

# CÍRCULO DE VALOR

## Gestión de calidad

ACCIONA extiende la sostenibilidad hasta sus proveedores, contratistas y colaboradores, así como a los procesos, productos y servicios. El cliente y su satisfacción son prioritarios para la Compañía.

## 2014

Retos	Avances
<ul style="list-style-type: none"><li>■ Unificar los sistemas de gestión de calidad y medio ambiente de las distintas empresas que componen ACCIONA Service en un sistema integrado único.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Unificación de cinco Sistemas de Gestión en uno único de Calidad y Medio Ambiente. Las empresas son:<ul style="list-style-type: none"><li>■ ACCIONA Facility Services España</li><li>■ ACCIONA Facility Services Portugal</li><li>■ ACCIONA Medio Ambiente</li><li>■ ACCIONA Servicios Urbanos</li><li>■ ACCIONA Sistemas de Seguridad</li></ul></li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>■ Ampliar el alcance del sistema de gestión de la energía en ACCIONA Agua.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Ampliación por parte de ACCIONA Agua de la certificación ISO 50001 a la desaladora de Sureste en Las Palmas de Gran Canaria.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>■ Asignar <i>rating</i> a los proveedores que completen el cuestionario en 2014.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Cuestionario de autoevaluación completado y calculado su índice de riesgo en 404 proveedores conforme al objetivo definido.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>■ Ampliar el alcance de las verificaciones del cuestionario en todas las divisiones en el marco del Plan de auditorías bajo criterios ambientales, sociales y de buen gobierno.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Realizadas 171 auditorías de cadena de suministro con criterios de sostenibilidad y verificación de 225 Cuestionarios de Responsabilidad Corporativa. En el marco de este Plan de auditorías 2014, se han auditado 396 proveedores bajo estos criterios.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>■ Ampliar el alcance internacional de los cursos disponibles en el Campus de Proveedores, incorporando un nuevo curso de Medio Ambiente al <i>pack</i> de formación.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Aumento de la convocatoria internacional de cursos a proveedores en un 40%.</li><li>■ Desarrollo por la Dirección General de Área, en colaboración con la Universidad de Alcalá, del Curso Avanzado de Medio Ambiente de ACCIONA, para proveedores y empleados del Grupo ACCIONA, quedando incorporado al Campus de Proveedores.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>■ Incluir nuevos productos y servicios en el catálogo para contar con al menos 600 productos y servicios sostenibles.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>■ Incorporación de 88 productos/servicios nuevos al Catálogo de Productos y Servicios Sostenibles. Se ha cerrado el año con un catálogo de 610 productos sostenibles.</li></ul>



Gestionamos responsablemente nuestra cadena de suministro, dotando de mayor transparencia a los procesos de compra y promoviendo la contratación local:

- El 93% de las compras realizadas proviene de proveedores locales
- El grado global de satisfacción de los clientes es de 86%

## 2015

### Retos

- Avanzar en la unificación de Sistemas de Gestión en la división de Infraestructuras (Construcción, Industrial, Agua, Service).
- Avanzar en la optimización de certificaciones del Grupo ACCIONA.
- Conseguir la certificación ISO 50001 en un centro de ACCIONA Service.
- Ampliar la cobertura del Sistema Normativo de ACCIONA.
- Formar a los colectivos de empleados y proveedores en materia de medio ambiente. Se difundirá un Curso de Medio Ambiente Avanzado que les permitirá adquirir conocimientos de las principales variables ambientales a nivel mundial, así como la posibilidad de obtener un título acreditado por una universidad de reconocido prestigio.
- Diseñar una herramienta actualizada de gestión y reporte, en materia de calidad y medio ambiente.
- Desarrollar un programa de formación en Procesos y Mejora Continua para empleados de todas las divisiones de ACCIONA.
- 65% de los proveedores en España dispondrán de un *rating* (211 proveedores estimados).
- Envío de Cuestionario de Autoevaluación a los proveedores con facturación >100.000 euros en todas las empresas del Grupo (3.400 estimados.)
- Cuatro convocatorias para la formación a proveedores en materia de medio ambiente, derechos humanos, laborales, y Prevención de Riesgos Laborales (PRL).
- Fomentar y medir la compra responsable mediante licitaciones que incorporen criterios de sostenibilidad.
- Proyecto PROCUR-e. Implantación a lo largo del Grupo ACCIONA del nuevo Portal del Proveedor y de la herramienta de Licitaciones. Rediseño del Proceso de Homologación y Evaluación de Proveedores como consecuencia de dicho proyecto.
- Aumento de la transparencia y trazabilidad de cada una de las relaciones de ACCIONA con sus proveedores, generando registros de cada comunicación, incorporando los procesos de compras a la herramienta de licitaciones.
- Mejora en la Gestión de Riesgo de proveedores, desarrollando mecanismos de identificación de riesgos y ampliación de la identificación de otras variables además de corrupción, derechos humanos, legislación medioambiental, etcétera.

