
DIÁLOGO CON GRUPOS DE INTERÉS

Escuchar para actuar

Para ofrecer respuestas prácticas y sostenibles es necesario tener una estrategia basada en las diferentes expectativas e intereses de los grupos de interés de ACCIONA, a través de un diálogo directo con clientes, comunidades, inversores y autoridades implicadas en la toma de decisiones.

2014

Retos	Avances
<ul style="list-style-type: none">■ Realizar consultas directas con los principales grupos de interés en mercados clave cara a la revisión y actualización del PDS.	<ul style="list-style-type: none">■ Realización de consultas con los principales grupos de interés.
<ul style="list-style-type: none">■ Llevar a cabo consultas con clientes de la Compañía.	<ul style="list-style-type: none">■ Reuniones con, entre otros, Acuamed, Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, Danone y Sedapal.

2015

Retos
<ul style="list-style-type: none">■ Consultas 2020: Consideración de las expectativas de los Grupos de Interés para el desarrollo del Plan Director 2020.■ Continuidad en las consultas a clientes.



A través de la participación en diferentes foros, congresos y diálogos, ACCIONA ha alineado y transmitido su visión y ambición empresarial, vinculada con la sostenibilidad, a sus grupos de interés.

- Participación, en colaboración con otras empresas y asociaciones sectoriales, en el proceso de reforma del marco regulatorio energético en España y en la UE
- Comunicación fluida y constante con analistas e inversores (284 en total)
- Reuniones temáticas sobre Sostenibilidad con clientes de las principales líneas de negocio

RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

(G4-24 , G4-25, G4-26 y G4-27)

ACCIONA considera vital conocer las expectativas que sus grupos de interés tienen respecto a su desempeño en materia de sostenibilidad. Para ello, es necesario gestionar un diálogo que sea continuo, fluido y transparente.

ACCIONA plantea el proceso de diálogo con un enfoque doble:

- Consultas periódicas a los grupos de interés para la discusión, revisión y actualización de temas relevantes del PDS.
- Consultas a grupos de interés integradas dentro de la sistemática de evaluación del impacto social y ambiental de los proyectos.

A continuación se destacan algunas de las principales iniciativas con diferentes grupos de interés, pudiendo encontrar más ejemplos desarrollados en el pasado ejercicio en los demás capítulos de esta Memoria.



ACCIONA promueve que se arbitren las medidas legislativas para la ejecución del **Plan para el Crecimiento, la Competitividad y la Eficiencia**

ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y ENTIDADES REGULADORAS (G4-26 y G4-27)

El diálogo entre corporaciones y las autoridades implicadas en la toma de decisiones es considerado por ACCIONA como elemento fundamental de avance y de adopción de soluciones beneficiosas y que trascienden en alcance a estos dos grupos ya que provocan efectos en todos los agentes del mercado y de la sociedad.

A fin de participar activamente en ese diálogo, ACCIONA forma parte de distintas asociaciones de los sectores en que desarrolla su actividad, siempre con la vista puesta en la búsqueda de posiciones acordes con la visión de la Compañía que pasan necesariamente por la sostenibilidad.

Como uno de los vehículos que sustentan el diálogo, ACCIONA promueve, tanto individualmente como en colaboración con otros agentes, la elaboración de estudios y difusión de sus resultados, y se involucra en aquellas actuaciones destinadas a promover una regulación coherente con el desarrollo sostenible de los sectores en que la empresa desarrolla su actividad, a través de la presentación de propuestas, comentarios o alegaciones en los trámites de audiencia de los distintos procedimientos.

