos lleguen a obra.

Proyectos

Se valora especialmente las medidas de mejora ambiental implantadas en las obras, ya que se trata de iniciativas que generalmente provienen de los propios trabajadores del proyecto, que detectan una oportunidad de mejora y la llevan a cabo.



- Uso de vehículo 100% eléctrico.
- Minimizar el consumo de vehículos y grupos electrógenos.



- Desconexión de grupos electrógenos.
- Alumbrado mediante lámparas de bajo consumo.
- Vigilancia del apagado de luces, aire acondicionado y ordenadores. Desconectar cargadores.
- Cartelería para verificar el cierre de grifos en obra.



- Adquisición de tazas y vasos de cristal para reducir la generación de vasos térmicos desechables.
- Comunicación con los vecinos para informar sobre trabajos con emisión de ruidos.

Implicación del personal

El Grupo ISASTUR fomenta una cultura en la que todos los empleados tienen la oportunidad de identificar los problemas y presentar soluciones innovadoras para reducir incidencias y mejorar los procesos de la empresa. Para ello se dispone de una herramienta en el ERP corporativo, llamada SMC (Sistema de Mejora Continua) que sirve para compartir abiertamente ideas rentables y descubrir más oportunidades de mejora, también ambiental, en toda la empresa con el fin de facilitar el aprendizaje, las ideas y el intercambio de conocimientos entre e intra empresa. A los empleados se les propone presentar las iniciativas de proyectos innovadores de su área de trabajo que también sirvan de inspiración a otros. Posteriormente se realiza el seguimiento de nuestras mejoras. Los trabajadores son proactivos haciendo sugerencias de carácter ambiental, algunas del año 2020 fueron:



Para el Grupo ISASTUR cada contribución cuenta.

Desempeño ambiental

En el año 2020 debido a la pandemia mundial los datos de desempeño ambiental no son representativos de la actividad normal de las empresas si no que son una imagen de la situación tan especial vivida. De forma general se podría pensar que ha habido una reducción tanto en consumos como en generación de residuos y así ha sido en el caso de los residuos. Sin embargo, la activación de protocolos de prevención del virus y la obligación de establecer distancia social entre personas, ha hecho que los consumos en sedes no se vean reducidos, ni tampoco el consumo de combustible asociado al transporte a las obras ya que, en este último caso, los vehículos se han utilizado de forma individual o como mucho para dos trabajadores.

Generación de residuos

Al igual que en cualquier otra actividad humana en las sedes y en los proyectos llevados a cabo por el Grupo ISASTUR se generan residuos.

En las sedes se generan residuos asimilables a urbanos, papel y en menor medida tóner agotados y pilas. En los proyectos los residuos que se generan son mayoritariamente no peligrosos (asimilables a urbanos generados por los trabajadores, resultantes de los embalajes de los equipos que instalamos como cartón, madera y plástico y también chatarras y despuntes de cables) y, en menor cantidad, residuos peligrosos como los envases vacíos contaminados, los envases de aerosoles vacíos y los trapos y absorbentes contaminados.

La gestión responsable de residuos busca evitarlos, siguiendo la jerarquía de reducción de residuos que consiste en la reducción en la fuente, la reutilización, el reciclado y la disposición final. En cuanto a los residuos generados en nuestra actividad, chatarras y cables, se optimiza su uso para minimizar los sobrantes, en cuanto a los residuos del empaquetado de equipos se intenta reutilizar, cuando la legislación permite la cesión, y si no se prioriza el reciclado frente a la incineración o el depósito en vertedero. Uno de los riesgos derivados de la ubicación alejada de entornos industriales de los proyectos de renovables y líneas es que la búsqueda de gestores que se desplacen puede resultar difícil y en ocasiones imposibilita elegir el tipo de tratamiento final.

La evolución de los datos de residuos de un año a otro varía en función de las obras que se ejecuten, no solo en cuanto al número de proyectos que se ejecutan si no también en función de su casuística particular como puede ser el entorno, posibilidades de reciclaje o el tipo de equipos entre otras.

Una novedad es el reporte por parte de las obras de los residuos donados, madera fundamentalmente, a las poblaciones locales para su aprovechamiento, como se puede ver en las imágenes de mesas, bancos, etc. construidos con la madera generada en los proyectos.

La incineración de madera de importación en Chile, tratamiento que es obligatorio realizar según la legislación chilena, se ha llevado a una planta de incineración que hace aprovechamiento energético.

Residuos no peligrosos

- Reutilización 1.137 t
- Reciclados 1.415 t
- A vertedero 1.841 t
- Incineración 9 t

Residuos peligrosos

- Reciclados 4 t
- A vertedero 3 t
- Incineración 0,5 t

Consumo de recursos

Electricidad

La minimización del consumo es una pauta aplicada en todas las instalaciones y así se transmite en las charlas de acogida y de sensibilización ambiental. Sin embargo, en 2020 los protocolos de prevención del coronavirus, obligaron a implantar algunas medidas que requirieron pequeñas excepcionalidades en las buenas prácticas habituales en cuanto a consumo de recursos. Por ejemplo, la distancia social obligatoria hizo que se ocupasen los mismos metros cuadrados de oficina con menor número de personas, lo que no permitió reducir la iluminación y la frecuente ventilación natural de los espacios impidió minimizar el uso de los sistemas de climatización. En definitiva, aunque los datos no sean comparables con los años anteriores, de forma general aumenta el consumo en valor absoluto y especialmente en valor relativo, ya que se relativiza frente a número de trabajadores.

Adicionalmente, en cuanto a energía eléctrica, cabe destacar que en una de las sedes de Llanera (Asturias) se dispone de placas fotovoltaicas que vierten la energía eléctrica producida a la red. La producción del año 2020 fue de 17,59 MWh.

Combustible de automoción y grupos electrógenos

Combustible

• Gasóleo	986.006 l
• Gasolina	175.490 l
• Otros	2.445 l

El combustible de automoción y de los grupos electrógenos de los proyectos de montaje es el consumo mayoritario de energía en del Grupo ISASTUR. La ubicación de las obras suele estar alejada de los centros urbanos lo que implica desplazamientos de trabajadores. En 2020 además se redujo la ocupación de los vehículos, en pro de mantener la distancia suficiente para evitar contagios, lo que se tradujo en un aumento del consumo relativo. A pesar de esto, en

2020 se redujo el consumo agregado como consecuencia de la disminución de la actividad.

Respecto al tipo de combustible usado, se ha invertido la tendencia de uso. El consumo de gasóleo aumentó un 52%, el de gasolina se redujo casi un 84% y el de otros (gasoholes y biodiesel) ha aumentado un 82%.

En el anexo I pueden consultarse los datos para el año 2020 segmentados por país.

Combustible de calefacción (gasóleo y gas natural)

Se consume combustible para calefacción en las dos sedes de Llanera, en Asturias. El dato de consumo puede verse en el anexo I. En el resto de ubicaciones se dispone de climatización eléctrica.

Agua

En los proyectos el agua suele ser suministrada por proveedores y en ocasiones aisladas se hace captación. No ha habido captación en el año 2020 y la totalidad del agua consumida se compra.

El uso del agua en los proyectos tiene como finalidad el riego de viales que evite la generación de polvo por el tránsito de vehículos y maquinaria. En función del entorno en que se desarrollen los proyectos el consumo de agua varía significativamente, respecto a 2019 el consumo de agua en el Grupo ISASTUR aumentó de manera significativa. Además de la variabilidad debida a los proyectos, también influye el seguimiento exhaustivo del desempeño ambiental de los mismos en cuanto a reporte de datos.

Además, se consume agua de red para uso sanitario en las sedes y en los proyectos industriales.

Consumo eléctrico

• 660 MWh

Consumo de agua

• Agua de red 66.905 m³

Emisiones a la atmósfera

ISASTUR sólo dispone de focos fijos de emisión en las sedes de Llanera, en Asturias, correspondientes a calderas para agua caliente y calefacción. Las emisiones asociadas a estos focos se consideran en el cálculo de la huella de carbono, así como las emisiones de vehículos.

Huella de carbono

La huella de carbono se calcula en el Grupo ISASTUR desde el punto de vista del control operacional. Desde 2012 se calculan las emisiones directas (alcance 1) y las indirectas debidas al uso de energía eléctrica (alcance 2). En 2019 se comenzó con el cálculo de otras emisiones indirectas y se consideraron las emisiones de los vuelos realizados por el personal del Grupo en los viajes de trabajo.

En 2020, se ampliaron los cálculos a más fuentes de emisiones indirectas de CO₂. En primer lugar, se tuvieron en cuenta los desplazamientos de empleados en tren, aunque suponen un volumen muy pequeño de emisiones. Por otra parte, se consideraron las emisiones debidas al transporte de equipos y materiales por vía marítima hasta las obras, por su especial relevancia dadas las grandes distancias que recorren los equipos y también su elevado peso. Finalmente se añadieron también en cuanto a emisiones indirectas las que derivan de la gestión de los residuos que producidos.

Para el cálculo de las emisiones directas en la huella de carbono de 2020, se ha usado la herramienta proporcionada por la Oficina Española de Cambio Climático del MITECO. Dicha herramienta se ha utilizado también para las emisiones de vehículos, tanto de dentro como fuera de España. Para el cómputo de las emisiones por el consumo de electricidad, se han considerado factores de emisión específicos de cada país. En relación a las emisiones indirectas calculadas para el alcance 3 (viajes en avión, desplazamientos en tren, transporte en barco de materiales y gestión de residuos), se han utilizado los factores de emisión publicados por ICAO, RENFE, GHG Protocol y Defra respectivamente.

Se han considerado, por tanto, los siguientes datos para el cálculo:

Emisiones GEI directas, (alcance 1)

- Combustible de las calderas.
- Combustible de vehículos y grupos electrógenos.
- Gases fluorados de sistemas de climatización.

GEI indirectas debidas al uso de la energía, (alcance 2)

- Electricidad consumida.

Otras emisiones indirectas (alcance 3):

- Emisiones de viajes de negocios en avión.
- Emisiones de viajes de negocios en tren.
- Emisiones por el transporte en barco de mercancías.
- Emisiones derivadas de la gestión de residuos.

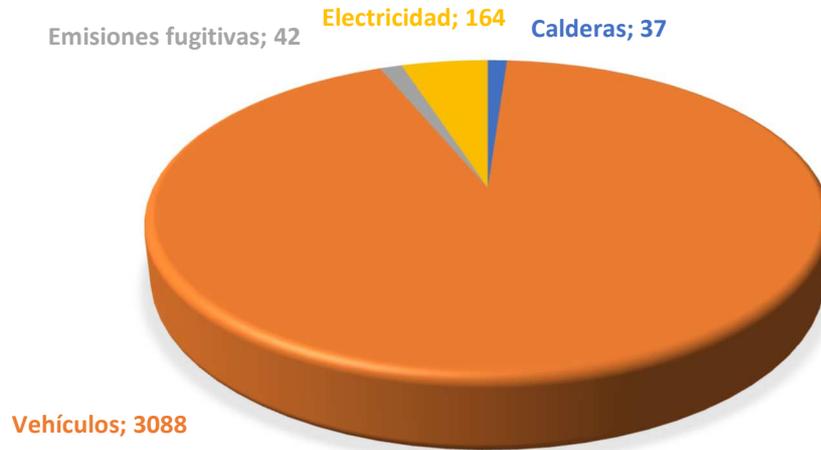
El resultado para el Grupo ISASTUR en toneladas de CO₂ equivalente es:



Emisiones de CO₂ por tipo (toneladas)

El hecho de calcular las emisiones indirectas hace que las emisiones directas, sobre las que se puede actuar para tratar de reducirlas, resulten poco significativas en volumen. Sobre el transporte de equipos en barco es difícil actuar, ya que es imprescindible llevarlos hasta la obra y los clientes en ocasiones eligen además del proveedor, el lugar de fabricación.

Vemos en el siguiente gráfico las emisiones directas por tipo:



Emisiones directas de CO₂ por tipo (toneladas)

La variación respecto al año anterior deja ver los efectos de la pandemia. Se han reducido notablemente las emisiones debidas a vehículos y a vuelos, motivadas por las restricciones de movilidad. Por otro lado, se percibe un aumento en las emisiones debidas al consumo de electricidad, a las que por primera vez se han incluido las derivadas de las actividades de realizadas en las instalaciones de los clientes industriales.