## A lo largo de 2014, ACCIONA ha continuado dando prioridad tanto a la gestión de riesgos en la cadena de suministro como a la búsqueda de transparencia en los procesos de compra

### Gestión responsable de la cadena de suministro

El objetivo de ACCIONA es extender su compromiso a proveedores, contratistas y colaboradores para establecer relaciones comerciales estables y duraderas de cooperación, basadas en la honestidad, la transparencia y la confianza, que permitan minimizar el riesgo de vulneración de los derechos humanos y sociales, asegurar el cumplimiento normativo, en particular en asuntos relacionados con la ética y la integridad en las conductas, así como reducir la huella ambiental de la Compañía.

Con los avances en sus sistemas de gestión y en el análisis de los riesgos, la Compañía garantiza la transparencia en los procesos de contratación, evalúa las capacidades y prácticas de sus proveedores, y vela por el cumplimiento de unos principios mínimos que aseguran una cadena de suministro responsable.

#### PROVEEDORES, CONTRATISTAS Y COLABORADORES DE ACCIONA

A lo largo del 2014 ACCIONA ha continuado dando prioridad tanto a la gestión de los riesgos en la cadena de suministro –siguiendo con las actividades de cuestionarios de autoevaluación de proveedores, calculando el *scoring* de RC y el Mapa de Riesgo para proveedores de los distintos negocios– como a la búsqueda permanente de la transparencia en los procesos de compra.

La expansión internacional de ACCIONA conlleva la mayor contratación de proveedores internacionales obligándonos a mejorar el cálculo del mapa de riesgo, cada vez con datos más actualizados y ampliando el alcance a proveedores cuyo volumen comercial con ACCIONA es inferior a 100.000 euros.

En 2014, el número de proveedores con los que ACCIONA ha tenido relación suma un total de 30.869, con una facturación aproximada de 3.700 millones de euros.

El 12% de la base de proveedores ha tenido una relación comercial superior a 100.000 euros durante el 2014.

El nivel de criticidad de los proveedores y contratistas de ACCIONA queda principalmente definido por criterios de riesgo como los siguientes:

- **Riesgo económico:** proveedores con un volumen anual de compra por encima de los 300.000 euros.
- **Riesgo país:** proveedores o fuente de suministro no pertenecientes a la OCDE.
- **Riesgo actividad:** naturaleza del suministro o servicios críticos para la Compañía.
- **Riesgo Nivel de Clasificación:** proveedor con bajos niveles de clasificación como resultado de evaluaciones de suministros o servicios realizados.
- **Riesgo RC y Sostenibilidad:** proveedor con alto nivel de riesgo como resultado del mapa de riesgo obtenido.

## Distribución de proveedores por línea de negocio en 2014

DIVISIÓN	TOTAL	Nacionales	Internacionales	% Total
ACCIONA S.A.	456	427	29	1%
A. CONSTRUCCIÓN	13.344	12.699	645	43%
A. ENERGÍA	3.959	3.468	491	13%
A. AGUA	2.808	2.431	377	9%
A. SERVICE	4.527	4.173	354	15%
OTROS NEGOCIOS	5.775	5.549	226	19%
<b>TOTAL</b>	<b>30.869</b>	<b>28.747</b>	<b>2.122</b>	<b>100%</b>

Nota: el número de proveedores indicado no discrimina a los proveedores comunes entre los Negocios.

