

**FACILITY
SERVICES
GESTIÓN
INTEGRAL DE
SERVICIOS**

índice

04.

Una oferta
integral de
servicios

06.

Modelo de
negocio
En todos los
sectores

08.

En todo el
mundo

10.

Servicios
ofertados.
Facility
Management

12.

Modelo de
gestión
Consultoría
en Facility
Management

14.

Gestión
en Facility
Management

18.

Provisión de
servicios

46.

Innovación.
Calidad
y Medio
Ambiente

ACCIONA, pioneros en desarrollo y sostenibilidad

ACCIONA es una de las principales corporaciones empresariales españolas, líder en la promoción y gestión de infraestructuras, energías renovables, agua y servicios. Con un siglo de trayectoria y, formada por más de 30.000 profesionales comprometidos, está presente en más de 30 países de los cinco continentes y alcanzó en 2013 unas ventas de 6.607 millones de euros.

ACCIONA centra su estrategia en el crecimiento económico, el equilibrio medioambiental y el progreso social como ejes de su política de Sostenibilidad y se propone como modelo de empresa orientada al largo plazo, cuyos negocios la vinculan estrechamente a los desafíos y oportunidades del Desarrollo Sostenible. En el marco de estos desafíos ha desarrollado sus prácticas avanzadas de Sostenibilidad, estructuradas a través de un Plan Director (PDS 2015), cuyos objetivos buscan contribuir a mejorar la competitividad de la organización y a consolidar su posición como líderes en materia de prácticas sostenibles.

La creación de valor del negocio de ACCIONA, no se concibe sin la innovación, cuya cifra ha alcanzado los 173,2 millones de euros durante 2013, destacando el esfuerzo de internacionalización de los procesos de innovación a sus principales mercados.

Uno de sus compromisos concretos es reducir paulatinamente su huella climática y liderar la transición hacia una economía baja en carbono. Así, las actividades y negocios de ACCIONA evitaron en 2013 la emisión de más de 15 millones de toneladas de CO₂ a la atmósfera. Esta apuesta se ve ratificada por su inclusión en reputados índices de sostenibilidad como el Dow Jones Sustainability Index, FTSE4Good, MSCI ESG Index, STOXX®Sustainability, Carbon Disclosure Leadership Index (CDLI) y Carbon Performance Leadership Index (CPLI) Iberia 2013.

**ACCIONA
Service
rentabiliza las
sinergias que
proporciona la
gestión global
de todas las
actividades de
la División**



ACCIONA Service es el resultado de la suma de esfuerzos y la apuesta por la integración de todas las empresas de servicios del Grupo ACCIONA, dentro de una misma División y bajo la misma marca. De esta manera se consigue optimizar la calidad, flexibilidad y costes, rentabilizando las sinergias que proporciona la gestión global e integrada de todas las actividades de la División.

Con más de 50 años de experiencia, y un profundo conocimiento del negocio y de las necesidades de sus

una oferta integral de servicios

clientes, ACCIONA Service es capaz de ajustar su oferta y ofrecer un sistema de **servicios a la carta**.

- Limpieza especializada.
- Logística integral.
- Servicios técnicos y de mantenimiento.
- Servicios auxiliares.
- Servicios sociosanitarios y hospitalarios.
- Eficiencia energética.
- Servicios medioambientales.
- Servicios urbanos.
- Logística y forwarding.
- Servicios aeroportuarios
- Eventos y museos.
- Servicios de seguridad.
- Facility Management.

Lo que caracteriza a ACCIONA Service es la voluntad de servicio. Orientada a ayudar al cliente a conseguir sus objetivos, ocupándose de todas las actividades **non-core business**, el cliente puede dedicarse plenamente a su negocio con la tranquilidad de que ACCIONA Service gestionará con éxito los servicios de apoyo que necesiten.

ACCIONA Service ha logrado posicionarse como el partner de servicios preferido por las principales empresas de nuestro país.

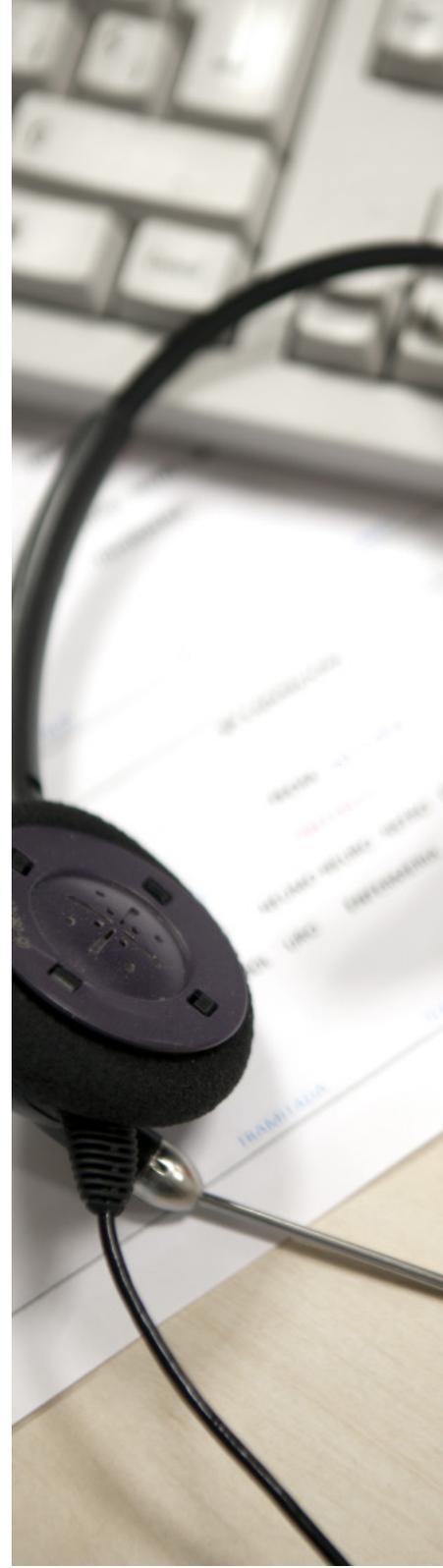


Un modelo de negocio único

ACCIONA Service, a través de su empresa dedicada a Facility Services (ACCIONA Facility Services), actúa como partner de sus clientes, proporcionándoles soluciones integrales.

La gran flexibilidad de ACCIONA Service hace posible ofrecer al cliente

un modelo de negocio único que abarca desde la contratación de un único servicio hasta la posibilidad de realizar la gestión completa de sus actividades *non-core business*, Facility Management. De esta manera, el cliente recibe asesoramiento y servicio adaptado continuamente a sus necesidades y, por tanto, optimiza recursos y costes.



En todos los sectores

ACCIONA Service cuenta con una sólida posición en el sector privado, reforzada por la variedad de servicios que ofrece a un mismo cliente. En este mercado, la simplificación de la gestión y las economías de escala son ejes de crecimiento de la Compañía.

Entre los principales clientes destacan empresas líderes en la industria agroalimentaria, farmacéutica, automovilística, sector hotelero, banca, centros hospitalarios, entre otros.