La comparativa de datos con los años anteriores es la siguiente:

Fuentes de emisión	Toneladas de CO _{2eq}		
	2018	2019	2020
Calderas	34	48	37
Vehículos	2.218	4.049	3.088
Emisiones fugitivas	22	19	42
Electricidad	149	71	164
Vuelos	No calculado	898	687
Trenes	No calculado	No calculado	2
Logística barcos	No calculado	No calculado	63.777
Residuos	No calculado	No calculado	180

Compromiso con las personas



Empleo

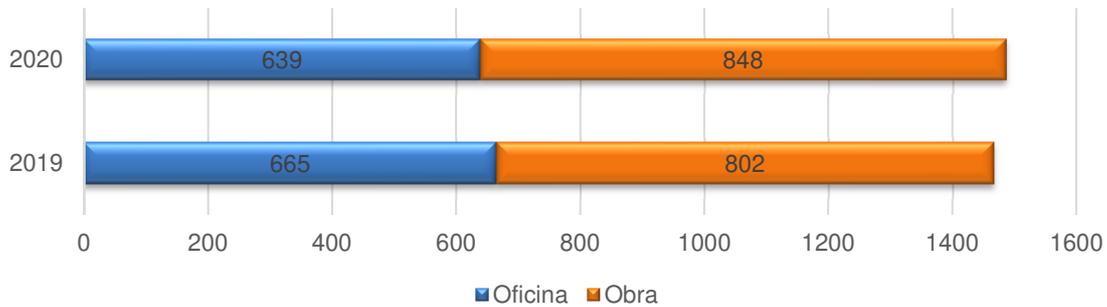
La gestión de personas en ISASTUR persigue un adecuado crecimiento y renovación de los equipos humanos a través de la homogeneidad en los procesos de análisis organizacional y selección, contratación y desvinculación que faciliten la implantación de la cultura corporativa, observando las particularidades locales de los países en los que opera y de las distintas actividades empresariales.

La plantilla a fin de ejercicio 2020 alcanza los 1.487 empleados, lo que supone un ligero crecimiento respecto a 2019 (1,36%) y un crecimiento aproximado de un 35% acumulado en los últimos 5 años. En el mapa se presentan los datos de plantilla por países a final del año 2020.



Como respuesta a su fuerte proceso de internacionalización y con el objetivo de fomentar la globalidad y transferencia de conocimiento, el Grupo ISASTUR potencia la movilidad interna internacional. La mayoría de la plantilla, entorno a un 63%, tiene su origen en España.

Las variaciones de la misma en los diferentes países reflejan la evolución de la cartera de proyectos nacionales e internacionales, con un repunte de personal en Chile.



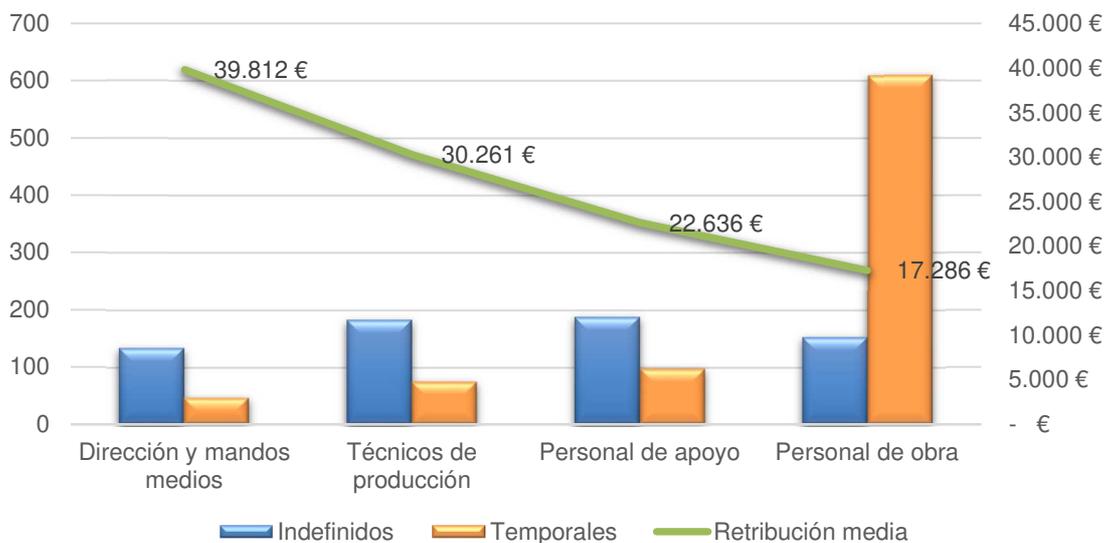
Evolución. Colectivos Oficina y Obra

Los colectivos de Oficina y Obra se desagregan de acuerdo con la siguiente clasificación de personal:

- **Directivos.** Consejeros, alta dirección y directivos de segundo nivel de organigrama.
- **Mandos intermedios.** Responsables de personal o de un área funcional.
 - **De oficina.**
 - **De obra.**
- **Técnicos de Producción.** Empleados de alta cualificación, habitualmente ingenieros, cuyo trabajo se orienta a asegurar la producción a través de su intervención directa en los proyectos u obras.
- **Personal de apoyo.** Empleados, independientemente de su cualificación, cuyo trabajo consiste en dar soporte a la producción de forma indirecta.
- **Personal de obra.** Empleados habitualmente situados en obra, implicados directamente en los trabajos físicos o manuales que requiera la misma.

La política de gestión de personas descansa tanto en los profesionales en recursos humanos de la empresa como en directivos y mandos intermedios, claves en el adecuado reconocimiento de la aportación de todas las personas a la creación de valor para el cliente y su contribución al crecimiento de ISASTUR.

La distribución por categorías es muy estable, con ligeras variaciones de 2019 a 2020 donde a finales de ejercicio el 51,2% de los empleados del Grupo ISASTUR pertenecían a la categoría de personal de obra, el 17,4% técnicos de producción, 19,2% personal de apoyo, y el 12,2% restante al equipo directivo y mandos intermedios de oficina y obra.



Categorías, Modalidad de Contratación y Retribución media

El sistema de retribución es uno de los pilares de la política de gestión de personas, como vía para atraer y retener a las personas de acuerdo con sus responsabilidades y atribuciones, contribuyendo a la competitividad externa y a la justicia interna. Asimismo, permite hacer partícipes a las personas de los resultados de la empresa, a través de su parte variable.

La retribución se configura a partir de una retribución fija y dos tipos de retribución variable: la *productividad*, como variable a corto plazo de pago mensual, y el variable por *objetivos* de carácter anual. La retribución variable es proporcional a la retribución fija, siendo su relevancia frente al total, función del tipo de puesto y responsabilidades.

A partir de un año de antigüedad, se puede acceder a determinados bienes o servicios como retribución flexible (seguro médico, guardería, restaurante), con la consiguiente ventaja fiscal y/o reducción de precio. Este sistema aplica a todas las personas en régimen laboral, así como a consejeros y directivos.

Estabilidad laboral

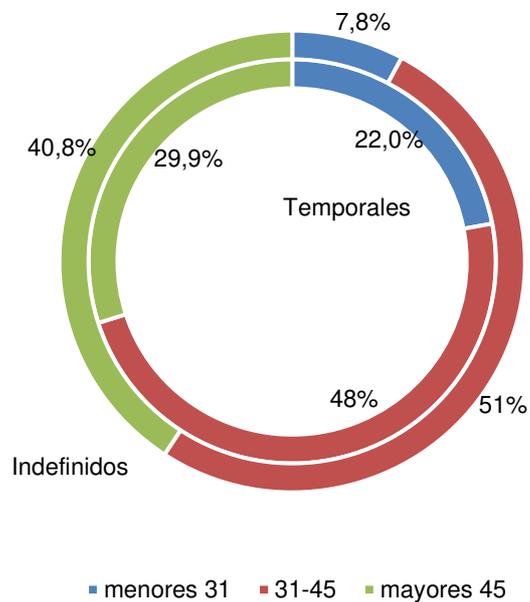
En ISASTUR se fomenta un compromiso con las personas a largo plazo, si bien la naturaleza deslocalizada e intrínsecamente efímera de las obras conlleva una acusada temporalidad en el colectivo de personal de obra.

En 2020, un 44,18% de la plantilla total cuenta con contrato indefinido, siendo esta modalidad de contratación la predominante en el colectivo de oficina, donde representa entorno a un 71,1% de la contratación total.

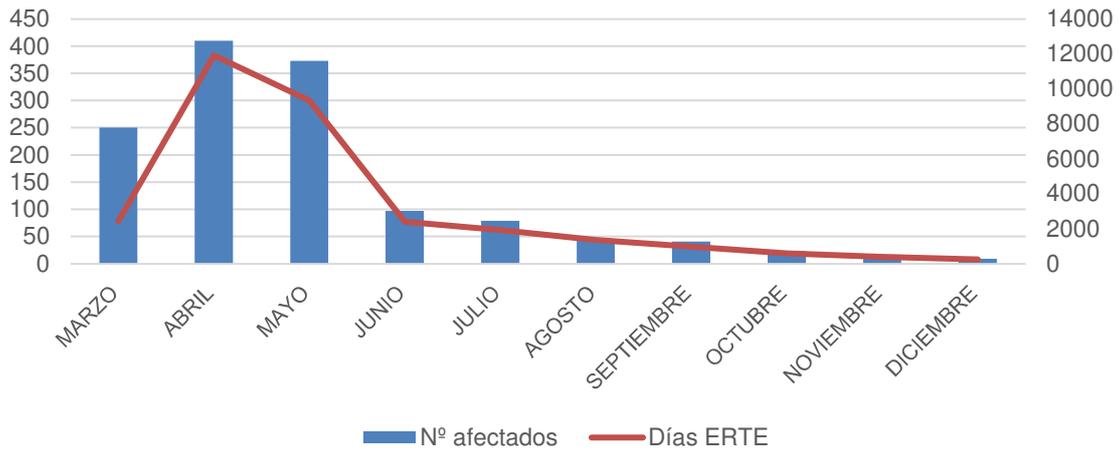
Por otra parte, en el conjunto del Grupo ISASTUR se potenciaron los procesos de consolidación de empleo temporal, por los cuales se transformaron 154 contratos temporales en indefinidos, además de haber incorporado 14 titulados tras su periodo de contrato en prácticas.

La otra cara de la moneda en este capítulo ha sido la necesaria aplicación de los mecanismos de regulación de empleo como consecuencia de la excepcional situación generada por la COVID 19, que ha conllevado la paralización de diversas obras, la caída de la contratación por del retraso en las inversiones de nuestros clientes y la incertidumbre general de los mercados.

En total se han aplicado en las empresas de ISASTUR 10 expedientes de regulación temporal de empleo, 5 por fuerza mayor y 5 por causas productivas derivadas de la COVID19. El total de trabajadores afectados en dichos ERTes durante el ejercicio ha sido de 458, situándose en el mes de abril el pico máximo, 410, que se reduce de forma drástica desde el mes de junio y continúa un descenso paulatino hasta final de año, donde se presenta un número residual de personas afectadas.



Modalidad de contratación por grupos de edad



Evolución afectación por ERTEs

Promoción del empleo joven

A pesar de que por impacto directo de la pandemia en 2020 ha habido un descenso del 10% en el número de personas en formación en las distintas empresas de ISASTUR, han sido hasta 100 las personas que se han beneficiado de becas o contratos laborales en prácticas. El porcentaje de programas formativos que terminan en relación laboral se mantiene estable, siendo algo superior al 63%. No obstante, este porcentaje se incrementa considerablemente en las empresas de producción, donde se obtiene un porcentaje de contratación superior al 72%.

Absentismo y Rotación

El índice de absentismo anual consolidado ha sido de 3,57% incluyendo aquí el porcentaje de absentismo gestionable (enfermedad común, enfermedad profesional y accidente) que resulta un 2,68%. Es importante reseñar que el porcentaje de absentismo achacable a la COVID19 ha sido de un 0,43% por lo que el porcentaje de absentismo gestionable descontando este efecto, arroja resultados prácticamente idénticos a 2019 (2,19%).

El índice anual de rotación en el Grupo se sitúa en un 23%, achacable principalmente al tipo de actividad de Babcock Montajes que, a pesar de la reducción significativa de su índice de rotación. En el resto de empresas nacionales la rotación se sitúa en torno al 10% o por debajo de este valor. La rotación en el resto de empresas internacionales es más variable en función del momento de expansión o recesión en el que se encuentren, destacando el incremento del índice de rotación de Isotrón Chile, con una media de 32%.