## Proveedores críticos por línea de negocio en 2014

DIVISIÓN	TOTAL	Críticos	% Total
ACCIONA S.A.	456	60	13%
A. CONSTRUCCIÓN	13.344	1.969	15%
A. ENERGÍA	3.959	718	18%
A. AGUA	2.808	58	2%
A. SERVICE	4.527	712	16%
OTROS NEGOCIOS	5.775	362	6%
<b>TOTAL</b>	<b>30.869</b>	<b>3.879</b>	<b>13%</b>

Adicionalmente, cada división puede catalogar a un proveedor como crítico si éste supone un riesgo para el correcto desarrollo del negocio, ya sea por el grado de dependencia tecnológica o económica; por ser irremplazable; subcontratista; por razones de calidad asociada al producto final; por suministrar un producto o brindar un servicio que pueda retrasar o impedir la ejecución de un proyecto/obra, entre otros motivos.

La colaboración con proveedores locales es un factor diferencial que interviene positivamente en la cadena de suministro optimizando la capacidad de los proveedores para integrarse en un mercado cada día más competitivo y globalizado. La expansión del negocio de ACCIONA, más allá de las fronteras españolas, supone además la internacionalización de una gran parte de sus proveedores españoles fomentando indirectamente la contratación de personal local allá donde van.

Al cierre del 2014, el 93% de los proveedores con los que ACCIONA se relacionó comercialmente fueron proveedores locales.

La internacionalización del negocio de ACCIONA conlleva también una internacionalización de su cadena de suministro. En este escenario, y para poder trasladar sus valores y posicionamiento a los proveedores de las comunidades

donde opera, tanto el Código de Conducta como los Principios Éticos para Proveedores, Contratistas y Colaboradores de la Compañía están disponibles en siete idiomas (alemán, brasileño, español, francés, inglés, italiano y polaco).

### Proveedores locales por línea de negocio en 2014

DIVISIÓN	% Total
ACCIONA S.A	94%
A. CONSTRUCCIÓN	95%
A. ENERGÍA	88%
A. AGUA	87%
A. SERVICE	92%
OTROS NEGOCIOS	96%
<b>TOTAL</b>	<b>93%</b>

Por otro lado, ACCIONA valora positivamente en las licitaciones la contratación de proveedores que cuenten con certificaciones de calidad, medio ambiente y seguridad y salud, y realiza auditorías y verificaciones a proveedores, para comprobar la vigencia de sus certificaciones.

Aunque no todas las empresas del Grupo cuentan a día de hoy con herramientas para recoger estas certificaciones, y en algunas solo realizan el control de los principales proveedores, los datos de las empresas se recogen en la siguiente tabla:

EMPRESA	2014		
	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS
ACCIONA AGUA	51,78%	17,50%	7,68%
ACCIONA CONSTRUCCIÓN Nacional obra propia + UTE	8,50%	4,61%	2,11%
ACCIONA ENERGÍA	67,18%	50,50%	47,71%
ACCIONA SERVICE	7,52%	4,75%	1,01%
ACCIONA WINDPOWER	66,17%	12,50%	12,50%
ACCIONA S.A.	55,95%	34,52%	35,71%