Industrial



Automoción



Agro-alimentaria
y farmacéutico



Sanitario



Energético



Turístico



Logístico



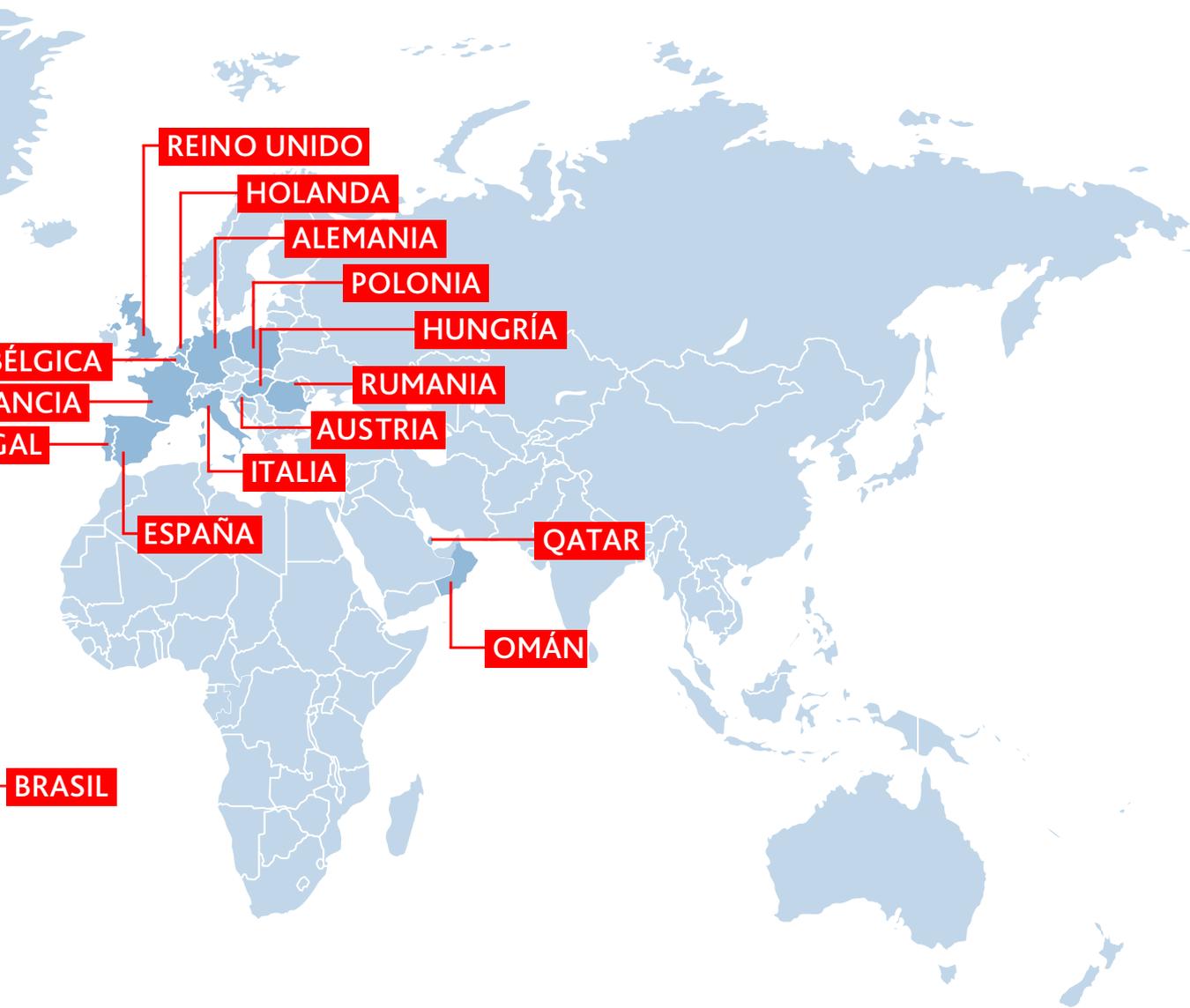
Público

En todo el mundo

ACCIONA Service está presente en 20 países y su objetivo es continuar la expansión internacional identificando nuevas oportunidades de negocio y acompañando a sus clientes en su internacionalización.

ACCIONA
Service
traslada su
reconocida
experiencia y
'know-how'
a otros países







Servicios ofertados

FACILITY MANAGEMENT

Facility Management es un modelo de gestión integral que abarca la gestión de los Activos Inmobiliarios y de los servicios asociados, o de soporte, necesarios para el desarrollo de las actividades de una empresa u organización.

El gasto relacionado con estos conceptos es, habitualmente, la segunda partida del presupuesto de una empresa, después de los RRHH, lo que lo convierte en un pilar básico de la cuenta de resultados de las compañías.

ACCIONA Service ha desarrollado un modelo de gestión integral articulado en los siguientes servicios que se desarrollan durante la vida útil del activo: **DISEÑO - CONSTRUCCIÓN - EXPLOTACIÓN - REINVERSIÓN/ DESINVERSIÓN:**



01. Consultoría de servicios

- Consultoría de optimización de servicios.
- Consultoría de diseño de Modelos de Gestión FM.
- RFI-RFQ.
- Implantación de modelo de gestión.
- Consultoría de ciclo de vida de las Instalaciones.
- Consultoría de costes de explotación.
- Consultoría de mejora de procesos de servicios.
- Consultoría de gestión de espacios.
- Consultoría de modelo de *outsourcing*.



02. Gestión en Facility Management

- Gestión de espacios.
- Commissioning.
- Eficiencia energética.
- Gestión de garantías.
- Gestión de servicios.
- C.A.U. (Centro de Atención al Usuario).
- Coordinación de actividades empresariales.
- Calidad, sostenibilidad y medio ambiente.



03. Provisión de servicios

Servicios de soporte a la actividad principal de las empresas (core business):

- Logística interna.
- Gestión de almacenes.
- Servicios auxiliares (mensajería, gestión de salas, recepción, azafatas, destrucción de confidencial), etc.

Servicios al edificio y las instalaciones:

- Servicios de limpieza especializada.
- Servicios técnicos y de mantenimiento.
- Servicios energéticos.
- Servicios medioambientales.
- Traslados y mudanzas.
- Arquitectura y diseño.
- Obras y reformas, etc.

Servicios a las Personas:

- Restauración, catering y vending.

MODELO DE GESTIÓN

ACCIONA Service basa el modelo de gestión en 4 pilares fundamentales, orientados a la consecución de resultados.



- Estudio de las necesidades del cliente para optimizar la calidad, reduciendo el coste y aplicando procesos de mejora continua, consiguiendo aumentar la productividad.
- Una buena gestión supone un incremento de la productividad de la compañía, valorada, por algunos expertos, en, hasta, un 20%.
- ACCIONA Service basa su modelo en la eficiencia e innovación, lo que le permite plantear un modelo de gestión integral de los diferentes servicios.
- El modelo establece un punto de control entre la gestión y la estrategia del cliente.



Servicios de ACCIONA Service enmarcados en el Facility Management



01. CONSULTORÍA EN SERVICIOS

CONSULTORÍA EN FACILITY MANAGEMENT

ACCIONA Service como especialista en **Facility Management**, posee una larga experiencia en la realización de consultoría y cuenta con un equipo de consultores profesionales con 15 años de experiencia.

ACCIONA Service, a través del servicio de consultoría en **Facility Management**, asesora a sus clientes en temas específicos de **FM** a lo largo de la vida útil del edificio (diseño arquitectónico, construcción, explotación y desinversión del inmueble), presentando las alternativas que se alinean con los objetivos del cliente.



SERVICIOS DE CONSULTORÍA

CONSULTORÍA AL INICIO, EN LA ETAPA DE DISEÑO

- Consultoría de diseño de modelos de gestión **FM**.
- Consultoría de ciclo de vida de las instalaciones.
- Consultoría de costes de explotación.
- Consultoría de espacios para servicios.



CONSULTORÍA EN PROCESO DE CONSTRUCCIÓN

- Consultoría de diseño de modelos de gestión **FM**.
- **RFI-RFQ**.
- Consultoría de ciclo de vida de las instalaciones.
- Consultoría de costes de explotación.
- Consultoría de gestión de espacios.
- Consultoría de modelo de **outsourcing**.



CONSULTORÍA EN PROCESO DE EXPLOTACIÓN

- Consultoría de optimización de servicios.
- Consultoría de diseño de modelos de gestión **FM**.
- **RFI-RFQ**.
- Implantación de modelo de gestión.
- Consultoría de costes de Explotación.
- Consultoría de mejora de procesos de servicios.
- Consultoría de gestión de espacios.
- Consultoría de modelo de **outsourcing**.

02. GESTIÓN EN FACILITY MANAGEMENT

GESTIÓN DE ESPACIOS

La planificación de espacios se ha convertido en un pilar fundamental en la gestión de los activos inmobiliarios y debe estar orientado a conseguir los objetivos de negocio de las empresas.

Disponer de espacios en condiciones adecuadas para poder realizar las actividades empresariales, requiere de trabajos previos de adecuación de los mismos a las necesidades de la actividad.