A continuación, se muestran los datos de la rotación involuntaria. En 2020 se ven notablemente incrementados por la inexistencia de mecanismos de regulación de empleo en Chile, por lo que ante la paralización de las obras derivado de la crisis ocasionada por la pandemia, fue necesario recurrir a desvinculaciones individuales. Este incremento, que representa el 80% del total de los casos expuestos supone triplicar los valores del pasado ejercicio.

Por género	Por edad	Por clasificación profesional
<ul style="list-style-type: none"> • 114 hombres • 13 mujeres 	<ul style="list-style-type: none"> • 56 < 45 años • 71 >= 45 años 	<ul style="list-style-type: none"> • 15 directivos y mandos intermedios • 112 resto de personal

Organización del trabajo

En el Grupo ISASTUR se entiende la conciliación como punto de partida para establecer entornos que favorezcan el desarrollo personal y profesional, y permitan concienciar y sensibilizar en cuanto a equidad y justicia se refiere. Basado en este principio, se han ampliado desde enero de 2020 los márgenes de flexibilidad que ya se disfrutaban en las distintas oficinas del Grupo.

En lo que al tipo de jornada que tiene la plantilla, en 2020 el 98,25% de la contratación ha sido a tiempo completo, correspondiendo la mayoría de las jornadas parciales a jubilaciones parciales. La organización del tiempo de trabajo difiere según los puestos y centros de trabajo*, si bien al menos el 43% de los empleados disfruta de:

- Flexibilidad de entrada entre las 7.00h y las 9.00h y de salida entre las 17.00h y las 20.00h, los viernes desde las 14.30h. Anteriormente la flexibilidad era de media hora respecto a las horas de entrada y salida.
- Flexibilidad de la pausa de medio día, entre las 13.00h y las 15.30h.
- Jornada intensiva de 7 horas, todos los viernes del año y durante 15 semanas en periodo estival y Navidad.

Asimismo, se dispone de diferentes medidas de conciliación a las que se accede de forma individual o puntual.

**En la organización del tiempo de trabajo se diferencian notablemente los colectivos de oficina y de obra, ya que habitualmente es necesario mantener la actividad de producción de forma continuada y, en ocasiones, 24 horas al día. Por tanto, en determinados puestos, generalmente de personal de obra, se trabaja por turnos y/o no siempre son aplicables los horarios laborales y medidas de flexibilidad anteriores.*



Adicionalmente, la aparición de necesidades especiales motivadas por la crisis de la COVID 19 por el cierre de centros educativos y asistenciales, los confinamientos colectivos, familiares o personales, sumado al esfuerzo de la Empresa para garantizar entornos de trabajo seguros ha llevado a un maximizar el teletrabajo hasta cifras cercanas al 100% de la plantilla de oficina. Tras los periodos de mayor incidencia y en función de la evolución de la pandemia en cada país, se ha llevado a cabo una reincorporación parcial y paulatina a las oficinas hasta mantener modalidades mixtas de teletrabajo y presencialidad en gran parte de la Organización.

Seguridad y salud

La política del Sistema Integrado de Gestión (SIG) del Grupo ISASTUR establece que la prevención de riesgos laborales es una actividad más de la gestión empresarial y se considera responsabilidad y tarea común de todos los miembros de la organización y colaboradores externos (proveedores, contratistas y subcontratistas), en coherencia con los valores corporativos de profesionalidad, trabajo en equipo, integración, orientación al cliente y especialmente, compromiso con las personas.

El SIG, que se encuentra certificado conforme a la norma internacional ISO 45001, se despliega en diversos procedimientos e instrucciones técnicas relacionados con esta materia. De todos ellos, los documentos principales son la Directriz Corporativa de Seguridad y Salud (GI0500) y el Plan de Prevención (GA0100).

El Plan de Prevención está asentado sobre tres pilares fundamentales:

1. **Evaluación de riesgos:** se realizan evaluaciones generales y evaluaciones de riesgos específicas de las obras (planes de seguridad). También se efectúan evaluaciones higiénicas, de ruido, de polvo, etc., ergonómicas (de tareas de obra y de pantallas de visualización de datos) y también estudios psicosociológicos.
2. **Formación e información:** este punto para el Grupo ISASTUR tiene una importancia muy relevante. Cabe destacar que la gran mayoría de los jefes de proyecto y mandos intermedios cuentan con formación en prevención de riesgos laborales y gran parte de la plantilla con una formación de nivel básico en prevención de riesgos laborales. Todos los trabajadores que se incorporan a la empresa reciben una formación inicial de seguridad impartida por un técnico de prevención y acceden a un manual de seguridad e instrucciones técnicas de trabajo. Como complemento a esta formación inicial, los mandos de obras son los responsables de explicar el plan de seguridad a los trabajadores e impartir charlas pretarea previas al comienzo de los trabajos. También se imparte formación periódica en obra por parte de los técnicos de prevención, jefes de proyecto y mandos. Otra herramienta informativa que se utiliza en el Grupo ISASTUR es el informe mensual de prevención y medio ambiente (PYMA), elaborado entre los departamentos de Prevención y de Medio Ambiente y difundido a todo el personal. Los contenidos de este informe van desde las actividades que realizan el departamento de prevención, tema del mes, accidentes comentados, etc. También se imparten cursos de todo tipo procurando que sean eminentemente prácticos (primeros auxilios, extinción de incendios, trabajos en tensión, montaje de andamios, manejo de plataformas elevadoras, trabajos en altura, conducción segura, ...). No obstante, cabe mencionar que desde marzo está suspendida la elaboración del PYMA y reducida la formación presencial debido a la pandemia, a raíz de la cual han quedado canceladas las reuniones y formaciones presenciales que no sean imprescindibles y se han derivado dedicación y recursos a la prevención del contagio del COVID-19 en la empresa.
3. **Supervisión:** se realizan auditorías, inspecciones de seguridad a obras, oficinas, almacenes, equipos de trabajo, etc., tanto internas como externas (realizadas por entidades auditoras y servicios de prevención ajenos acreditados), con objeto de detectar posibles desviaciones de los procedimientos establecidos y adoptar medidas correctoras.

El Grupo ISASTUR dispone de un Servicio de Prevención Corporativo para atender a la organización en esta materia. Este servicio lo forman técnicos superiores en prevención de riesgos laborales, que cubren todas las especialidades preventivas técnicas: seguridad, higiene, ergonomía y psicología, mientras que la medicina de trabajo está concertada con entidades ajenas acreditadas. Cabe destacar que también se cuenta con técnicos de prevención integrados en las unidades de negocio de producción.

Con el objeto de que el personal más capacitado para la realización de una determinada tarea sea el que la realice, ISASTUR regula el establecimiento de una serie de habilitaciones internas. Algunas de ellas son: autorizado / cualificado para trabajos con riesgo eléctrico, supervisor andamios, manejo de plataformas elevadoras, trabajos en altura, etc.

Para canalizar las sugerencias, deficiencias o quejas realizadas o detectadas por cualquier miembro de la empresa o entidades externas (clientes, subcontratas, etc.) y garantizar que sean

tratadas con el rigor que merecen, el Grupo ISASTUR cuenta con una herramienta informática interna denominada SMC (Sistema de Mejora Continua). Los asuntos allí registrados, dependiendo de su naturaleza, son tratados por grupos específicos de mejora, que se reúnen periódicamente con el fin de buscar y adoptar las soluciones más efectivas (entre los asuntos que se registran en el SMC se encuentran los accidentes e incidentes).

Como iniciativas singulares en materia de prevención de riesgos laborales se realizan campañas internas de sensibilización en prevención de riesgos laborales y además, campañas y jornadas específicas de prevención para jefes de proyecto y mandos, etc. El Grupo ISASTUR también otorga premios de seguridad para los jefes de proyecto, mandos de obra y trabajadores con resultados destacados en materia preventiva.

Sin embargo, la labor del ISASTUR no se reduce exclusivamente al ámbito interno o de su cadena de suministro, sino que trasciende hacia otros grupos de interés colaborando en materia preventiva con otras entidades (sindicatos, organizaciones relacionadas con seguridad y salud, universidades, etc.), así como participando en todo tipo de jornadas de prevención de riesgos laborales.

Accidentalidad

Los datos de accidentalidad del Grupo ISASTUR en 2020 se representan en las tablas mostradas a continuación. En su análisis cabe destacar que el Grupo ha logrado alcanzar sus objetivos de accidentalidad.

ACCIDENTES GRUPO ISASTUR	Hombres	Mujeres	Total
Nº accidentes con baja	35	0	35
Nº accidentes sin baja	38	1	39
Nº accidentes in itinere	10	2	12

DATOS ESTADÍSTICOS	IF	IG	IFG
Grupo ISASTUR	11	0,30	22,91

Todos los accidentes e incidentes han sido investigados y difundidos a través de reuniones con los Delegados de Prevención y reuniones del Sistema de Mejora Continua de la organización. No se han reportado enfermedades profesionales.

Principales mejoras implantadas en materia de seguridad

La mejora continua es una de las finalidades del Sistema Integrado de Gestión del Grupo ISASTUR y en una materia tan relevante como la seguridad y salud de los trabajadores, especialmente en los proyectos y actividades de obras de montaje y mantenimientos, la organización demuestra una gran implicación, trabajando para implantar nuevas iniciativas creativas e innovadoras que mejoren la gestión de la prevención de riesgos laborales y por ende, la reducción de la accidentalidad.

Se exponen a continuación algunas de las iniciativas más relevantes llevadas a cabo en 2020, si bien la mayoría de nuestros esfuerzos se han centrado, como no podía ser de otra manera, en la prevención de la propagación de la COVID-19.



Diseño e implantación de un Protocolo de prevención del contagio del coronavirus COVID-19 en el Grupo ISASTUR

- Protocolo general de prevención del contagio
- Protocolos específicos: proyectos y obras, normas en comedores, normas en salas de reuniones y aulas, gestión de casos, etc.
- Plantillas específicas para la realización de inspecciones COVID-19 a oficinas, almacenes y obras, verificación de limpieza, desinfección y ventilación instalaciones, etc.



Medidas de prevención del COVID-19 implantadas

- Redistribución de puestos en combinación con teletrabajo para mantenimiento de distancias de seguridad.
- Limpieza y ventilación: limpieza continua de instalaciones con productos autorizados, mediciones de CO₂, periodicidad ventilación natural, etc.
- Dotación de medios: geles hidroalcohólicos, mascarillas, etc.
- Formación, información y señalización: sesiones formativas sobre prevención del COVID-19 para todo el personal, publicación de pop-ups y noticias en la Intranet corporativa e instalación de señalización / cartelera de medidas preventivas para evitar contagios en nuestras instalaciones.



Proyecto póster lenticular 3D PRL Grupo ISASTUR

Campaña interna de sensibilización de trabajadores de obra y almacenes en el beneficio de usar las protecciones personales mediante la utilización de pósters con imágenes lenticulares. La impresión lenticular es una técnica de impresión que consiste en utilizar lentes lenticulares para imprimir imágenes con ilusión de profundidad o capacidad de cambiar o moverse cuando se mira desde diferentes ángulos. En el 2020 se finalizó la fase 1: diseño y fabricación de pósters.

Comunicación interna

La gestión de la comunicación interna facilita en ISASTUR la identificación de oportunidades de mejora a través del establecimiento de mecanismos formales de diálogo e información participativos y eficaces (sistemática de encuestas de clima laboral, comisiones y comités, canales digitales en la web e intranet, entre otros).

Diálogo social

En el Grupo ISASTUR conviven 4 convenios de sectoriales que se convierten en 18 considerando los diferentes ámbitos geográficos de los mismos. Los Convenios Colectivos presentes en ISASTUR recogen diferentes canales de comunicación con los representantes de los trabajadores, bajo la forma de "comisiones" para tratar aspectos de interés general, básicos e ineludibles para la empresa. El respeto la legislación sindical y laboral, junto con la seguridad y la salud laboral son los aspectos principales que ocupan estas comisiones, con el objeto de garantizar su correcta implantación en la organización.



Cobertura de convenios colectivos en España (63,2% del total de la plantilla del Grupo ISASTUR)

Las empresas mantienen un continuo diálogo con los representantes de los trabajadores en todas aquellas en las que estos han mostrado su voluntad de disponer de representación permanente, existiendo 4 comités en el seno del Grupo. De entre estos, tres son específicos de Seguridad y Salud y están vinculados a las empresas con actividad de montajes, dos en España: ISOTRÓN y BABCOCK MONTAJES ambas empresas en el Convenio del Metal, y en Chile, Comité Paritario de Seguridad y Salud de ISOTRÓN CHILE de acuerdo con la legislación laboral en este país.