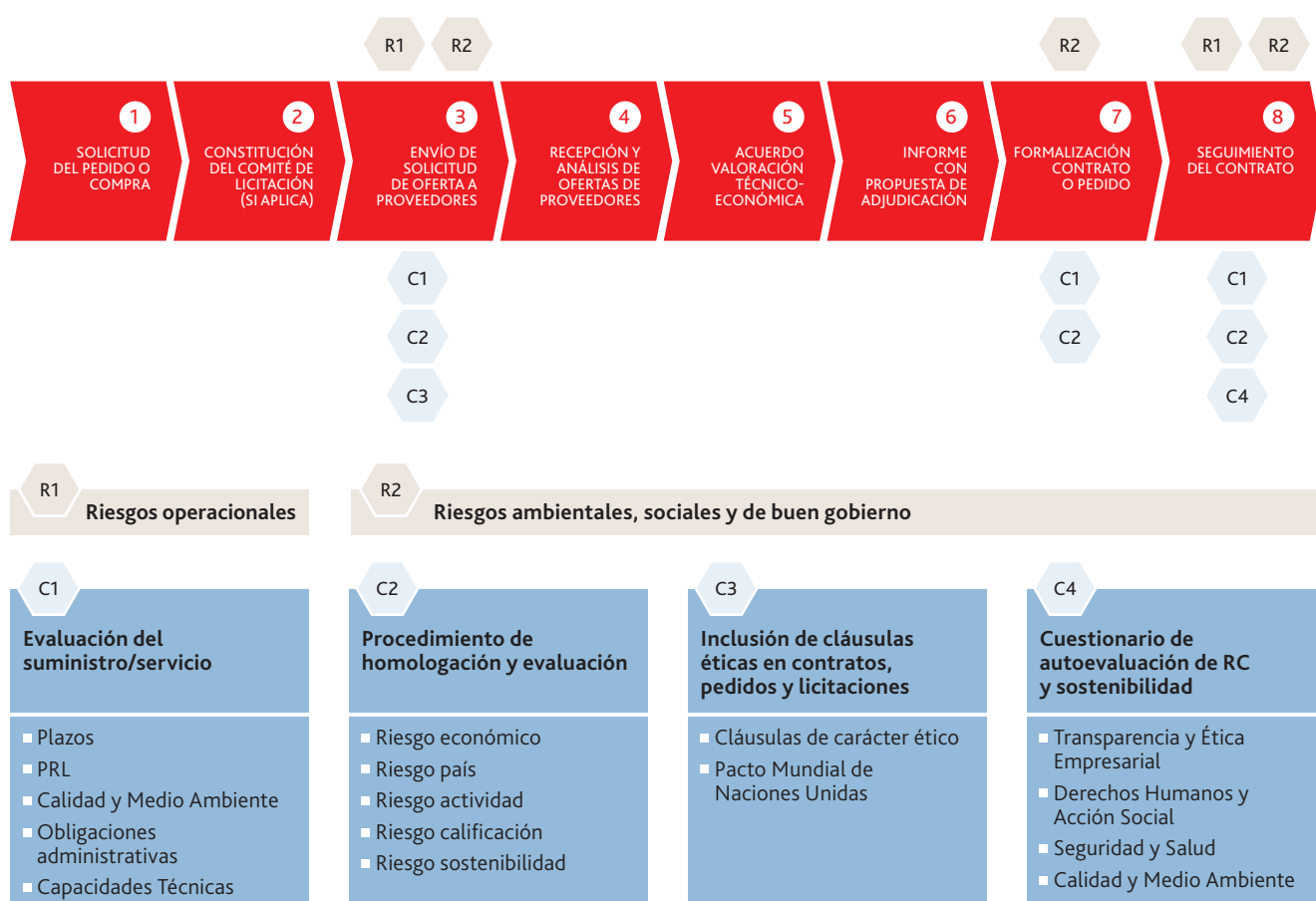
*Nota: % sobre los principales proveedores, críticos y/o contratados, sobre los que se realiza el control y seguimiento de estas certificaciones.*

## IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO EN LA CADENA DE SUMINISTRO Y ACTUACIONES DE GESTIÓN RESPONSABLE

ACCIONA identifica dos tipos de riesgos asociados a los procesos de compras:

- **Operacionales:** vinculados al resultado del negocio, y que se refieren a la relación proveedor-cliente durante el proceso de compra: incumplimiento de plazos, interrupción del suministro y servicio, calidad del suministro o servicio, dependencia o económicos.
- **Sociales:** vinculados a la responsabilidad corporativa y la sostenibilidad, como la reducción del impacto medioambiental, respeto de los derechos humanos y laborales reconocidos internacionalmente, y transparencia y ética en los procesos de compras.

→ Proceso de compras de ACCIONA: **R** Riesgos y **C** Controles



### MAPA DE RIESGO DE LA CADENA DE SUMINISTRO

El conocimiento del riesgo en la cadena de suministro proporciona a ACCIONA la capacidad de transmitir sus valores en materia de RC y sostenibilidad, y en concreto a la D.G.A. de Compras a definir sus criterios y políticas.

El denominado Mapa de Riesgo de ACCIONA es una clasificación de sus proveedores con respecto a una serie de variables que ACCIONA ha identificado claves a la hora de realizar el diagnóstico de su cadena de suministro.