ACCIONA Service desarrolla proyectos completos de diseño

y modelos de espacios adaptado a las necesidades del cliente, siguiendo su modelo de procesos de Gestión de Espacios.

MODELO DE INTERACCIÓN Y AUTONOMÍA

Dentro del proceso analítico se desarrollan modelos de interacción y autonomía, según los tipos de áreas necesarias por la actividad de cada cliente.

PRE ZONNING

Con el análisis de interacción y autonomía de los espacios necesarios, se hacen propuestas

de *pre zoning*, en las que se visualiza la ubicación de los tipos de espacios y/o departamentos o áreas funcionales de cada cliente, hasta llegar al desarrollo de un proyecto detallado.

ESTANDARIZACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO

En el proceso de diseño y estandarización se establecen estándares de puestos de trabajo alineados con los objetivos definidos con cada cliente indicando su distribución espacial, mobiliario, etc.

01

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE ESPACIOS

- Análisis de necesidades corporativas.
- Análisis de situación de partida.
- Diagnóstico de usos de espacios.
- Objetivos.

02

DESARROLLO DE PLANES DE PROYECTOS

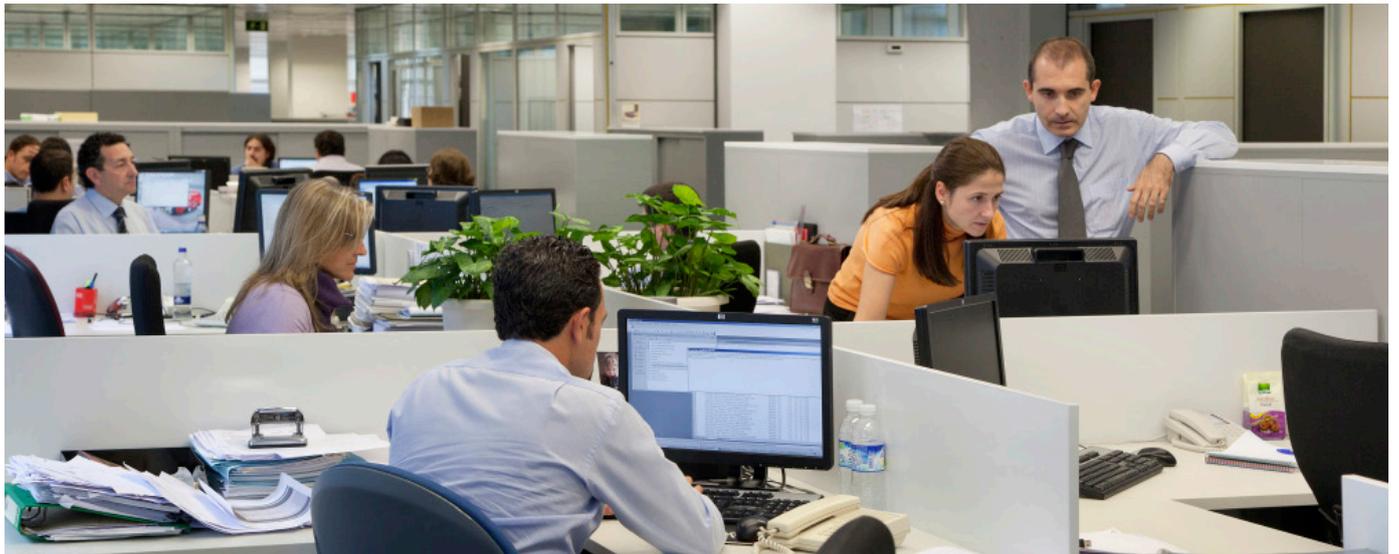
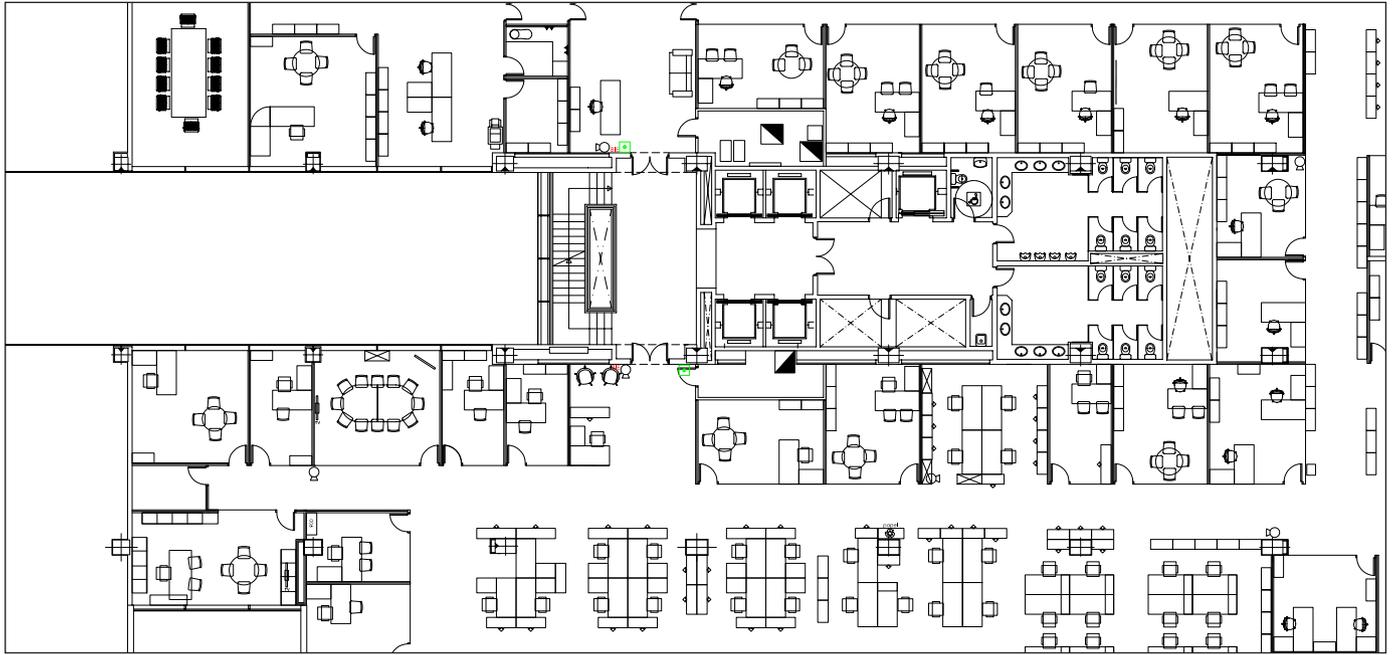
- Proyecto de diseño.
- Proyecto técnico.
- Plan habilitado - ejecución.
- Plan gestión del cambio.
- Plan ocupación y traslado.
- Plan de activos excedentes.

TOMA DE DECISIONES

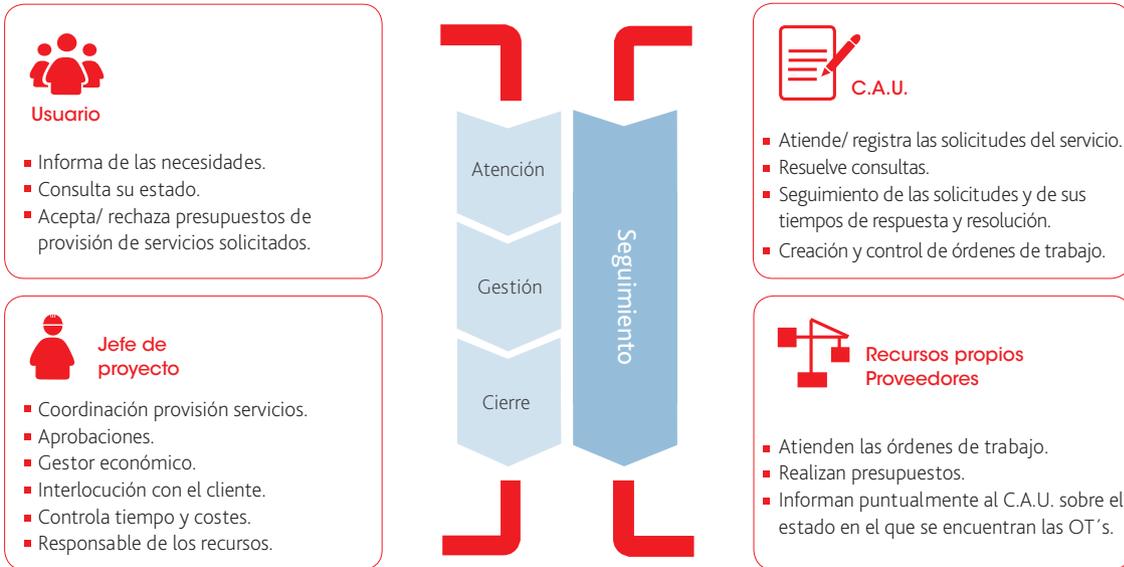
03

GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN

- Modelo de explotación.
- Plan de mantenimiento.
- Evaluación del post ocupación.
- Rentabilidad del entorno de trabajo.