Adicionalmente, la Empresa promueve la creación de comisiones negociadoras y reuniones específicas para tratar aspectos concretos que tengan incidencia en toda la plantilla, como son las llevadas a cabo en las empresas que tienen establecido el incentivo de productividad y las que han tenido lugar motivadas por la negociación y aplicación de mecanismos de regulación de empleo.

En suma, en 2020 se han mantenido 29 reuniones en las que han participado 43 representantes de los trabajadores.

No se percibe riesgo de vulneración de derechos humanos y laborales básicos (como trabajo infantil o trabajo esclavo) en las operaciones dentro de la empresa, dado el tipo de actividad, los países en los que se opera y la importante cobertura de la representación de los trabajadores. El Código de Conducta de la empresa, y el canal ético a su servicio, también ayudan a salvaguardar el compromiso de la empresa con el respeto de estos principios.

Canales de comunicación interna

La comunicación interna se hace principalmente a través de la cadena de mando y de la intranet. Conscientes de que esta segunda vía apenas permite llegar al personal de obra en 2020 se ha abierto un nuevo canal con este colectivo que trata de acercar la Empresa al Trabajador/a, haciéndole conocedor de determinados beneficios que tiene a su alcance, así como de aspectos que se consideran pueden ser de interés aún en su tiempo libre.

En la intranet, además de la difusión de la actualidad en la empresa, se publican avisos sindicales y las ofertas de empleo, dando a conocer así las vacantes a todos los empleados. Se recupera en este ejercicio el apartado para la publicación de “noticias externas”, enriqueciendo el canal con contenidos de terceros sobre temas de actualidad.

Desde 2020 se pueden dirigir las noticias por empresas, lo que ha permitido, adaptar algunas campañas como las de difusión de accidentes según la actividad y resultados de cada empresa, mostrando gráficamente la tipología y número de accidentes laborales en diferentes momentos del ejercicio. Estas campañas se han unido a las genéricas como *Buenas prácticas para la*

prevención de la COVID y la dedicada a la *Huella de CO2 digital*, con motivo de la Semana Europea de Prevención de Residuos.

Durante el ejercicio 2020, se han publicado un total de 154 noticias en las distintas secciones de la intranet, un 50% más de las publicadas en el año anterior. El incremento se encuentra motivado especialmente por toda la comunicación realizada en torno a las medidas de contingencia de la crisis ocasionada por la pandemia. Estas noticias han recibido un total de 65.902 visualizaciones.

Asimismo, existen otras dos revistas digitales internas diseñadas para su consulta: Se trata de "ISASTUR Noticias", de carácter cuatrimestral, que complementa al Tablón de Actualidad de la intranet con aspectos tanto de negocio como de sociales y que ha contado este ejercicio con el *Especial COVID*, publicado en agosto, y el informe mensual de Prevención y Medioambiente, "PYMA", en el que se difunden exclusivamente los avances de resultados, buenas prácticas y noticias prevención de riesgos laborales y medio ambiente. A partir de marzo se suspendió la edición del PYMA dado que está pensado para ser difundido de forma presencial en obra, lo que no se ha considerado oportuno por causa de la COVID19.

ISASTUR Noticias

Nº51 • agosto | 2020
Línea de comunicación corporativa de ISASTUR

Obras y Proyectos en Chile

Subestación Seccionadora Frutillar Norte

Evacuación AT Parque Eólico Malleco

SE SurcoA Semilla, Sector Sur Parque Malleco
SE Agua Ilumina, Sector Norte Parque Malleco

Especial COVID-19
Nº51 • AGO | 2020

Jesús
González Rodríguez

ISOTRON > Ingeniero Supervisor de Automatización
Edad > 40 años / Antigüedad > 11 años
[...estaba en](#) > Isla de Mujeres, México privado

Ángel
González Valdés

ISOTRON Chile > Director Comercial
Edad > 34 años / Antigüedad > 5 años
[...estaba en](#) > Oficina Central Chile, Santiago

Gema
González Maroto

ISOTRON > Administrativa de Proyecto >
Edad > 50 años / Antigüedad > 7 meses
[...estaba en](#) > Parque Fotovoltaico Sol de Insurgentes, Baja California, México

Roxana
Florentina Usturoi

ISOTRON Chile > Administrativa IRI-H
Edad > 33 años / Antigüedad > 5 años
[...estaba en](#) > Oficina Central Chile, Santiago

Encuesta de clima laboral

Uno de los principales canales para conocer las inquietudes de las personas es la encuesta de clima laboral que se realiza sistemáticamente de forma coordinada en ISASTUR, si bien esta periodicidad puede variar en función de la situación específica de cada centro de trabajo. Este ejercicio 2020 se ha decidido posponer unos meses la realización de la misma, para poder medir la *huella* que la crisis actual haya podido dejar en nuestro clima.

Entretanto, se continúa trabajando en los planes de acción derivados de la encuesta de clima anterior, entre los que destacan acciones como la mayor difusión, promoción y potenciación de acciones formativas diseñadas de forma más participativa.

Formación

En el Grupo ISASTUR la formación y el desarrollo se entienden como un factor clave para el desempeño de la organización, contribuyendo a la profesionalidad y el compromiso con las personas, confirmado por la percepción recogida en la última encuesta de clima laboral.

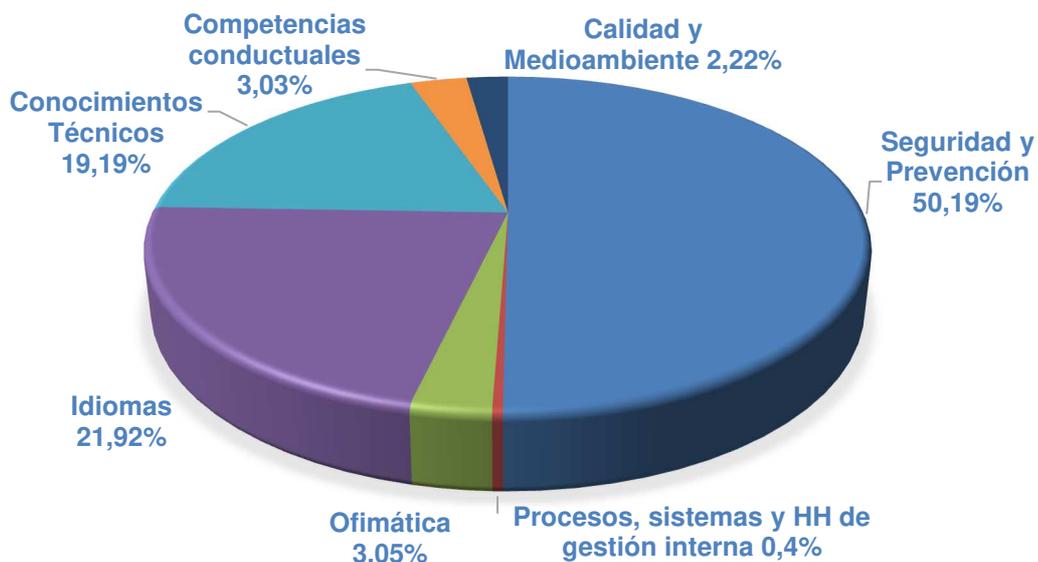
El desarrollo de las competencias que permitan a las personas mejorar su desempeño y asumir nuevas responsabilidades o abordar nuevos retos de la empresa, resulta prioritario en la estrategia de Recursos Humanos. En este ejercicio, de los procesos formales de Evaluación del Desempeño por Competencias, se han extraído 221 planes de desarrollo que identifican 393 áreas de mejora, lo que supone un incremento del 15% y 22% respectivamente, frente al ejercicio anterior.

Anualmente, los planes de formación se obtienen a partir de las necesidades identificadas desde la visión del negocio, complementadas por los expertos en prevención de riesgos laborales, y a partir del consenso de acciones de mejora establecidos con cada una de las personas en su evaluación de desempeño.

La flexibilidad en la gestión del plan de formación, reajustando prioridades en función de las demandas de producción y las oportunidades del mercado, así como del personal disponible y las limitaciones impuestas por la COVID, se ha concretado en 2020 en 341 acciones formativas. En total, un 20% menos que en 2019. Se considera que la COVID-19 ha sido la principal responsable de este descenso, por la cancelación o aplazamiento de las acciones formativas presenciales, así como la menor disponibilidad de las personas afectadas por los ERTes. El número total de participantes en acciones formativas ha sido de 2.190 personas y las horas invertidas ascendieron a 20.526 horas, un 22% menos que en 2019.

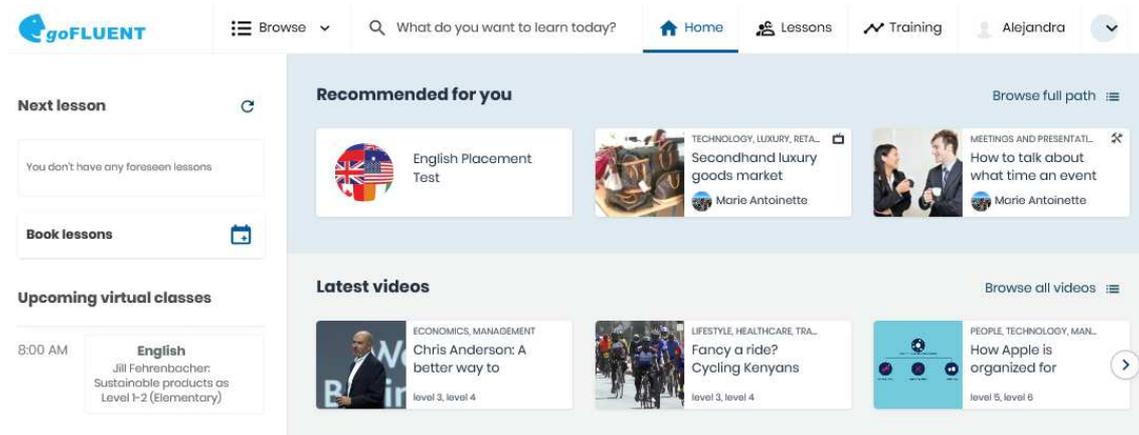
Las acciones impartidas han supuesto una media de formación por participante de 9,37h y de 13,80 horas respecto la plantilla del ejercicio, un 8,95% de ellas impartidas por formadores propios.

Horas de formación por materia



En cuanto a las materias objeto de formación, continúa el predominio y la orientación hacia la excelencia en seguridad y salud, que supone el 50% de la formación total de la Compañía a pesar de haber reducido 13 puntos frente al ejercicio anterior. El 30% de la formación impartida en esta materia, se ha focalizado en la prevención de riesgos asociados a la COVID con el objeto de sensibilizar a la plantilla frente a la misma, y potenciar la creación de entornos seguros de trabajo tanto en oficinas como en teletrabajo.

En 2020 el peso de la formación en idiomas se mantiene al alza tras la renovación de la licencia corporativa Go Fluent para el aprendizaje de idiomas Online, con un peso superior a la formación técnica, que a su vez recupera porcentajes alrededor del 19%.



Se continúa con el diseño de cursos internos tanto en modalidad presencial como principalmente, en modalidad on-line, destacando su función vertebradora de la cultura corporativa y habiendo sido clave tanto durante el teletrabajo como en el retorno seguro a las oficinas.



Del análisis realizado sobre más del 96% de las horas de formación que se han podido clasificar por género y categoría, se deduce que las diferencias encontradas en cuanto a género son básicamente reflejo de la proporción de los colectivos en la plantilla, diferencia atenuada una vez las mujeres se forman ligeramente más que los hombres (18% de la formación es realizada por las mujeres, que suponen el 15% de la plantilla)

La formación por categorías indica en cambio que el porcentaje de formación recibida por el personal de oficina ha sido superior al porcentaje que éstos suponen en la plantilla, debido en gran medida a que este colectivo puede continuar realizando formaciones online durante los meses en los que la formación presencial se ha visto cancelada o reducida a mínimos por la crisis de la COVID-19, cuestión que no es posible en gran parte de los perfiles de obra.