Los aspectos y parámetros que intervienen en la realización del Mapa de Riesgo son los siguientes:

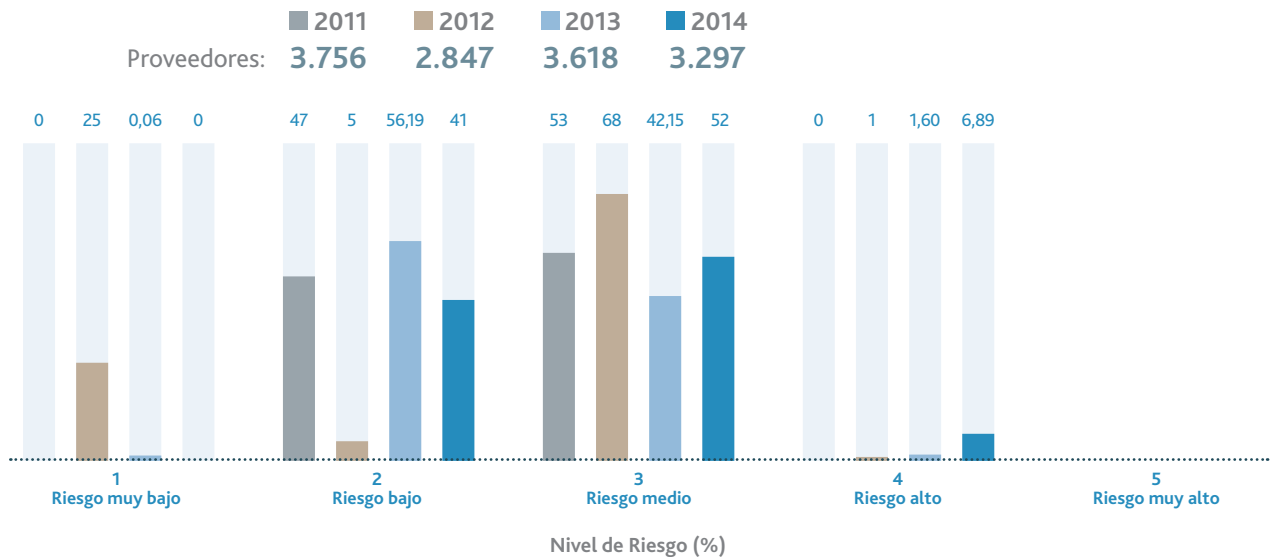
- Riesgo Económico (volumen de facturación con el Grupo ACCIONA).
- Riesgo Actividad (actividad empresarial del proveedor en materia de PRL y Medio Ambiente).
- Riesgo País (Global, Corrupción, DD.HH. y legislación medioambiental).
- Riesgo Tipo Proveedor (proveedor o contratista, en materia de PRL).

Estos parámetros poseen una escala de valores de 1 a 5, siendo el 1 el nivel de riesgo muy bajo y el 5 el nivel de riesgo muy alto.

### Mapa de riesgo para proveedores de más de 100.000 euros

Durante al año 2014, el número de proveedores con volumen de facturación >100.000 euros analizados ha sido de 3.297, un 90,65% del total de ese colectivo, y más del 12% del total de la base de proveedores, suponiendo más del 85,7% de la facturación total del Grupo Acciona.

Para el año 2013, se han analizado 3.618 proveedores >100.000 euros, que representan el 98,88% del total de ese colectivo, y aproximadamente el 13% del total de proveedores y que supone el 92 % de la facturación total.