C.A.U. CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO



Control total y resolución inmediata de incidencias



Objetivos:

- Proporcionar un único punto de contacto para el cliente.
- Asegurar un servicio cercano al usuario, con una respuesta ágil y de calidad ante cualquier solicitud.
- Tener control sobre todas las solicitudes gestionadas, con el fin de buscar mejoras en la gestión tanto del personal propio como de los proveedores y, por tanto, identificar ahorros de costes mediante la optimización del uso de los recursos.



03. PROVISIÓN DE SERVICIOS

... servicios de soporte a la actividad principal de las empresas

LOGÍSTICA INTERNA

ACCIONA Service cuenta con una división especializada en logística interna, que ofrece una solución integral para clientes industriales, participando en las fases de diseño de procesos, la gestión de flujos y la ejecución de todas las operaciones.

ACCIONA Service es un referente como operador de logística interna, tanto en los principales centros de producción de España como de Portugal. Su capacidad le permite realizar cualquier tarea de manipulación de materiales dentro de las instalaciones de su cliente, dentro de los flujos de la cadena de abastecimiento.

Las principales actividades son:

- Descarga, recepción y almacenaje de materias primas y componentes.
- Recepción y gestión de peticiones de entrega.

- Picking/ secuenciación/ linefeeding/ suministro de vacíos a línea.
- Extracción de producto acabado y almacenamiento.
- Preparación y carga de pedidos. Expediciones.
- Gestión completa de almacenes y centros de distribución dedicados.

Dentro de la oferta de ACCIONA Service se incluyen los siguientes procesos de Logística Inversa:

- Recogida de vacíos en planta: contenedores y cajas.
- Limpieza, clasificación y gestión de vacíos, y expedición a proveedores.

Y de igual forma, los servicios auxiliares de producción:

- Embalaje. Confección de kittings de expedición.
- Premontajes/ submontajes/ postmontajes.
- Inspecciones de calidad.

ACCIONA Service tiene la capacidad de competir ventajosamente con cualquier otro OL del mercado, gracias a su *know-how* en logística interna y procesos de producción. Está habituada a integrarse en equipos de mejora y *task-force* en cualquier entorno, incluso en los altamente competitivos y exigentes como es el sector de la automoción.

ACCIONA Service es el principal referente como operador de logística interna en los principales centros de producción de España y Portugal





GESTIÓN DE ALMACENES

Dentro de los procesos logísticos cabe destacar la gestión de almacenes.

La recepción de materiales, su almacenamiento y el movimiento de los materiales dentro del mismo almacén o hasta el punto de consumo, son considerados servicios críticos para muchas organizaciones.

La gestión de los almacenes permite obtener datos y tratar la información para conseguir mejores resultados que repercutan en la organización y en el producto.

Tanto en el sector industrial como en el de servicios, la disposición del material de forma organizada y

con criterios de eficiencia permite garantizar el suministro de forma adecuada.

ACCIONA Service consigue optimizar los recursos económicos, según necesidades de producción y utilización de los materiales, y aportar valor añadido al producto o servicio.

- Diseño y layout de almacenes de distribución.
- Dimensionado del almacén.
- Configuración interna del almacén.
- Sistemas de almacenaje.
- Flujo de materiales.
- Sistemas informáticos de control.



**ACCIONA Service
proporciona
soluciones según
las necesidades
de cada cliente**

SERVICIOS AUXILIARES

El concepto “auxiliares” engloba una amplia gama de servicios, de tipología muy variada, con el objetivo de cubrir todas las necesidades que cualquier empresa o entidad presenta dando soluciones concretas y personalizadas.

Todos los servicios que ACCIONA Service ofrece, lo hace con personal preparado específicamente para

la tarea que desempeñan; desde perfiles con formación técnica específica que desarrollan trabajos operativos, hasta profesionales con formación tecnológica de alto nivel para desarrollar aplicaciones informáticas de gestión.



Entre las principales actividades destacan:

- Diseño, gestión y ejecución de procesos de fabricación.
- Desarrollo de aplicaciones de gestión.
- Gestión de servicios generales.
- Gestión de salas de reuniones.
- Atención de salas de autoridades.
- Personal para congresos.
- Gestión integral de aparcamientos.
- Conserjería.
- Help Desk.
- Recepción.
- Mensajería.
- Destrucción de confidencial.
- Personal para control de accesos.
- Seguridad, controladores y transporte de personal.
- Bomberos.

... servicios al edificio y las instalaciones

SERVICIOS DE LIMPIEZA ESPECIALIZADA

LIMPIEZA ORDINARIA

ACCIONA Service innova en la limpieza ordinaria del sector terciario (edificios, oficinas, centros comerciales, hoteles, etc.) aplicando la metodología **Clean Team**. Este sistema se basa en mejoras organizativas y de procesos que aumenta la productividad, optimiza los costes y favorece la motivación del personal.

La Metodología de implementación de estas mejoras se basan en:

- Sistema de trabajo en cadena. Procedimiento experimentado en múltiples centros.
- Mecanización progresiva del servicio que tecnifique el proceso y facilite el trabajo:
 - Equipo de limpieza de aseos y vestuarios que incrementa la productividad y evita el contacto del trabajador con las superficies a limpiar (**No-Touch Cleaning**).
 - Mopas de microfibras con depósito de agua incorporado: aumenta la productividad gracias a la eliminación de desplazamientos innecesarios hacia la fuente de agua, mejora la ergonomía del proceso evitando posturas forzadas, etc.
 - Fregado mecánico mediante sistemas ec-H₂O: fomenta el rendimiento de fregado gracias a la utilización de agua tratada eléctricamente, sin necesidad de productos químicos.
 - Fregado mecánico + abrillantado mediante sistema Twister: equipo dotado de unos discos especiales que abrillantan el suelo progresivamente durante el proceso de fregado tradicional.



LIMPIEZA TÉCNICA - INDUSTRIAL

Para clientes del sector industrial con instalaciones técnicamente complejas, ACCIONA Service aplica la metodología de limpieza técnica y organizativa **SENDÁ**® diseñada para la gestión organizativa en instalaciones complejas.

ACCIONA Service cuenta con capacidad y experiencia dilatada en diferentes sectores de la industria, lo que permite prestar un servicio de consultoría/ reingeniería adaptado de forma continua a las necesidades de los clientes. De esta manera ofrece un servicio integral y personalizado que va más allá del servicio de limpieza.

ACCIONA Service dispone de capacidad y recursos para ofrecer servicios más eficientes gracias a inversiones en I+D+i en nuevos equipos/ maquinaria, sistemas de control de personal, etc. Realiza una continua transmisión del **know-how** entre centros industriales gracias a las **task-force**.

ACCIONA Service aplica las tecnologías más innovadoras del sector:

- Técnicas de limpieza criogénica (pellets de CO₂ a -78°C).
- Técnicas de limpieza por ultrasonidos (ondas de ultrasonido en el agua; cavitación).

- Técnicas de limpieza a alta presión (> 3.000 bares de presión).
- Técnicas de limpieza con vapor a alta temperatura.
- Desarrollos propios de robots de limpieza.
- Limpieza de conductos con medios de desarrollo propios (robots).
- Fregadora autónoma e inteligente (Proyecto ACNET).