	Dirección	Mandos medios oficina	Mandos medios obra	Técnicos producción	Personal de apoyo	Personal de obra	Subtotal
Hombres	554,45	1.415,95	908,70	3.644,65	2.192,60	7.491,50	16.207,85
Mujeres	NA	369,30	NA	1.096,80	2.106,35	16	3.588,45
Subtotal	554,45	1.785,25	908,70	4.741,45	4.298,95	7.507,50	19.796,30
Sin clasificar							730,43

Igualdad y diversidad

El código de conducta vigente en el Grupo, establece el comportamiento ético presidido por la imparcialidad, honestidad, diligencia, eficiencia en las relaciones profesionales y expreso rechazo a la discriminación por motivo de sexo, raza, religión, estado civil, o cualquier otra condición personal, física o social. Mucho antes, ya en **2009**, el Grupo ISASTUR hizo público su compromiso con la igualdad de género por coherencia con su compromiso con los principios de equidad y justicia. Compromiso que mantiene e incrementa desde entonces.

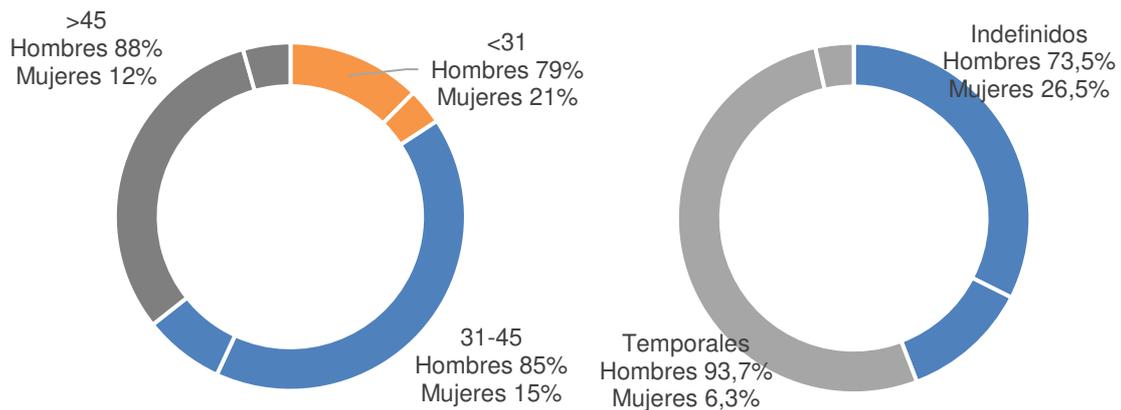
En 2020 se mantiene vigente el distintivo de Igualdad en la Empresa otorgado por el Ministerio de Sanidad y Asuntos Sociales como reconocimiento al valor de las medidas que se han mantenido en la Empresa en este periodo (se marca con un * aquellas con baja tasa de uso): espacio de igualdad en la Intranet, guía del empleado/a sobre igualdad, código de buenas prácticas en materia de lenguaje, gestión de la información en clave de género, fomento de la contratación indefinida, seguimiento de la mujer gestante, inclusión de la referencia a la igualdad en los procedimientos de Calidad, mejora del permiso de paternidad, mejora del permiso de lactancia, permiso sin sueldo* y trabajo desde casa, que ha tenido gran incidencia este ejercicio no solo en los picos de la pandemia si no durante todo el ejercicio por las distintas casuísticas que ha habido respecto a las necesidades de conciliación. Asimismo, ISASTUR continúa en el Directorio de Empresas y entidades de su localidad comprometidas con la Igualdad.



Grupos de edad y género

Casi la mitad de la plantilla se encuentra en el grupo de edad entre 31 y 45, que es el grupo de edad dominante en la mayoría de las empresas, y poco más de la tercera parte es mayor de 45. El número de mujeres en la plantilla es muy inferior al de los hombres, que representan un 84,8% en el total del Grupo ISASTUR, incluso siete puntos superior en las empresas con actividad de montaje. Este predominio masculino se reduce un 11% en los tramos de edad más joven, pasando de un 88% de hombres en el grupo de más edad, a un 79% entre los menores de 31.

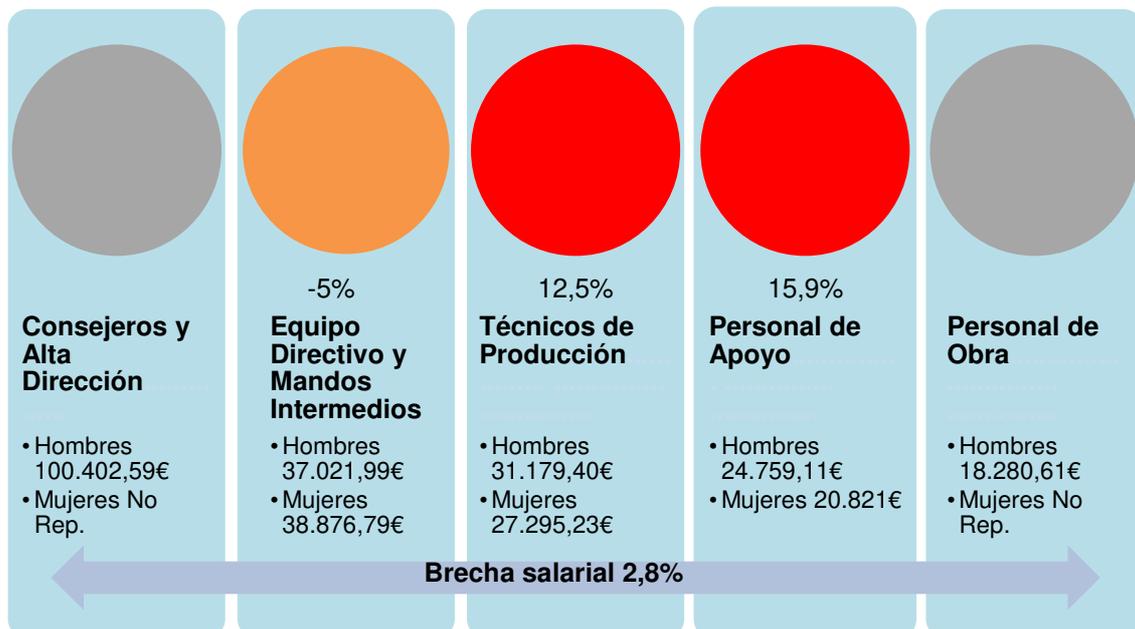
Del análisis de la modalidad de contratación se obtiene una proporción de mujeres con contratos indefinidos superior a su peso en la plantilla (26,5% respecto a 15,2%) como consecuencia de su nula presencia en el colectivo de Obra. Se incrementa en 3 puntos el porcentaje de contratación indefinida en este colectivo.



Distribución de género por grupos de edad y modalidad de contratación

Brecha salarial

La brecha media en la retribución de mujeres respecto a hombres se ha situado en un 2,8% a nivel de agregado, lo que supone una reducción de la misma de 1.7 puntos respecto a 2019. Asimismo, analizando las categorías profesionales en las que hay tanto hombres como mujeres, este ratio es de un 5% para directivos y mandos intermedios a favor de las mujeres, un -12,5% para la categoría técnicos de producción y un -15,9% para la de personal de apoyo.



Integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad

El total de empleados con discapacidad es de 11. Complementariamente se contratan diversos suministros y servicios con centros especiales de empleo, con el objetivo de contribuir a la integración y empleabilidad de personas con cierto grado de discapacidad. Las sedes del grupo en España cuentan con un porcentaje superior de empleados con discapacidad y se han diseñado o adaptado para ofrecer accesibilidad universal con objeto de permitir el acceso y uso a todas las personas.

Compromiso con los clientes



Satisfacción de los clientes

La satisfacción de los clientes es una de las prioridades del Sistema Integrado de Gestión de ISASTUR y para identificar y atender sus necesidades y expectativas, el grupo industrial dispone de diferentes canales de comunicación:

- **Atención personalizada:** la orientación al cliente es uno de los valores corporativos de la organización y por ello el área comercial se encarga de atender las necesidades de cada cliente en general y de cada proyecto en particular, disponiendo además de interlocutores adicionales establecidos en función de la fase del proyecto o de la materia a tratar. A través de ellos, recogemos tanto las felicitaciones, como las reclamaciones. Para estas últimas, disponemos de una sistemática de tratamiento y análisis integrada en el ERP de la organización y se incentiva activamente su registro de forma que se garantice que toda reclamación sea analizada en los foros adecuados.

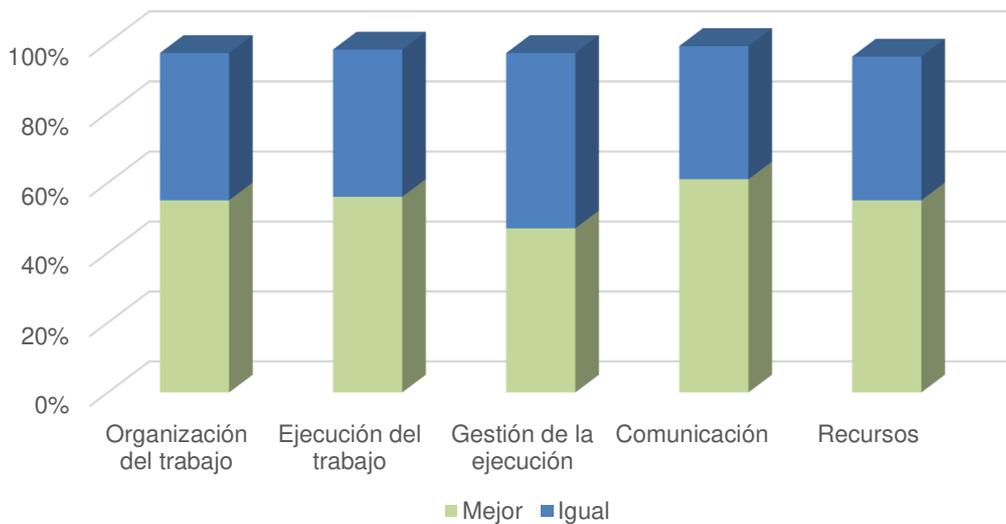
En 2020 se registraron 41 reclamaciones de cliente. Todas ellas fueron atendidas y resueltas. El tratamiento interno de mejora del sistema de gestión que se inicia con cada una está finalizado para 25 de ellas.

- **Asistencia a ferias y foros sectoriales:** donde se establece relación con potenciales clientes, además de otros grupos de interés.

Dadas las restricciones de movilidad imperantes durante gran parte del año, la participación en este tipo de actos en 2020 ha sido de forma virtual.

- **Certificados de buena ejecución:** en los cuales el cliente manifiesta que se han prestado los servicios con arreglo a las condiciones establecidas y con un resultado satisfactorio por su parte.
- **Encuestas de satisfacción:** el grupo industrial dispone de una sistemática de envío de encuestas de satisfacción a clientes en distintas etapas de los proyectos (tras el proceso de oferta y tras la finalización de la ejecución del proyecto). En ellas, además de aportar su valoración en aspectos predeterminados en el formulario, los clientes pueden aportar comentarios, que son atendidos y analizados internamente.

Las encuestas realizadas en 2020 arrojan resultados muy satisfactorios. Los valores agregados son ligeramente superiores a los de 2019 y confirmando una tendencia de buenos resultados sostenidos en el tiempo. Cabe destacar, por ejemplo, que el 82% de los clientes encuestados han dado la máxima calificación al “trato recibido y deseo de colaboración”.



Datos de comparación con la competencia, extraídos de las encuestas relacionadas con proyectos ejecutados



Datos extraídos de las encuestas relacionadas con ofertas entregadas

Reconocimientos de clientes

La gestión de las empresas del grupo industrial se pone a prueba regularmente por sus clientes, superando satisfactoriamente exigentes procesos de homologación y auditorías de segunda parte (3 auditorías de cliente en 2020).

Adicionalmente, algunos clientes hacen llegar su reconocimiento por alguna actuación concreta, como por ejemplo el realizado por Lonza Biologics, que ha reconocido el trabajo realizado por un equipo mantenimiento de ISOTRON en su planta de Porriño (Pontevedra) durante la crisis del COVID-19, o en otros casos, como el de CampsaRed, por resultar entre los proveedores mejor valorados, tras la actualización de la evaluación de proveedores, en este caso la empresa reconocida es MANTOTAL por su labor en el mantenimiento de edificios y obras menores.

Compromiso con la sociedad



Compliance: código de conducta

El sistema de gestión en materia de *compliance* gira en torno al [código de conducta de ISASTUR](#), como medio para procurar un comportamiento ético y responsable de las empresas del grupo industrial en el desarrollo de las actividades tanto en España como en aquellos países en los que opera.