Marco regulatorio en materia de Energía en España

A lo largo del proceso de reforma del marco normativo nacional aplicable a las Energías Renovables, ACCIONA ha participado, en colaboración con otras empresas y asociaciones sectoriales, en procesos de consulta pública y mediante la elaboración y traslado de propuestas regulatorias. Y lo ha hecho directamente con colaboraciones con otras empresas y asociaciones sectoriales. Algunos aspectos destacables en este sentido han sido:

- En la ampliación de la participación de las Energías Renovables en los mercados (por ejemplo, en prestación de servicios de ajuste).
- En la eliminación de cargas innecesarias que puedan empeorar su situación competitiva con respecto a tecnologías convencionales más contaminantes (por ejemplo, eliminación de la obligación de financiar los pagos por el servicio de interrumpibilidad o eventualmente pagos por capacidad).
- En el ajuste de ciertos aspectos del nuevo modelo retributivo de las Energías Renovables que pudieran conllevar para éstas un trato desfavorable con respecto a otras actividades reguladas del sector eléctrico.

Marco regulatorio de la energía en la UE

En el ámbito comunitario, ACCIONA se involucra tanto directamente como en colaboración con asociaciones nacionales y europeas, en el debate sobre el diseño del nuevo marco regulatorio de la energía y el clima de la UE para el periodo posterior a 2020 defendiendo en todo caso propuestas normativas que favorezcan mecanismos que, sin olvidar la sostenibilidad económica, faciliten una mayor penetración de las energías renovables y la descarbonización de la economía.

ACCIONA participa en diversos foros, entidades y grupos de trabajo en los que se defiende la importancia de las Energías Renovables como alternativa a los combustibles fósiles. A modo de ejemplo, como parte del actual debate sobre la Unión de la Energía, concepto indisolublemente asociado a la seguridad del suministro/independencia energética, ACCIONA defiende sistemas de incentivos económicamente sostenibles para favorecer el crecimiento y competitividad de las tecnologías limpias, eliminar las desventajas de éstas con respecto a las tecnologías contaminantes –cuyos costes medioambientales no están internalizados–. Asimismo ACCIONA defiende activamente la necesidad de que los compromisos comunitarios en materia de promoción de energías limpias se basen en un sistema de gobierno eficaz que garantice su cumplimiento, si es posible

mediante objetivos vinculantes. También participa activamente, individualmente y en conjunto con otras empresas, en la elaboración y promoción de propuestas para reforzar la internalización de los costes provocados por las emisiones de CO₂ y otros gases de efecto invernadero.

Liberalización del transporte de viajeros en ferrocarril

En el proceso de reforma de la normativa española sobre el transporte ferroviario, iniciado a fin de dar cumplimiento a lo previsto en las directivas europeas, ACCIONA ha participado en el debate sobre el diseño del modelo de liberalización.

En las diversas actuaciones de la Compañía encaminadas a evaluar las condiciones del proceso de liberalización y colaborar en la definición de las actuaciones a acometer para el éxito del mismo, el principio rector es siempre el de procurar el establecimiento de un marco de funcionamiento que garantice ya no solo la transparencia del proceso de liberalización sino un equilibrio entre el operador existente y el entrante en la prestación del servicio, siempre con la vista puesta en la verdadera apertura a la competencia como premisa que debe conducir a un modelo eficiente, económicamente sostenible y orientado a proporcionar el mejor servicio al consumidor.

Medidas de eficiencia energética

ACCIONA participa también en el debate sobre medidas de eficiencia, a través de la elaboración y traslado de propuestas en el contexto de la tramitación de la normativa de desarrollo de la legislación sobre crecimiento, competitividad y eficiencia.

Concretamente, ACCIONA promueve que se arbitren las medidas legislativas o de otra índole necesarias para la ejecución del Plan de Medidas para el crecimiento, la competitividad y la eficiencia, alternativa a la contribución económica al Fondo nacional de eficiencia energética.

El objetivo perseguido por ACCIONA es el diseño de un sistema en el que las empresas se involucren en la consecución directa de objetivos de ahorro energético de modo que el sistema no se quede en un mero mecanismo de financiación de actuaciones públicas (aportación económica a un Fondo) sino que genere una verdadera actividad económica asociada a la eficiencia. Así, la Compañía promueve el desarrollo de un mercado de certificados de eficiencia energética, asociados a la efectiva implementación de medidas de ahorro energético – actividades ya realizadas– lo que se espera pueda generar una actividad económica sostenible (íntimamente ligada a la economía verde y al cumplimiento de los objetivos de la UE de cara a 2020 y 2030) y creadora de empleo.