LIMPIEZA AGROALIMENTARIA

Con los sistemas de higienización y metodología *PHI* (Plan Higiene Integral) se garantiza la calidad de los productos alimentarios y se colabora, estrechamente, con el departamento de control de calidad de los clientes, con el fin de superar las exigentes auditorías del sector. También se emplea el programa *PROTO*®, propio de gestión de limpieza, que mantiene los registros.

ACCIONA Service se encuentra dentro de todos los sectores agroalimentarios:

- Cárnico.
- Lácteo.
- Harinas, bollería y galletas.
- Conservas.
- Vegetales.
- Líquidos.
- Pescado.
- Comidas preparadas.

Actividades:

- Higienización de plantas industriales.
- Controles operativos y preoperativos.

- Cambios de líneas de producción.
- Recogida y Gestión de Residuos.
- Higienización de salas blancas.
- Control de placas de superficie.
- Mantenimiento operativo y preoperativo.
- Asesoramiento técnico en auditorías.
- Asesoramiento técnico en ISO y APPCC.

La metodología de trabajo empleada se centra en cuatro puntos clave:

- **Visita a la planta.**
Detectar y determinar las condiciones que deben darse para la correcta realización del servicio de higienización de la planta.
- **Estudio técnico.**
Clasificación en zonas, análisis exhaustivo, planificación de rutinas óptimas de L+D, elección de los medios mecánicos más eficaces y aplicación de correctos procedimientos de higiene.
- **Propuesta económica.**
Valoración económica y entrega de una propuesta competitiva.

■ **Implantación de sistema.**

La complejidad del inicio de actividades en una planta industrial de producción de alimentos, requiere la implantación de un sistema adecuado de puesta en marcha, en el que intervengan de forma coordinada los diferentes departamentos. Las prácticas de puesta en marcha deben ser eficaces en todas las etapas de la cadena, con la finalidad de evitar errores, que puedan ser causa de problemas posteriores que disminuyan la eficiencia de los operarios o puedan representar una merma en los compromisos de calidad o producción del cliente.

LIMPIEZA SANITARIA Y LABORATORIOS

ACCIONA Service se ha especializado en la provisión de servicios a organizaciones de asistencia médica tanto del sector público como privado, con una excelente relación calidad- precio. Cuenta con una amplia experiencia en la entrega de soluciones y paquetes de servicios a hospitales e industria farmacéutica.

ACCIONA Service diseña para cada cliente, un completo programa de higiene basado en las siguientes claves:

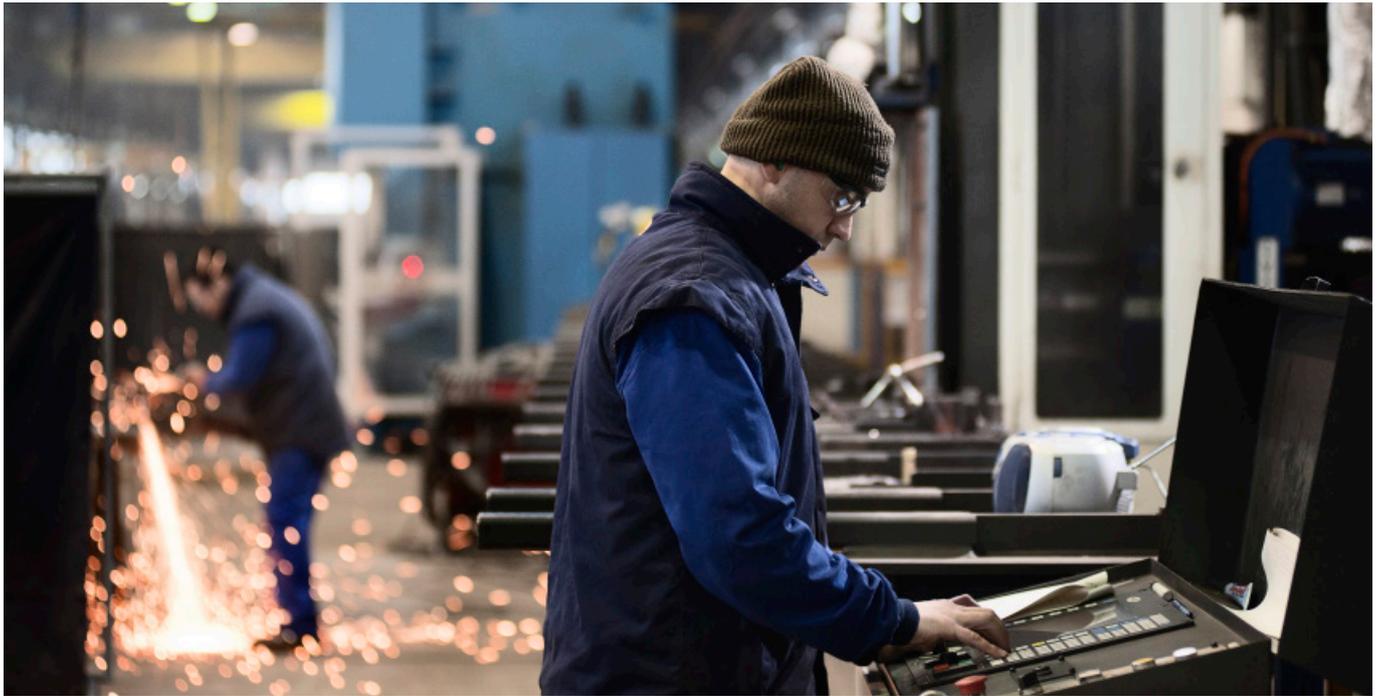
- Centrar sus esfuerzos en mantener la más alta calidad durante el proceso de limpieza, no sólo a través de la mejora de los procedimientos, sino también mediante la descripción de todo el sistema diseñado con documentación estandarizada que compone el programa de limpieza específico del hospital.
- El proceso de higienización de hospitales y laboratorios farmacéuticos se documenta a través del *Programa Integral de Higiene (PHI)*.

Este programa se basa en los principios del método APPCC creando un soporte documental cronológico en forma de registro (PNCH) que relaciona los diferentes procesos de mantenimiento, limpieza, saneamiento e inspección de los procedimientos desarrollados. De esta forma se asegura una correcta trazabilidad del servicio prestado, así como de la efectividad del Programa establecido. También mantiene registros a través de *PROTO*®, un programa propio de gestión de limpieza.

ACCIONA Service entiende que la calidad del servicio depende del rigor del sistema, por ello usa sus propios métodos para describir las rutinas de limpieza y analizar los informes de problemas, además de adaptar las habilidades y recursos propios a las necesidades de cada servicio.







ACCIONA Service optimiza los costes de las instalaciones consiguiendo prolongar su vida útil

SERVICIOS TÉCNICOS Y DE MANTENIMIENTO

ACCIONA Service ofrece servicios de mantenimiento personalizados a oficinas, hospitales, centros comerciales, hoteles, centros industriales, etc.

Su estrategia está basada en la fiabilidad, cuyo objetivo es optimizar los costes del ciclo de vida de las instalaciones de los clientes, así como mantener una alta disponibilidad de las mismas.

ACCIONA Service cuenta con la última tecnología en mantenimiento predictivo; análisis de vibraciones, análisis de motores AC, inspección termográfica, inspección ultrasónica, telediagnóstico, análisis estructural, medidas potencia/ eficiencia...

Mantenimiento Industrial:

- Líneas y máquinas productivas.
- Centros de distribución AT y BT.
- Redes de fluidos.
- Líneas y máquinas de procesos automatizados basadas en PLC's.
- Células robotizadas.
- Almacenes automatizados.
- Desmontaje, traslado y montaje de fábricas.

Energías Renovables:

- Mantenimiento en huertos solares y parques eólicos.
- Tejados solares fotovoltaicos y térmicos.

Mantenimiento de Edificios:

- Climatización.
- Electricidad.

- Control de iluminación.
- Instalaciones de gas.
- ACS y AFS (agua caliente y fría sanitaria).
- Estructura (obra civil y pintura).
- Sistema contra incendios.
- Limpieza robotizada de conductos de ventilación.
- Mantenimiento de sistemas de control distribuido domóticos.
- Elevadores (ascensores y montacargas).
- Sistemas de riego en jardines.
- Detección de alarmas, CCTV y control de accesos.