El código de conducta se fundamenta en las siguientes cuestiones:

- respaldo a los derechos humanos y laborales, si bien no se percibe riesgo de vulneración de derechos humanos y laborales básicos (como trabajo infantil o trabajo esclavo) en las operaciones dentro de la empresa, dado el tipo de actividad, los países en los que se opera y la importante cobertura de la representación de los trabajadores.
- expreso rechazo a la discriminación por motivo de sexo, raza, religión, estado civil, o cualquier otra condición personal, física o social. Adicionalmente, se dispone de un protocolo de actuación para identificar, prevenir y manejar problemas de acoso y discriminación en el entorno de trabajo.
- buenas prácticas tributarias orientadas a la prevención del blanqueo de capitales (adicionales a las prácticas contables existentes que incluyen identificación de titulares, y conciliaciones bancarias).
- comportamientos que evitan conductas de corrupción.

2020, dada su excepcionalidad, ha sido un año de transición y principalmente de mantenimiento del *statu quo* en el sistema de gestión de *compliance*.

No se han recibido denuncias a través del “Canal Ético” de la organización.

Desarrollo sostenible

El desarrollo sostenible en esencia trata de equilibrar el desarrollo económico, social y ambiental de manera que la actividad productiva no ponga en peligro el bienestar de las generaciones futuras. Según este enfoque, la sostenibilidad en el Grupo ISASTUR se aborda de manera transversal en todos los ámbitos reflejados en este informe, tal y como se manifiesta en los indicadores expresados en otros apartados (empleo local, impacto ambiental, pago de impuestos o proveedores locales).

A nivel de interlocución, la relación con el entorno social de la organización se realiza de formas diferenciadas, teniendo en cuenta que, por un lado, ISASTUR tiene sedes permanentes donde se trabaja de manera continuada y por otro, ejecuta obras de manera temporal en distintas ubicaciones del mundo.

En el caso de las obras, la relación directa con la población local se establece para los proyectos de mayor envergadura, que son los más duraderos en el tiempo y con un impacto local significativo. En esas circunstancias, la regulación del propio proyecto define cómo debe ser esa interlocución. No obstante, es habitual que desde los proyectos se colabore de manera adicional con alguna iniciativa local, como por ejemplo la ya mencionada donación de madera para las comunidades aledañas en las obras de México (Sol de Insurgentes, Abril, Horus, ...) o la donación de alimentos a la comuna de Pudahuel (Chile).

En los lugares con presencia permanente, la interacción con la sociedad está más sistematizada. En este sentido, el Grupo ISASTUR:

Colabora con asociaciones sectoriales que permiten la compartición de conocimiento y la interlocución con la sociedad de una manera más visible y estructurada. Las siguientes:

<p>ADEMI - Asociación de empresas de ingeniería, montajes, mantenimientos y servicios industriales</p> <p>AEE - Asociación Empresarial Eólica</p> <p>AGA - Asociación de diseñadores gráficos</p> <p>APD - Asociación para el Progreso de la Dirección</p> <p>ASINAS - Asociación de instaladores asturianos</p> <p>ATECYR - Asociación técnica española de climatización y refrigeración</p> <p>CADER - Cámara argentina de energías renovables</p> <p>Cámara de comercio de Oviedo</p> <p>Cámara de comercio de España en Chile</p> <p>CEPREVEN - Protección contra incendios</p>	<p>Club Asturiano de la Calidad</p> <p>Club Asturiano de la Innovación</p> <p>Club Astur Manager</p> <p>FEDA - Federación de Empresarias y Directivas Asturianas</p> <p>FEMETAL - Federación de empresarios del metal y afines del Principado de Asturias</p> <p>FLC - Fundación Laboral de la Construcción</p> <p>FVEM - Federación vizcaína de empresas del metal</p> <p>IFMA - International facility management association</p> <p>METALINDUSTRY4 - Clúster de fabricación avanzada de la industria del metal de Asturias</p> <p>Spanish Chamber of Commerce (Reino Unido)</p>
---	--

Colabora con instituciones y empresas en proyectos de investigación o en programas de formación de potenciales empleados como, por ejemplo:

<p>Fundación Novia Salcedo</p> <p>FUO - Fundación Universidad de Oviedo</p> <p>FUAC - Fundación Universidade da Coruña</p> <p>UNIVERSIDAD DE OVIEDO</p>

Patrocina eventos u organizaciones y colabora con organizaciones no gubernamentales que comparten sus valores corporativos y están alineados con la estrategia social de la organización:

<p>Asociación Amigos del Deporte</p> <p>Banco de Alimentos de Asturias</p> <p>Club Asturiano de Calidad</p> <p>Comité Antisida de Asturias</p> <p>Fundación Damas de Café Oncogar</p> <p>Fundación SEUR</p> <p>Koinomadelfia</p>	<p>Save The Children</p> <p>Sección de deportes de la Universidad de Oviedo</p> <p>Solidaridad con Benin</p> <p>Regata Universidad de Oviedo</p> <p>Save the Children</p> <p>Vegapresas Centro Especial de Empleo</p>
---	---

El entorno social responde positivamente al interés y la participación del Grupo ISASTUR como miembro activo de la sociedad y así lo demuestran los premios y reconocimientos recibidos, como por ejemplo el reconocimiento del Colegio de Ingenieros Industriales de Asturias a ISASTUR como entidad distinguida del año 2020.

La creación de la Cátedra ISASTUR en colaboración con la Universidad de Oviedo es uno de los hitos más relevantes del año en materia social y fruto de ese compromiso de la organización con la Universidad, se ha llevado a cabo adicionalmente el Programa de Prácticas a través del cual se han incorporado a las distintas empresas del Grupo 10 estudiantes y recién titulados para tener una primera toma de contacto con el mundo laboral.

CÁTEDRA ISASTUR



En un esfuerzo por intensificar la vinculación de ISASTUR con la Universidad, crear sinergias de transferencia de conocimiento entre el mundo académico y el empresarial, así como con la intención de colaborar en el diseño y aplicación de iniciativas de interés y relevancia para la sociedad, **nace en 2020 la CÁTEDRA ISASTUR.**



Uno de los pilares de la Cátedra ISASTUR es la formación y especialización de titulados y tituladas universitarias. Entre las actividades encaminadas a conseguir este objetivo, adjudicamos **seis becas para la realización de Trabajos Fin de Grado** que tutorizamos de forma conjunta entre la Universidad y la Empresa.

Dentro del marco de esta Cátedra, ISASTUR convocó el I Premio Begoña Busto, en honor a la memoria de la que fue Directora de Servicios Corporativos, al que optaron numerosos Trabajos Fin de Grado y Fin de Master de estudiantes de ingenierías de la Universidad de Oviedo.

Otros ejemplos de actividades en materia de responsabilidad social, así como otros reconocimientos recibidos de grupos de interés externos en 2020, son los indicados a continuación.



VEGAPRESAS

ISASTUR tiene en consideración la colaboración con CEE para cubrir la necesidad de catering puntuales que pueden requerirse, en este caso para la acogida de los estudiantes en prácticas.



DIFUSIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS PREVENTIVAS

ISASTUR recibe invitaciones para participar en distintos eventos, jornadas o revistas relacionados con la difusión de sus buenas prácticas e iniciativas preventivas.



BOSQUE ISASTUR

ISASTUR plantó una plantación de árboles en 2020 y recuperar así el bosque autóctono de los alrededores de Llanes (Asturias). El objetivo es contribuir a que los bosques crezcan y evitar así la deforestación.



CAMPAÑA SOLIDARIA NAVIDAD 2020 - SAVE THE CHILDREN

Campaña "Jumper Fest" a través de la cual la Empresa realizará una donación en nombre de cada uno de los trabajadores participantes en una de las iniciativas llevadas a cabo por Save The Children



SEMANA EUROPEA DE PREVENCIÓN DE RESIDUOS 2020

ISASTUR lanzó distintas campañas medioambientales, entre las que destaca la realizada durante la SEPR, el reto del día mundial del medio ambiente así como la colaboración con rapacin@online.



COLABORACIÓN EN JORNADAS, REVISTAS O EVENTOS

El personal de ISASTUR recibe invitaciones para participar en distintos eventos, jornadas o revistas relacionados con sus especialidades de trabajo.

	<p>ISASTUR SALUDABLE ISASTUR mantiene su compromiso como Empresa Saludable a través de iniciativas como la participación como Empresa colaboradora de FADE SALUDABLE.</p>		<p>FOMENTO DEL DEPORTE Desde Isastur se mantiene un fehaciente compromiso con el deporte y los valores intrínsecos al mismo. Pruebas del mismo son los compromisos mantenidos con la Universidad de Oviedo y la Asociación Amigos del Deporte.</p>
	<p>FUNDACION MASAVEU MOVILIDAD SOSTENIBLE ISASTUR ha colaborado con la Fundación Masaveu participando en las jornadas de movilidad sostenible.</p>		<p>SELLO EMPRESA COMPROMETIDA CON EL DESARROLLO DEL FACILITY MANAGEMENT Reconocimiento de la asociación sectorial IFMA a MANTOTAL.</p>
	<p>BANCO DE ALIMENTOS ISASTUR donó en nombre de los trabajadores interesados, las cestas de Navidad que entrega a sus trabajadores.</p>		<p>CAMPAÑA SOLIDARIA FUNDACIÓN SEUR (RECOGIDA DE TAPONES) En todas las sedes españolas continúan instalados contenedores de recogida de tapones de plástico que son puestos a disposición de la Fundación SEUR para ayudar a niños con enfermedades raras.</p>

Cadena de suministro

ISASTUR dispone de una sistemática de compras común a todas las empresas del grupo industrial que establece una selección de proveedores rigurosa, objetiva y garantizando la igualdad de oportunidades.

Con el objetivo de extender los requisitos del sistema de gestión de la organización y de lograr que el comportamiento de nuestra cadena de suministro sea coherente con nuestros principios, se incluyen en todas las contrataciones cláusulas específicas en materia ambiental, de seguridad y de aseguramiento del cumplimiento legal en materia laboral y, desde la implantación del sistema de prevención de delitos, se incluye también la obligación del cumplimiento de los requisitos establecidos en el código de conducta del Grupo ISASTUR.

El seguimiento de las cláusulas contractuales en el caso de las subcontratas de obra se realiza a lo largo del proyecto, pudiendo bloquear el pago de certificaciones si algún requisito no se ha satisfecho adecuadamente.

La cadena de suministro de ISASTUR está formada por **5.720 proveedores**, que facturaron al Grupo ISASTUR algo más de **139 millones de euros** en 2020, unas cifras ligeramente superiores a las de 2019. Alrededor del **88% de las compras** fueron realizadas a **proveedores locales**.

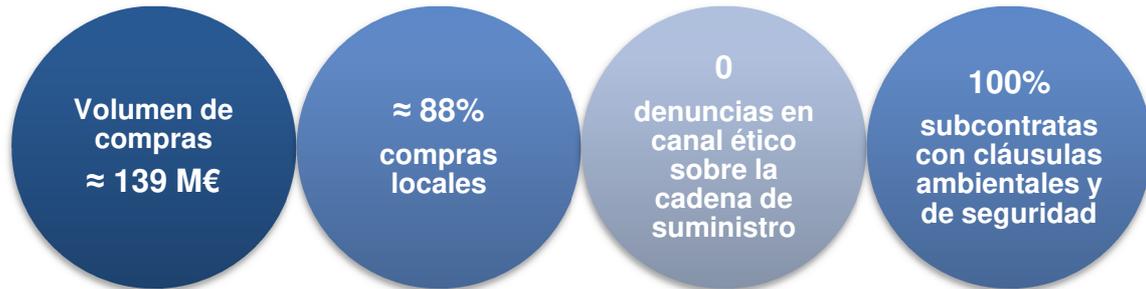
El grupo industrial realiza un proceso de homologación para todos sus proveedores, cuyo grado de complejidad y exigencia técnica depende del tipo de producto o servicio que suministran. Los aspectos que se consideran son:

- Técnicos:
 - calidad del producto/servicio
 - plazo
 - sistemas de trabajo (gestión de aspectos no técnicos que afectan al trabajo, principalmente la gestión en materia ambiental y de seguridad y salud)
 - calidad de gestión (fiabilidad y eficacia de las comunicaciones contractuales)
- Solvencia económica.

Cada uno de estos aspectos se califica de manera individual y se calcula un resultado final que indicará si el proveedor debe **descartarse** en una contratación, si está en periodo de **prueba**, si se prevé un comportamiento **normal** o si es totalmente **fiable**. En función de este resultado la contratación requerirá o no, validaciones adicionales.