INVERSORES Y ANALISTAS (G4-26 y G4-27)

Durante 2014, ACCIONA mantuvo una constante y fluida comunicación con analistas e inversores de renta variable y deuda con el fin de informar sobre los resultados y la estrategia del Grupo y de responder sus dudas, siempre con el objetivo de ofrecer la información necesaria que permita la toma de decisiones de inversión en la Compañía. Las principales acciones de diálogo con analistas e inversores son las siguientes:

- Se participó en 3 *roadshows* y 11 conferencias, visitando las plazas financieras de Londres, París, Madrid, Barcelona y Zaragoza, así como en dos *reverse roadshows* en las oficinas de la Compañía.
- Además se mantuvieron constantes reuniones y multiconferencias.
- En el conjunto de estas acciones permitieron mantener contacto con 284 inversores durante 2014.
- En 2014, el equipo de relación inversores ha mantenido la comunicación con el mercado también a través de la red social de inversores www.unience.com, que se estrenó en 2013. Se trata de un grupo abierto a través del cual los inversores tienen la oportunidad de seguir el valor e interactuar entre ellos y con la Compañía.

865

FUERON LAS NOTICIAS
PUBLICADAS EN
INTERACCIONA
DURANTE 2014 EN
ESPAÑOL, PORTUGUÉS
E INGLÉS

En esta plataforma se ofrece aquella información que pueda resultar interesante para la comunidad inversora y de analistas (hechos relevantes, presentaciones, resultados, notas de prensa, etc.).

Respecto a los temas relevantes para el mercado, en el plano macroeconómico preocupa que la actividad económica global continúe su débil recuperación, sin llegar a alcanzar las expectativas iniciales de una rápida recuperación, debido en gran parte a un peor comportamiento de la zona Euro y Japón.

En España, el ejercicio 2014 se caracterizó por ser el primer año completo de aplicación del nuevo marco regulatorio renovable. Éste, si bien supuso importantes recortes a la retribución del portfolio de ACCIONA, también ha dotado de estabilidad y visibilidad regulatoria al sector renovable.

En el caso de ACCIONA, el ejercicio ha estado marcado por las desinversiones que, junto con la mejora operativa del Grupo, conseguían fortalecer la posición financiera de la Compañía gracias a una significativa reducción del apalancamiento del Grupo. Se daba así respuesta a una de las principales inquietudes del mercado. Durante el ejercicio 2014 se produjeron desinversiones por importe de 629 millones de euros, entre las que destacan la venta al fondo global de infraestructuras

KKR de un tercio de AEI (ACCIONA Energía Internacional), la venta de los activos renovables que la Compañía tenía en Alemania (150 MW eólicos) o la venta total o parcial de algunas concesiones.

También han sido temas recurrentes, la capacidad de generación de flujo de caja libre, detalles sobre la deuda y su estructura, los planes de la Compañía para poner en valor el portfolio español de activos renovables ahora que existe un marco regulatorio estable que los dota de visibilidad en el medio plazo, las previsiones de crecimiento a futuro y en qué mercados se identifican oportunidades de inversión, así como las perspectivas de recuperación de la actividad de construcción en España.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN (G4-26 y G4-27)

La importancia de los medios de comunicación como canal de proyección hacia la sociedad de la actividad de la Compañía ha llevado a ACCIONA a desarrollar una herramienta propia de medición de su presencia en medios. La introducción de métricas permite, asimismo, un conocimiento más detallado de los intereses de los medios de comunicación para mejorar la gestión de los contenidos que la Compañía difunde. El conjunto de métricas incluye un análisis de las informaciones más directamente vinculadas al Plan Director de Sostenibilidad, lo que

permite analizar el grado de difusión de las distintas políticas de la Compañía y sus avances. Predominan las informaciones relativas a entorno, en las que se ponen en valor las actuaciones de la Compañía vinculadas a la protección del medio ambiente, así como las que dan cuenta de su proyección en la sociedad y la apuesta por la innovación. Asimismo, se ha incorporado un sistema de seguimiento y medición de informaciones en medios online, acorde con el creciente peso que los canales digitales están asumiendo para cubrir las necesidades informativas de la opinión pública.