ACCIONA Service optimiza la gestión del consumo energético asegurando la rentabilidad y uso eficiente de la energía

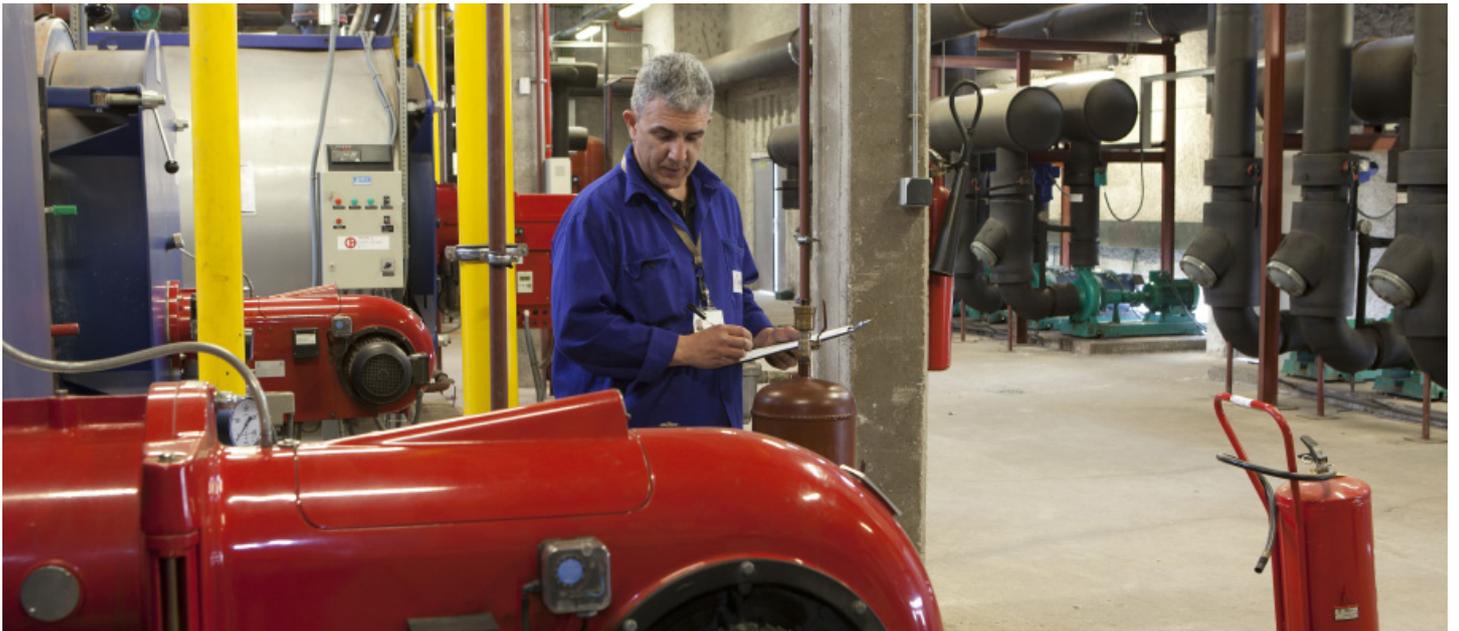
SERVICIOS ENERGÉTICOS

ACCIONA Service, a través de su departamento de ingeniería energética, ofrece la gestión del consumo energético y el suministro y la selección de la fuente de energía más adecuada en cada caso. Con ello se consigue optimizar los consumos, mejorando los rendimientos de transformación y asegurando el uso eficiente de la energía.

ACCIONA Service asegura la fiabilidad, disponibilidad, rentabilidad y duración de las instalaciones.

Una vez estudiadas y analizadas las necesidades particulares de cada cliente, ACCIONA Service puede desarrollar las siguientes actividades:

- Asesoramiento en contratación de los suministros energéticos (electricidad, gas, etc.) asegurando a los clientes el menor coste y su correcta contratación.
- Implantación de sistema de gestión energética basado en norma UNE 21630.1 o EN16001.
- Monitorización y seguimiento del consumo de la instalación con elaboración de informes.
- Auditoría energética de detalle, analizando los sistemas de iluminación, calefacción, climatización y envolvente térmica.
- Diseño e instalación de energías renovables: energía solar térmica, energía solar fotovoltaica, biomasa, etc.
- Diseño e instalación de sistemas de alta eficiencia: cogeneraciones y trigeneraciones.
- Contratos de Servicios Energéticos Integrales (Contratos de Rendimiento Energético):
 - Ahorros Garantizados.
 - Ahorros Compartidos con financiación parcial de las obras y reformas resultantes de la auditoría energética.
 - Suministro y Gestión energética con financiación de las obras y reformas.





SERVICIOS MEDIOAMBIENTALES

ACCIONA Service, a través de su empresa dedicada a servicios medioambientales, goza de un reconocido prestigio técnico y profesional. Afronta con plena garantía las obras y servicios medioambientales que constituyen sus actividades principales:

- Servicios de mantenimiento de zonas verdes.
- Obras y actividades forestales y de corrección de impacto ambiental.
- Obras de jardinería.
- Obras de restauración hidrológico-forestal.
- Riego y obras hidráulicas.
- Obras de urbanización, edificación y restauración del patrimonio medioambiental e histórico.
- Obras de regeneración costera.
- Servicios de mantenimiento de zonas verdes de carreteras y obras lineales.

- Paisajismo, ingeniería y dirección de obra.
- Obras y servicios de mantenimiento de campos de golf y zonas deportivas.

ACCIONA Service cuenta con más de 500 empleados especializados del sector y medios materiales adscritos a cada delegación, lo que favorece el desplazamiento y organización de equipos temporales de obra. De esta forma es capaz de actuar en cualquier punto de la geografía peninsular e insular.



GESTIÓN DE TRASLADOS Y MUDANZAS

ACCIONA Service ofrece su experiencia en la gestión tanto de pequeños como de grandes traslados en plazos de tiempo muy breves. El objetivo es conseguir para el cliente "disponibilidad total".

Para garantizar este objetivo se realiza, en colaboración con el cliente y con suficiente antelación, un trabajo minucioso de planificación y preparación que se inicia con el análisis de las necesidades y requerimientos del traslado.

Se establecen, a su vez, criterios y prioridades y con toda la información se elabora un cronograma del traslado.

Beneficios para el cliente:

- Mínima indisponibilidad para el cliente.
- Menores costes gracias a la reducción de tiempos en traslados y movimientos internos.
- Un sólo interlocutor.