La evaluación es realimentada periódicamente y está sujeta a un seguimiento continuo. Por un lado, la evaluación continua de los proveedores de material se realiza automáticamente al finalizar cada año, recalificando los aspectos técnicos con la información extraída de las bases de datos de compras. Por otro lado, la evaluación continua de las subcontratas más relevantes se evalúa a través de un cuestionario interno que rellena el jefe de proyecto de la obra en la que hayan participado.

Continúa en marcha un plan de mejora de la sistemática de evaluación de proveedores en curso. En él se pretende simplificar el proceso de homologación inicial de proveedores no críticos y reforzar el de los proveedores críticos y subcontratistas. Una vez implantados los cambios, el comportamiento ético de la cadena de suministro podrá realimentar de forma directa el sistema de evaluación de proveedores.



Información fiscal

Principios

El cumplimiento de las obligaciones fiscales por parte de las empresas de ISASTUR se rige, por los siguientes principios:

- Cumplimiento de la normativa en materia fiscal tanto nacional como la de los distintos territorios en los que las empresas desarrollan su actividad.
- Búsqueda de una interpretación razonable de la normativa tributaria aplicable a la hora de tomar decisiones empresariales.
- Compromiso de prevenir y reducir riesgos fiscales a la hora de diseñar la estrategia empresarial de ISASTUR.
- Respeto a la legalidad vigente, lealtad, buena fe y colaboración con las autoridades fiscales tanto nacionales como de los países en los que el holding desarrolla su actividad.

Consciente de la importancia de contribuir a las finanzas públicas de los territorios en los que opera, ISASTUR ha hecho públicos estos principios en su [código de conducta](#), teniendo en cuenta que su cumplimiento tiene traslación hacia la cadena de suministro.

Resultados

El resultado económico de 2020 está fuertemente influenciado por el impacto de crisis de la COVID-19. Como se ha ido explicando a lo largo del documento, la pandemia ocasionó de manera inmediata la paralización casi absoluta de todos los proyectos en fase de construcción, mientras que el ritmo de reactivación de la actividad ha sido muy desigual tanto por la situación epidemiológica en cada territorio/país como por la naturaleza de las obras.

Las restricciones y los numerosos condicionantes legales originados por la crisis sanitaria han sido la causa de un elevado aumento de los costes previstos. Todas las obras han visto alargados sus periodos de ejecución y los esfuerzos por minimizar estos impactos han contribuido a

disparar estos sobrecostos. Especialmente relevante ha sido la situación de Chile en la que la pandemia ha coincidido con un pico de trabajo de construcción en 5 grandes proyectos.

Como consecuencia de todo lo anterior, el resultado del ejercicio de 2020 ha sido fuertemente negativo. Se ha optado por reflejar en las previsiones un escenario conservador para la finalización de todos los proyectos afectados y que previsiblemente estarán concluidos en la primera mitad del año.

La información fiscal relativa al ejercicio de 2020 detallada por país se expone a continuación:

País	Beneficios obtenidos
España	1.585.098
Argelia	(94.818)
Argentina	(385.124)
Brasil	(503.973)
Chile	(13.851.813)
El Salvador	62.670
Jordania	(50.204)
Marruecos	(509.487)
México	177.518
Perú	22.207
Uruguay	(160.189)
Colombia	(559.496)
Reino Unido	(59.625)

Estos resultados implican un pago de impuestos sobre beneficios de 432.832 euros en España y el equivalente a 36.091 euros en El Salvador.

En materia de subvenciones públicas se han recibido 661.016 euros en España.

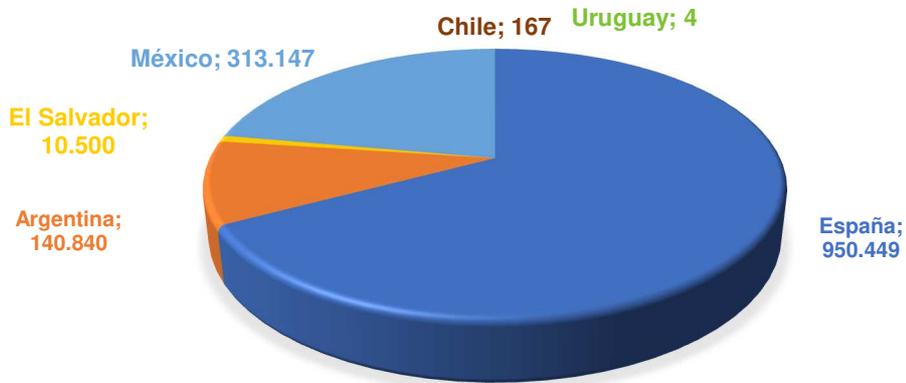
El hecho de que los proyectos y obras en fases tempranas de ejecución durante la pandemia estén discurriendo según lo esperado, refuerza el mensaje de confianza en las previsiones que estiman para 2021 una segunda mitad de año con clara tendencia a la recuperación.

Anexo I: Detalle de la información ambiental

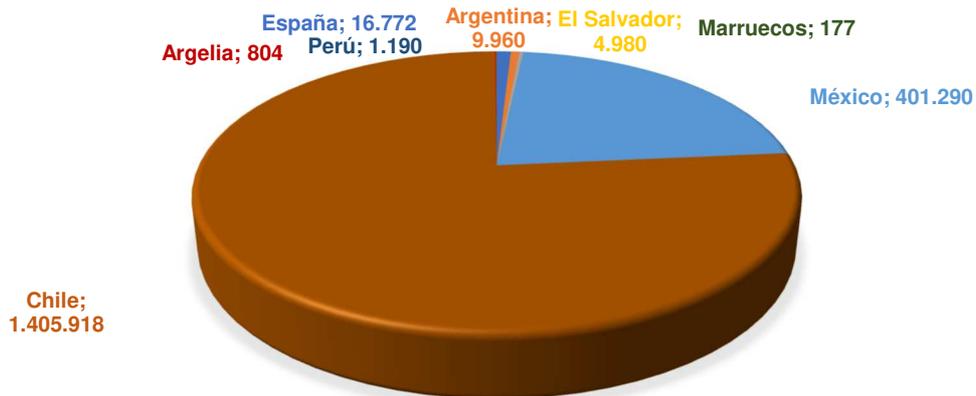
Desempeño ambiental

Gestión de residuos por país

Residuos no peligrosos



Residuos no peligrosos enviados a reciclar

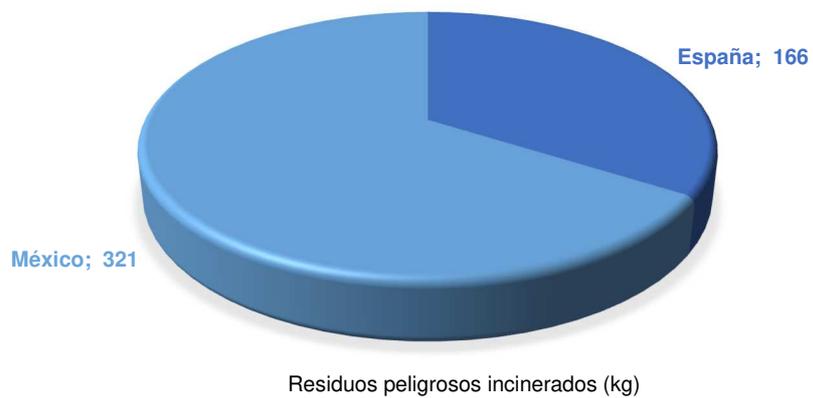
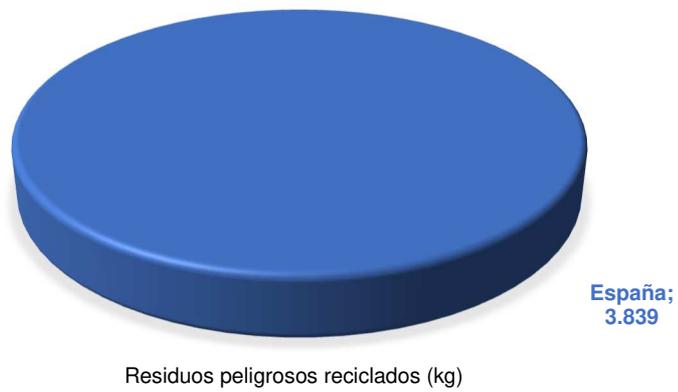
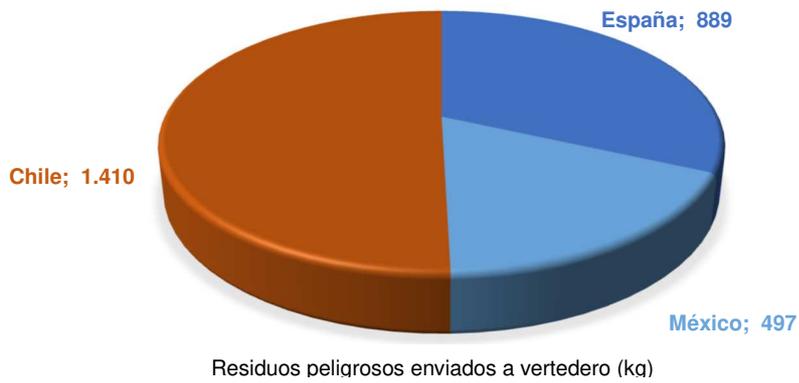


Residuos no peligrosos enviados a vertedero (kg)



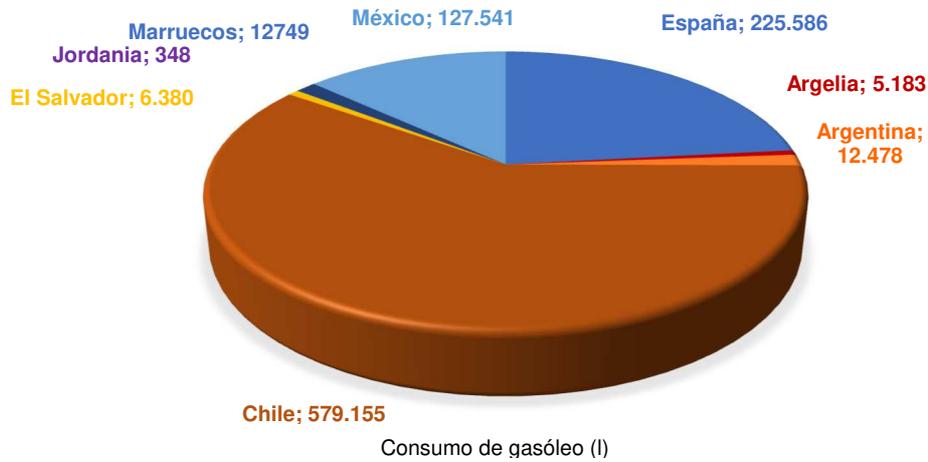
Residuos no peligrosos enviados a reutilización (kg)

Residuos peligrosos

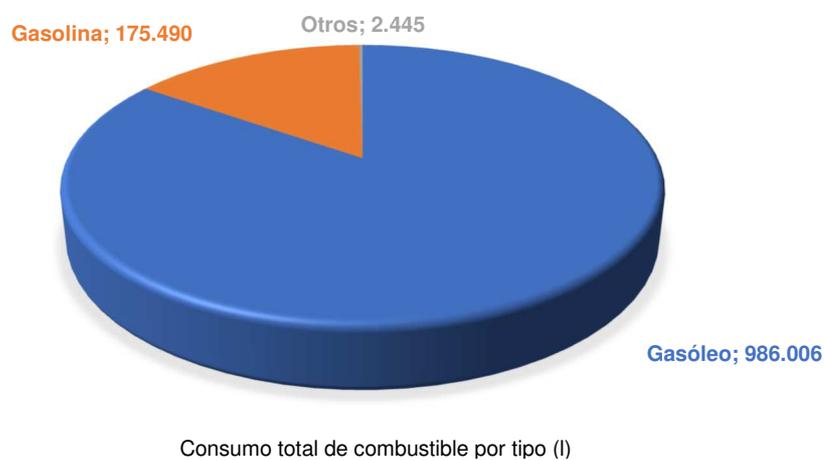


Consumo de recursos

Combustible por país



En 2020 ha habido además consumo de gasoholes en Perú y de biodiesel en Chile, la proporción de los diferentes combustibles es:

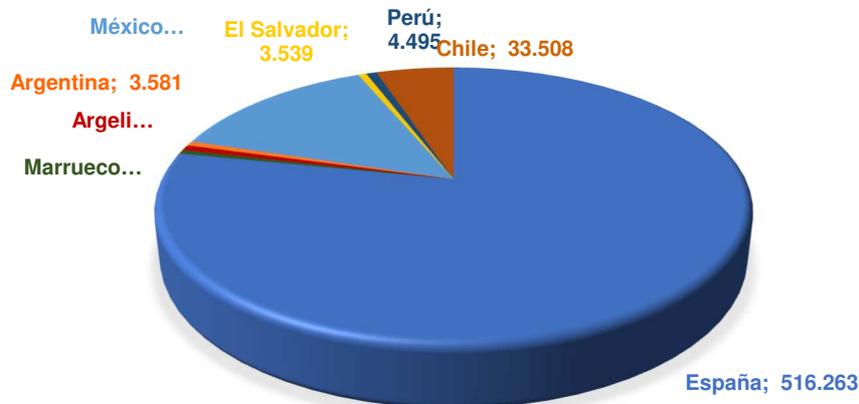


Combustible de calefacción

Se consume combustible para calefacción en las sedes de Llanera en Asturias: Silvota (caldera de gasóleo) y Parque Tecnológico de Asturias (caldera de gas natural). El consumo de gas natural se ha incrementado ligeramente (por debajo del 3%) respecto al año 2019 mientras que el de gasóleo que en 2019 fue más alto de lo acostumbrado se ha estabilizado.