ACCIONA, además de trasladar su propia actividad empresarial, ha contribuido activamente a divulgar en los medios las ventajas e importancia de las energías renovables en el mix energético. La participación institucional de ACCIONA y de su presidente, José Manuel Entrecanales, en foros e instituciones internacionales promotores del desarrollo sostenible ha sido una plataforma a través de la cual impulsar estos mensajes.

Las necesidades cada vez mayores de información a medida han impulsado el diálogo personal con los medios de comunicación para facilitar datos y contenidos bajo petición, si bien se mantiene una activa información a través de notas de prensa, con un total de 71 comunicaciones emitidas. Una línea específica de acción en la política de

Relación con Medios ha sido impulsar la presencia en televisiones y radios, con un acercamiento a estos medios, tanto en la agenda de contenidos que se difunden como en los materiales y recursos informativos que se generan.

EMPLEADOS (G4-26 y G4-27)

En 2014, ACCIONA mantiene una línea de comunicación y diálogo con los empleados constante a través de los canales de comunicación interna. El principal foco de las actividades de comunicación interna está en facilitar el conocimiento de la Compañía y sus actividades, pero también la participación de los empleados en procesos e iniciativas corporativas y su interacción, la difusión de información y facilitación en la gestión de procesos.

A través del buzón de comunicación interna se han recibido 85 peticiones de información, dudas o sugerencias de los empleados.

Se han realizado 393 comunicaciones a través de correo electrónico, flash y enews (entre otras comunicaciones específicas segmentadas y newsletters). Los emails se han dirigido a un total de 1.243.982 destinatarios. Destacan los 66 Flashes semanales 2014 que han alcanzado unas medias de 4.027 aperturas (incremento de un 23,5% respecto 2013) y de 2.282 abridores (incremento de un 30% respecto 2013).

Interacciona

Es la intranet corporativa de ACCIONA. Disponible en español e inglés, adicionalmente en 2014 ha incorporado una amplia sección en portugués brasileño. Los usuarios únicos potenciales de Interacciona han oscilado entre los 9.892 y los 11.139. Interacciona ha alcanzado 1.461.245 visitas y 4.923.203 páginas vistas. Se han alcanzado los 3.998 usuarios únicos diarios y los usuarios únicos mensuales son ya 6.311 (un 65,7% de los usuarios posibles de Interacciona acceden regularmente a la intranet). En 2014 se publicaron noticias en español, en inglés y en portugués. En la plataforma de intranet se publican todas las noticias e informaciones para los empleados de ACCIONA. Además, incluye el Canal TV Interno, retransmisiones en directo o puntos de encuentro, encuestas y formularios, ofertas para empleados en Tu Club (217 ofertas nuevas o actualizadas de un total de 277 ofertas vigentes) y accesos a otras plataformas internas de servicio.

Noticias publicadas en *Interacciona* en 2014

	Publicadas	Visitas
Noticias español	481	164.452
Noticias inglés	182	2.748
Noticias portugués	202	2.824
Totales	865	170.024

Las mejoras de procesos más destacables en el año 2014

Interacciona: Intranet corporativa de ACCIONA En 2014, el portal de Interacciona ha recibido 359 comentarios de empleados en español y 3 en inglés. Ha habido 7.272 *likes* o *me gusta* a piezas informativas en español y 373 en inglés.

Puntos de encuentro En 2014 se ha ofrecido el acceso a los empleados a través de Interacciona a las presentaciones de resultados de la Compañía y también a una sesión específica sobre la aplicación, retos y posibilidades de la tecnología BIM (Building Information Modelling).
La asistencia a estas reuniones monotemáticas puede ser presencial o en vídeo a través de la intranet. En 2014 ha habido 2.831 visitas y 4.402 instancias.