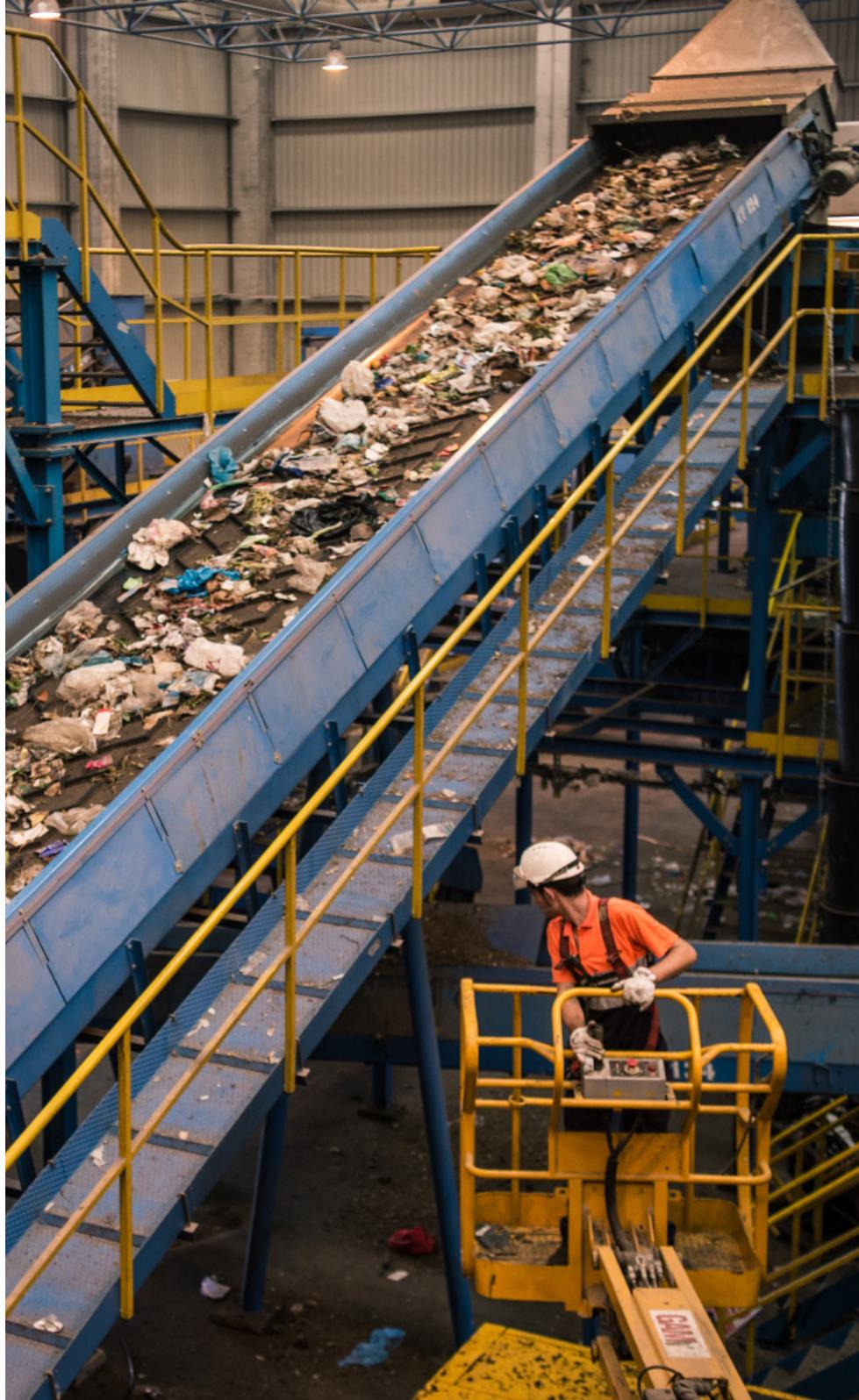
GESTIÓN DE RESIDUOS

La preocupación por el medio ambiente y el desarrollo sostenible es una de las prioridades de nuestra sociedad.

Consciente del enorme impacto ambiental de los residuos que se generan en las distintas actividades, ACCIONA Service dispensa un servicio integral de gestión de residuos.

La Gestión Integral de residuos engloba los procesos de:

- Reciclaje.
- Reutilización.
- Recuperación.
- Reprocesamiento y optimización de la logística.



ARQUITECTURA Y DISEÑO

La planificación estratégica de espacios se ha convertido en un pilar fundamental en la gestión de activos inmobiliarios. Los activos inmobiliarios, constituidos por espacios de diversa tipología, deben estar al servicio de las organizaciones y éstas los diseñan y utilizan con la finalidad de conseguir sus objetivos.

La concepción y uso de los espacios de trabajo está sufriendo últimamente una gran transformación motivada por diversos factores:

- Creciente coste y valor de los inmuebles.
- El desarrollo de nuevas tecnologías.
- Aumento en número y complejidad de las instalaciones técnicas y, por tanto, mayores costes de instalación y mantenimiento.

- Mayor nivel de exigencia de los usuarios con respecto al entorno de trabajo.
- Interrelación entre instalaciones técnicas, espacios de trabajo y productividad de la organización.
- Constantes cambios organizativos.
- Mayor competitividad y por tanto necesidad de reducir costes.

Ante este escenario, cada organización debe decidir cuál es la infraestructura física óptima para desarrollar su negocio, así como establecer los procesos necesarios para adaptar permanentemente dicha infraestructura a la estrategia empresarial. ACCIONA Service ofrece colaboración a sus clientes en la planificación de sus necesidades desarrollando propuestas de redistribución, liberación o adquisición de espacios.





OBRAS Y REFORMAS

Disponer de espacios en condiciones adecuadas para poder realizar las actividades empresariales, requiere en muchos casos trabajos previos de adecuación de los mismos a las necesidades del momento.

Estos trabajos van desde interiorismo y decoración hasta intervenciones de mayor envergadura como las rehabilitaciones, las reformas o las transformaciones de uso. Será cuando los espacios estén en condiciones óptimas cuando se podrán realizar las implantaciones de los proyectos de distribución en planta.

ACCIONA Service ofrece a los clientes la colaboración en todo lo relacionado con sus proyectos de espacios y su construcción o realización, de acuerdo a las variantes:

■ **Gestión de la Construcción:**

Por delegación del cliente, se asume la dirección, organización y el control de la construcción o ejecución del proyecto. Se actúa en representación de sus intereses frente a contratistas, suministradores, la Administración, la Dirección Facultativa, etc

■ **Gestión Total – Llave en Mano:**

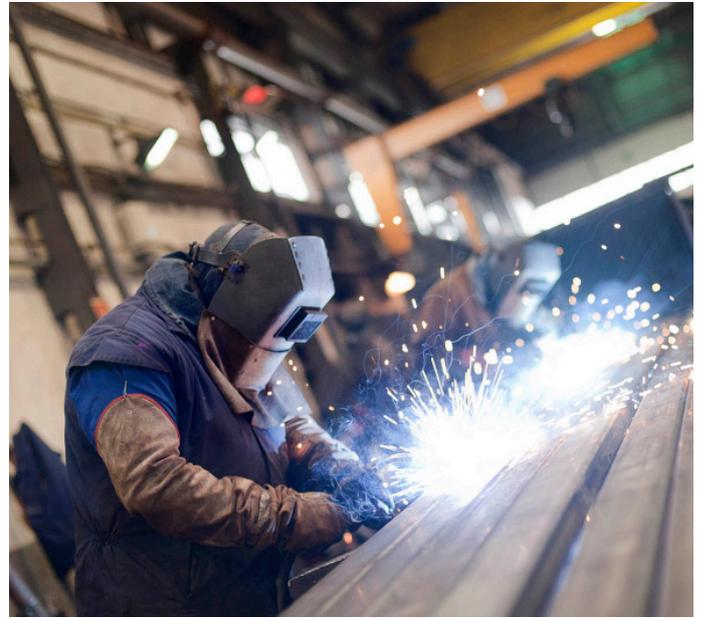
El cliente delega totalmente en ACCIONA Service las responsabilidades conjuntas de realización del proyecto y su construcción, bajo el concepto de proyecto *llave en mano*.

■ **Project Management:**

Se actúa por delegación del cliente, realizando únicamente las funciones de coordinación y control tanto del proyecto como de la construcción.

Beneficios para el cliente, comunes en todas las modalidades:

- Velar por sus intereses en un área compleja y desconocida, donde los agentes que intervienen son muchos y muy diversos.
- Reducir el tiempo de dedicación del cliente a los proyectos y su construcción
- Asegurar los objetivos de funcionalidad, precio, plazo y calidad.
- Ahorro de costes.
- Reducción de plazos.
- Reducción del número de interlocutores.



... servicios a las personas

RESTAURACIÓN, CATERING Y VENDING

ACCIONA Service ofrece, en su modelo de *Facility Management*, un servicio completo de catering de la máxima calidad, para atender y dar una mejor respuesta a las necesidades de alimentación de los distintos tipos de clientes existentes en el mercado de la restauración social, ofreciendo un amplio abanico de servicios y posibilidades.

El principal objetivo es prestar servicios de restauración a colectivos de empresas, adaptándose a sus diferentes necesidades y expectativas, así como ofrecer una amplia gama de productos para mantener la dinamización del servicio:

- Desarrollar jornadas gastronómicas.
- Degustaciones de productos.
- Estudiar nuevos conceptos de restauración.

- Ofrecer una solución adecuada en el marco del *Vending*, para que los clientes puedan adquirir todo tipo de bebidas frías, calientes y alimentos a través de máquinas expendedoras, a cualquier hora del día y de la noche. Con ello, se busca aportar ahorro de tiempo, comodidad y productos de calidad a precios económicos.