Electricidad por país



Consumo eléctrico por país (kWh)

Consumo de agua por país



Consumo de agua de suministro municipal u otros proveedores por País (m³)

Anexo II: Correspondencia con la ley 11/2018

	Contenido ley 11/2018	Localización en el documento
Evolución, resultados y situación de Grupo	Contexto	<i>P2. Modelo de negocio P4. Ámbito geográfico P5. Retos y estrategia</i>
	Políticas	<i>P7. Políticas generales</i>
	Resultados	<i>A lo largo de todo el documento P11. Principales cifras de negocio</i>
	Riesgos	<i>P6. Riesgos e incertidumbres</i>
	Indicadores	<i>A lo largo de todo el documento (tabla comparativa en Anexo III)</i>
Información ambiental	General	<i>P11. Sistema de gestión ambiental</i>
	Contaminación	<i>P13. Sistema de gestión ambiental</i>
	Economía circular y prevención y gestión de residuos	<i>P19. Medidas de mejora ambiental</i>
	Uso sostenible de los recursos	<i>P20. Desempeño ambiental</i>
	Cambio climático	<i>P22. Huella de carbono</i>
	Protección de la biodiversidad	<i>P14. Análisis de riesgos ambientales y planificación</i>
Cuestiones sociales y relativas al personal	Empleo	<i>P24. Empleo</i>
	Organización del trabajo	<i>P28. Organización del trabajo</i>
	Salud y seguridad	<i>P29. Seguridad y salud</i>
	Relaciones sociales	<i>P31. Comunicación interna</i>
	Formación	<i>P34. Formación</i>
	Accesibilidad	<i>P38. Integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad</i>
	Igualdad	<i>P36. Igualdad y diversidad</i>
Derechos humanos		<i>P40. Compliance</i>
Lucha contra la corrupción y el soborno		<i>P40. Compliance</i>
Información sobre la sociedad	Desarrollo sostenible	<i>P40. Desarrollo sostenible</i>
	Subcontratación y proveedores	<i>P43. Cadena de suministro</i>
	Información fiscal	<i>P44. Información fiscal</i>

Anexo III: tablas comparativas de indicadores

En este anexo se extrae la comparativa de los principales indicadores de este documento entre los años 2018 y 2020.

PRINCIPALES CIFRAS DE NEGOCIO	2018	2019	2020
<i>Producción (M€)</i>	180	191	174
<i>Contratación (M€)</i>	160	205	112
<i>EBITDA (M€)</i>	7	9,7	(6,8)

DESEMPEÑO AMBIENTAL	2018	2019	2020
<i>Residuos no peligrosos reciclados</i>	1.137 t	1.055 t	1.415 t
<i>Residuos no peligrosos a vertedero</i>	950 t	10.335 t	1.841 t
<i>Residuos no peligrosos a incineración</i>	-	-	9 t
<i>Residuos no peligrosos a reutilización</i>	-	-	1.137 t
<i>Residuos peligrosos reciclados</i>	6 t	6 t	3,8 t
<i>Residuos peligrosos a vertedero</i>	2 t	82 t	2,8 t
<i>Residuos peligrosos incinerados</i>	-	-	0,5 t
<i>Consumo eléctrico</i>	563 MWh	636 MWh	660 MWh
<i>Gasóleo automoción</i>	752.920 l	646.792 l	986.006 l
<i>Gasolina</i>	158.216 l	1.085.056 l	175,49 l
<i>Gasoholes</i>	-	1.344 l	1.630 l
<i>Biodiesel</i>	-	-	815 l
<i>Gasóleo calefacción</i>	5.004 l	9.500 l	5.992 l
<i>Gas natural calefacción</i>	9.316 m ³	9.271 m ³	9.517 m ³
<i>Consumo de agua de red</i>	2.594 m ³	10.021 m ³	66.905 m ³
<i>Captación de aguas subterráneas</i>	-	1.085 m ³	-
<i>Captación de aguas superficiales</i>	-	1.770 m ³	-

(*) el detalle de la evolución de la huella de carbono se encuentra en la página 22

EMPLEO	2018	2019	2020
<i>Número de empleados (*)</i>	1.241	1.467	1.487
- Hombres	84%	85%	85%
- Mujeres	16%	15%	15%
▫ Categoría personal de obra	48%	49%	51%
▫ Categoría técnicos de producción	20%	18%	18%
▫ Categoría personal de apoyo	21%	20%	19%
▫ Categoría directivos y mandos intermedios	11%	13%	12%

(*) la evolución de los empleados por país se puede consultar en el gráfico de la página 24 y por grupo de edad en la página 37

CONTRATACIÓN	2018	2019	2020
<i>Contratación a tiempo completo</i>	98%	98%	98,2%
<i>Contratación indefinida (*)</i>	47%	49%	44%
- <i>Contratos indefinidos menores de 31 años</i>	9%	10%	8%
- <i>Contratos indefinidos menores 31 – 45 años</i>	46%	49%	51%
- <i>Contratos indefinidos mayores de 45 años</i>	45%	41%	41%
▫ <i>Contratos temporales menores de 31 años</i>	24%	27%	22%
▫ <i>Contratos temporales menores 31 – 45 años</i>	48%	47%	48%
▫ <i>Contratos temporales mayores de 45 años</i>	28%	26%	30%
<i>Contratos temporales transformados en indefinidos</i>	36	155	154
<i>Titulados en prácticas incorporados a la plantilla</i>	16	10	14
<i>Índice anual de rotación</i>	22,48%	26%	23%
- <i>Rotación involuntaria por género</i>	62 hombres 12 mujeres	28 hombres 11 mujeres	114 hombres 13 mujeres
▫ <i>Rotación involuntaria por edad</i>	53 (<45 años) 21 (>45 años)	25 (<45 años) 14 (>45 años)	56 (<45 años) 41 (>45 años)
▫ <i>Rotación involuntaria por clasificación profesional</i>	6 directivos y mandos 68 resto de personal	3 directivos y mandos 36 resto de personal	15 directivos y mandos 112 resto de personal
<i>Brecha salarial general</i>	5,7%	4,5%	2,8%
<i>Remuneración media de consejeros</i>	97.347€	96.703€	100.402,59€
- <i>brecha salarial consejeros</i>	N/A	N/A	N/A
<i>Remuneración media dirección y mandos medios</i>	40.760€	36.681€	37.147,93€
- <i>brecha salarial dirección y mandos medios</i>	3,2%	-7%	-5%
<i>Remuneración media técnicos de producción</i>	26.484 €	29.876 €	30.261,05€
- <i>brecha salarial técnicos de producción</i>	-2,9%	10,1%	12,5%
<i>Remuneración media personal de apoyo</i>	22.703 €	22.929 €	22.635,90€
- <i>brecha salarial personal de apoyo</i>	18,4%	17,8%	15,9%
<i>Remuneración media personal de obra</i>	18.933 €	18.307 €	17.285,59€
- <i>brecha salarial personal de obra</i>	N/A	N/A	N/A
<i>Plantilla con jornada intensiva y flexibilidad horaria</i>	42%	45%	43%
<i>Empleados con discapacidad</i>	13	14	11

(*) el tipo de contratación por categorías profesionales se indica en el gráfico de la página 25

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	2018	2019	2020
<i>Absentismo anual consolidado</i>	2,85%	2,66%	3,57%
<i>Absentismo gestionable</i>	2,60%	2,19%	2,68%

SALUD Y SEGURIDAD	2018	2019	2020
<i>Accidentes con baja (hombres/mujeres)</i>	56 / 0	32 / 0	35 / 0
<i>Accidentes sin baja (hombres/mujeres)</i>	57 / 0	45 / 0	38 / 1
<i>Accidentes in itinere (hombres/mujeres)</i>	5 / 6	9 / 1	10 / 2
<i>Enfermedades profesionales</i>	1	0	0
<i>Índice de frecuencia</i>	27,23	10,62	11
<i>Índice de gravedad</i>	0,82	0,29	0,30
<i>Índice frecuencia general</i>	54,95	25,56	22,91

CONVENIOS COLECTIVOS	2018	2019	2020
<i>Plantilla en el convenio metal en España</i>	81,0%	81,8%	82,2%
<i>Plantilla en el convenio construcción en España</i>	0,9%	1,0%	1,1%
<i>Plantilla en el convenio publicidad en España</i>	1,4%	1,2%	1,3%
<i>Plantilla en el convenio de ingeniería en España</i>	16,6%	15,9%	15,4%
<i>Plantilla en el convenio industria química en España</i>	0,1%	-	-
<i>Reuniones de representantes de los trabajadores</i>	26	23	29
<i>Representantes de los trabajadores</i>	27	27	43

FORMACIÓN	2018	2019	2020
<i>Horas de formación invertidas (*)</i>	14.604	26.241	20.526
- Dirección y mandos medios	1.630	1.773	3.248,4
- Resto de categorías	9.077	13.091	16.547,9
- Sin clasificar	3.897	11.337	730,43

(*) mayor detalle sobre los datos desagregados en las páginas 34-36

COMPLIANCE	2018	2019	2020
<i>Denuncias en el canal ético por vulneración de los DDHH</i>	0	0	0

CADENA DE SUMINISTRO	2018	2019	2020
<i>Denuncias en el canal ético sobre la cadena de suministro</i>	0	0	0
<i>Volumen de compras</i>	123 M€	125 M€	139 M€
<i>Subcontratas con cláusulas ambientales y de seguridad</i>	100%	100%	100%

RELACIÓN CON LOS CLIENTES	2018	2019	2020
<i>Reclamaciones de cliente</i>	20	31	41

INFORMACIÓN FISCAL	2018	2019	2020	
<i>Beneficios</i>	<i>España</i>	632.700	3.718.303	1.585.098
	<i>Chile</i>	(428.512)	(4.314.403)	(13.851.813)
	<i>Argelia</i>	(212.178)	(66.486)	(94.818)
	<i>México</i>	793.902	281.186	177.518
	<i>Argentina</i>	968.486	1.355.395	(385.124)
	<i>Marruecos</i>	(959.510)	(968.749)	(509.487)
	<i>Jordania</i>	(39.232)	25.813	(50.204)
	<i>Perú</i>	73.655	248.980	22.207
	<i>Uruguay</i>	46.220	140.733	(160.189)
	<i>El Salvador</i>	(246.621)	(115.204)	62.670
	<i>Brasil</i>	(261.788)	(55.568)	(503.973)
	<i>Colombia</i>	N/A	(787.032)	(559.496)
	<i>Reino Unido</i>	N/A	N/A	(59.625)
<i>Impuestos</i>	<i>España</i>	134.956	344.967	432.832
	<i>El Salvador</i>	0	10.419	36.091
	<i>Perú</i>	0	83.444	0
	<i>Argentina</i>	507.679	401.352	0
<i>Subvenciones</i>	<i>España</i>	210.349	191.793	661.016

Anexo IV: datos de contacto

Para cualquier sugerencia o consulta que el lector desee plantear relacionada con la información contenida en este documento, puede ponerse en contacto con el área de Gestión de Personas y Procesos, a través de los siguientes canales de comunicación:

- Correo ordinario:

GRUPO ISASTUR

Polígono de Silvota, calle Peña Santa 63

33192 Llanera (Asturias)

- Teléfono: +34 985 98 01 04
- Correo electrónico: info@isastur.com (ATT. área Gestión de Personas y Procesos)