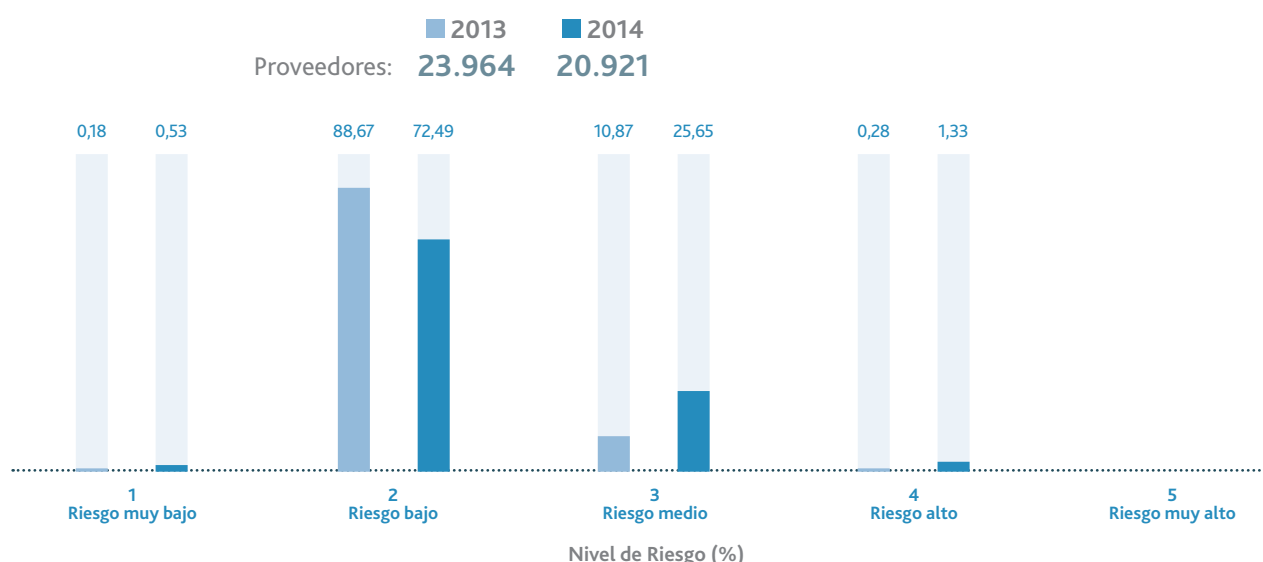
### Mapa de riesgo global 2013 y 2014

Para un análisis más exhaustivo, ACCIONA amplía el alcance del análisis de su mapa de riesgo, elaborando el mapa de riesgo global para los años 2013 y 2014 incluyendo a proveedores con volúmenes de negocio con ACCIONA inferiores a 100.000 euros.

En el mapa de riesgo global 2014, se analizan 20.921 proveedores, un 77,43%

del total, con una facturación aproximada de 3.438M euros y que suponen el 92,60% del total de la facturación.

En el mapa de riesgo global 2013, se analizan 23.964 proveedores(1), un 86% aproximadamente del total, con una facturación aproximada de 3.700M euros y que suponen un 99,42% de la facturación total del grupo en dicho año.



En ambos mapas de riesgos (>100.000 y global), se identifica principalmente la internacionalización como causa del aumento del riesgo, sobre todo en la variable de Derechos Humanos provocado por países como México, Rusia, China y Colombia. También se identifican en 2013 y 2014 los primeros casos donde la variable Corrupción de Riesgo País es elevada en países como Bolivia, Venezuela y Rusia.

A la vista de los datos, se concluye que el riesgo global de la cadena de suministro de ACCIONA es, en más

del 98%, de nivel muy bajo/bajo y medio. Los proveedores con riesgo alto son muy escasos y su riesgo es debido fundamentalmente a la variable país.