SIN SALIDA

ENCUENTRE EL
MOMENTO IDEAL
DE SU REUNIÓN

**La innovación es un
valor añadido que está
presente en todos y cada
uno de los servicios**

Innovación

En ACCIONA, la innovación es una prioridad, un factor de diferenciación competitiva. Este compromiso se plasma en el Plan Director de Sostenibilidad 2010-2015 de la Compañía.

ACCIONA Service, en línea con el resto del Grupo, también tiene como seña de identidad la apuesta por la sostenibilidad y la innovación.



A vertical image on the left side of the page. The top half shows a close-up of a person's eye looking through the eyepiece of a white and black microscope. The bottom half shows a person's hands working on a printed circuit board (PCB) with various electronic components like capacitors and resistors. A spool of white thread is also visible in the background.

Calidad y Medio Ambiente

- 1ª compañía del sector en obtener la certificación ISO 9001 e ISO 14001.
- 1ª compañía del sector en obtener la certificación ISO 9001 en el ámbito del *FM*.

ACCIONA Service se compromete a aportar valor a sus clientes a través de la gestión excelente de sus procesos, velando por el cumplimiento de los requisitos legales y de aquellos de carácter voluntario.

La cultura de calidad y eficiencia se extiende por toda la organización a través del Sistema de Gestión de Calidad certificado según la norma UNE-EN-ISO 9001.

ACCIONA Service cuenta con un equipo especializado que proporciona soporte a los servicios en el cumplimiento de los requisitos de su Sistema de Gestión Ambiental certificado según la norma UNE-EN-ISO 14001.

La estrategia ambiental de ACCIONA Service está orientada al compromiso contra el cambio climático y optimización de recursos y protección del medio natural. ACCIONA ha recibido el reconocimiento de este compromiso en los índices DJSI World, FTSE4Good, así como en CDP de proveedores.

Empresa socialmente responsable en el trabajo. SA 8000: 2008

- 1ª compañía del sector en obtener la certificación SA 8000.

ACCIONA Service vela por el respeto de los Derechos Humanos y aquellos principios regidos por la Organización Internacional del Trabajo, así como por la seguridad y bienestar laboral de todos sus empleados.

La cultura de ACCIONA Service con la Responsabilidad Social Corporativa se promueve a través de la contratación de los mejores profesionales, asegurando la igualdad real de oportunidades, personales y el reconocimiento de las capacidades y el mérito profesional y rechazando cualquier tipo de discriminación por cualquier motivo.

El compromiso de ACCIONA Facility Services con la Responsabilidad Social Corporativa se encuentra avalado por el Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Corporativa, certificado según la norma SA 8000.

Sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos. ISO 22000

La inocuidad de los alimentos se asegura a través de la implicación de todas las partes participantes a lo largo de la cadena alimentaria. Por ello, ACCIONA Service mantiene una cultura de control y gestión de los peligros basada en los principios del Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP) de su actividad en aquellas empresas del sector alimentario en las que presta servicio. El compromiso de ACCIONA Facility Services va más allá, y se evidencia a través de la certificación del Sistema de Gestión de la Inocuidad de los Alimentos según ISO 22000, el cual es aplicado en la higienización de plantas de alimentación donde la Empresa realiza sus actividades.

Seguridad y Salud Laboral. OHSAS 18001

La integración de la Prevención en el Sistema de Gestión empresarial forma parte de la Cultura Preventiva de ACCIONA Service, como objetivo prioritario.

La integración total nos hace desarrollar actuaciones y estrategias para que la prevención sea consustancial al día a día de todas nuestras actividades, teniendo en cuenta que el principal activo de ACCIONA Service son las personas y su capacidad creativa que llevan a una organización del trabajo Saludable.

ACCIONA Service, consolida su compromiso con la Seguridad y Salud Laboral con un Sistema de Gestión Implantado y consolidado desde el año 2007, basado en requisitos Internacionales, adoptado voluntariamente, como son las Certificaciones OHSAS 18001: 2007

ACCIONA Service, se audita anualmente con auditores externos con objeto de conseguir una mejora continua en su Sistema de Gestión de la Prevención y mejorar las condiciones Saludables de todo su personal.

ACCIONA Service, en los temas de Prevención de Riesgos Laborales se sustenta en tres Pilares Básicos:

- Fomento y desarrollo de la Cultura Preventiva.
- Trabajo continuo en la integración en el Sistema Empresarial.
- Acción permanente en el seguimiento e implementación Preventiva.





MADRID - OFICINA CENTRAL

C/Anabel Segura 11, edificio Albatros
28108 Alcobendas, Madrid
Tel.: (+34) 911420300

MADRID - DELEGACIÓN OESTE

Avda. de los Rosales 42, bloque 1,
planta 5, edificio Novosur
28021 Villaverde, Madrid
Tel.: (+34) 914710248

BARCELONA

Paseo Zona Franca 69-73
08038 Barcelona
Tel.: (+34) 932075053

BARCELONA - DELEGACIÓN ESTE

Avda. Vía Augusta 15-25, edificio B1,
planta 7, 08174 Sant Cugat del Vallés
Tel.: (+34) 933878516

TARRAGONA

C/ Ibiza 17, bajo
43005 Tarragona
Tel.: (+34) 977244145

INTERNACIONAL

PORTUGAL

Rua General Humberto Delgado, 12
1º Esq. 2685-340 Prior Velho
Tel.: (+351) 218161670

ITALIA

Via Monte San Genesio, 21
20158 Milano
Tel.: (+39) 028312111

RUMANIA - FORD

Str. Rascoala din 1907, 10, Ap. 2 Cam. 1
Timisoara
Tel.: (+34) 600490197

A CORUÑA

Pol. Ind. Pocomaco D.24-1
15190 Mesoiro, A Coruña
Tel.: (+34) 981138322

ZARAGOZA

Ronda del Canal del Imperio de Aragón
18-20, planta 1. Pol. Ind. Plaza
50197 Zaragoza
Tel.: (+34) 948287115

VALLADOLID

C/ Cobalto 10, 1ª planta, Oficina 11
Pol. Ind. San Cristóbal, 47012 Valladolid
Tel.: (+34) 98332882

BURGOS

C/ Juan Ramón Jiménez Petasa, 3
Nave 66. 09007 Burgos
Tel.: (+34) 947262205

BILBAO

Alameda Recalde 27, 2º 1
48009 Bilbao
Tel.: (+34) 946480020

BÉLGICA

Rue de la Presse, 4
1000 Brussel
Tel.: (+34) 687831432

HOLANDA

Van Heuven Goedhartlaan, 937
1181 LD Amstelveen
Tel.: (+34) 600490197

MÉXICO

Paseo de Tamarindos, 90, torre 1
Piso 30, Col. Bosques de las Lomas,
Cuajimalpa. C.P. 05120 México D.F.
Tel.: (+ 52) 5542116700

VALENCIA

C/ Antigua Senda de Senent, 11
46023 Valencia
Tel.: (+34) 963809125

PALMA DE MALLORCA

Muelle Paraires
C/ Estación Marítima 2, piso 1
07015 Palma de Mallorca
Tel.: (+34) 971204310

MÁLAGA

C/ Suiza, nave 3. Pol. Ind. Velázquez
29004 Málaga
Tel.: (+34) 952350778

SEVILLA

C/ Parsi 11, nave 1. Pol. Ind. Parsi
41016 Sevilla
Tel.: (+34) 954650663

CANADÁ - ROYAL JUBILEE HOSPITAL

Patient Care. Centre Office # DT0116
1952 Bay Street. Victoria, BC V8R 1J8
Tel.: (+250) 3708489

QATAR - GSSG FACILITY SERVICES MENA

1ª Floor, GSSG Building,
Al Muthanna Complex,
Salwa Road, P.O.Box 4219, Doha – Qatar
Tel.: (+974) 44991878



C/ Anabel Segura, 11
Edificio Albatros
28108 Alcobendas
(Madrid). España

 Twitter: @acciona

 facebook.com/acciona

www.acciona-service.es

© ENERO 2015 ACCIONA S.A.
Todos los derechos reservados.