Encuestas y formularios Interacciona 2014 En las 3 encuestas realizadas en 2014 desde la intranet participaron más de 2.400 personas, tanto en español como en inglés.
Respecto a los 10 formularios accesibles para los empleados se han realizado 508 inscripciones.

Canal de TV interno En 2014 se subieron al canal de TV de Interacciona –que se comparte con la web de la empresa– 47 vídeos en español y 28 en inglés.

CLIENTES (G4-26 y G4-27)

Además de las vías de comunicación descritas en el capítulo de Círculo de Valor, cabe mencionar que, en 2014 ACCIONA trabaja para mantener una relación sólida con sus clientes mediante el diálogo y la comunicación. Esta relación le permite conocer sus necesidades y expectativas, las cuales son analizadas y tenidas en cuenta por ACCIONA en sus tomas de decisiones y en su estrategia responsable de sostenibilidad.

En estas reuniones se recabó la opinión de los clientes sobre el Plan Director de Sostenibilidad de ACCIONA, así como posibles áreas de actuación conjuntas. Tras estas reuniones, los temas más destacados han sido:

- Asesoría por parte de ACCIONA en temas relacionados con la gestión de las relaciones con las comunidades y procesos de participación ciudadana,
- Las iniciativas internas llevadas a cabo por la Compañía en cuanto a huella hídrica, inclusión de la sostenibilidad en la cadena de suministro, gestión del impacto social, y cómo impulsar estos temas dentro de la organización,
- Analizar las posibilidades de construir y gestionar depuradoras neutras en carbono.

ACCIONA trabaja para mantener una relación sólida con sus clientes mediante el diálogo y la comunicación. De este modo conoce sus necesidades y expectativas

- Finalmente, investigar opciones para aumentar la eficiencia energética en la cadena de suministro de nuestros clientes.

COMUNIDADES LOCALES (G4-26 y G4-27)

En el desarrollo de los proyectos llevados a cabo por la Compañía el diálogo es fundamental para conocer las necesidades y la opinión de las comunidades donde opera, y dar respuestas a sus inquietudes, ACCIONA establece distintas vías de comunicación y diálogo con las comunidades locales. A modo enunciativo, a continuación se describen algunos ejemplos dentro de los proyectos de las diferentes líneas de negocio de la Compañía, pudiéndose encontrar otros en el apartado de "Sociedad":

Optimización hidráulica de la red de distribución y gestión de demanda para el acueducto del Municipio de Riohacha (Colombia)

Se ha desarrollado bajo la implementación y evaluación de un Plan de Gestión Social en Obras, orientada a prevenir, mitigar y atender los impactos ocasionados a la comunidad antes, durante y en la finalización de las obras; y un Plan de acción para el componente social en gestión de demanda, cuyo propósito es el de fortalecer procesos de reflexión, comprensión y acción (concienciación),

con las comunidades, sobre la interacción de factores técnicos, operativos y asociados al consumo que influyen en la problemática del servicio de acueducto en el Municipio de Riohacha.

Rehabilitación de las redes locales de alcantarillado sanitario y pluvial del barrio Muzú (Colombia)

Ha contado con un Plan de Gestión Social en Intervenciones que se encarga de canalizar las acciones de caracterización del área de influencia de la intervención, así como los siguientes programas: programa de información y comunicación, programa de organización y participación, programa de educación, programa de sostenibilidad, seguimiento y evaluación.

Parque Eólico de Chiripa (Costa Rica)

Desde 2012, se realizan periódicamente consultas a grupos de interés de los asentamientos donde se desarrolla el proyecto del Parque Eólico de Chiripa (Costa Rica). Como consecuencia de las diferentes consultas a la comunidad, se identificó una deficiencia en el abastecimiento de agua potable, por ello, ACCIONA estableció un plan de mejora que contempló la perforación de un pozo en la Población Monseñor Morera.