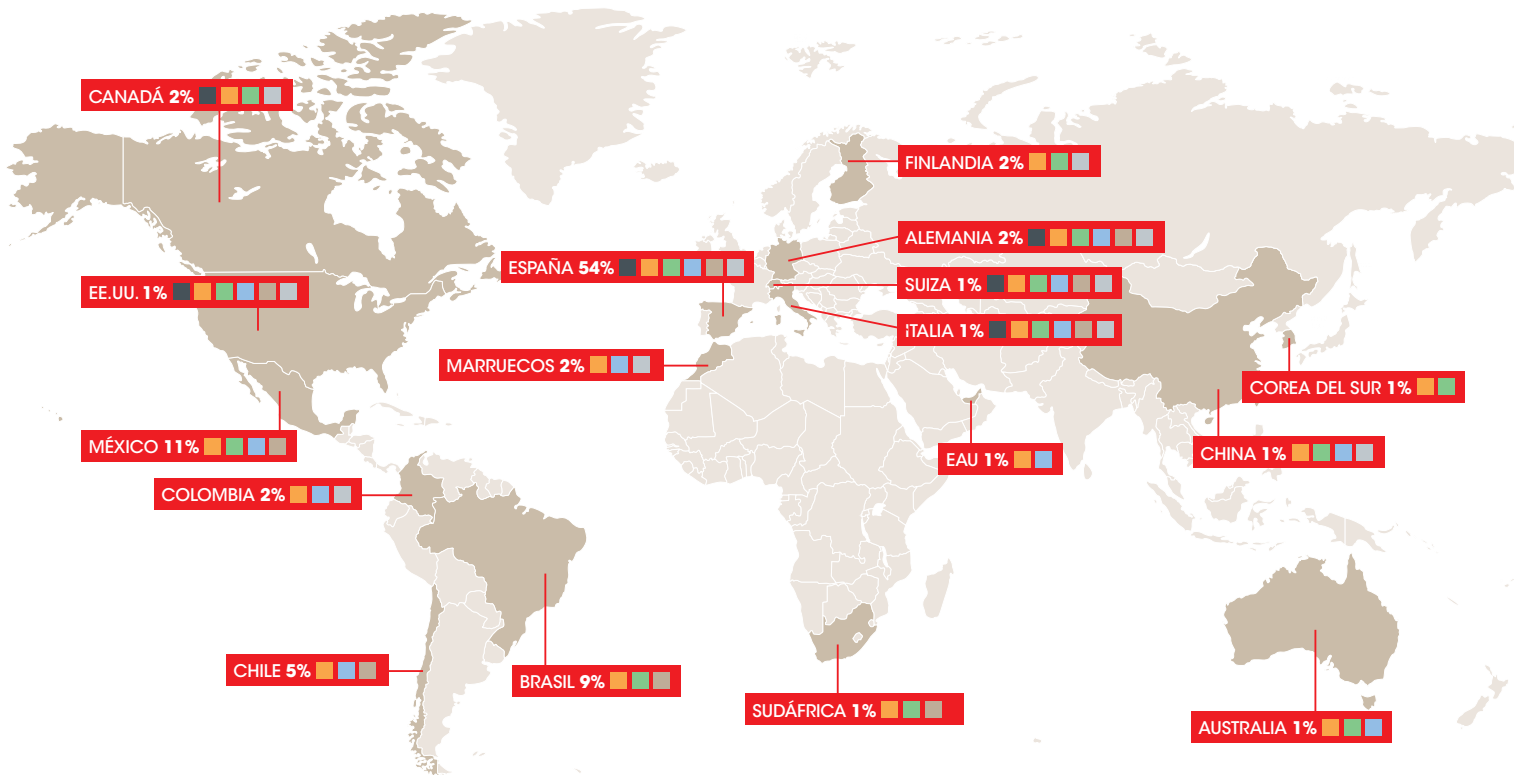
ACCIONA es consciente de que el crecimiento progresivo del nivel de riesgo es fruto, principalmente, de su internacionalización. Si bien es un crecimiento leve, la Compañía debe conocer, prevenir, mitigar y gestionar estos riesgos para que su cadena de suministro siga siendo responsable y acorde con sus criterios y políticas.

(1) El número de proveedores del Mapa de Riesgos se ha recalculado consolidando a aquellos proveedores que trabajan para varias Divisiones del Grupo.



## Principales países de los proveedores

Procedencia de suministros



- ACCIONA S.A.
- ACCIONA Construcción
- ACCIONA Energía
- ACCIONA Agua
- ACCIONA Service
- Otros negocios

Porcentajes correspondientes al volumen de gasto 2014 facturado a ACCIONA por sus proveedores incluyendo a empresas del Grupo según sus países (únicamente aquellos con un porcentaje de compra mayor o igual al 1%).

### Cuestionario de autoevaluación de RC y sostenibilidad en la cadena de suministro y rating de proveedores

El cuestionario de autoevaluación analiza cuatro aspectos fundamentales: Transparencia y Ética Empresarial; Derechos Humanos y Acción Social; Seguridad y Salud; Calidad y Medio Ambiente.

Durante 2014 el cuestionario se ha enviado a un total de 2.514 proveedores nuevos, de los que 1.024 son proveedores internacionales, aumentando un 93% con respecto al año pasado. En total respondieron 404 proveedores, 100 internacionales.

Línea de negocio	Internacional	Nacional	Total enviados
AGUA	90	67	157
ACCIONA S.A.	5	50	55
ENERGIA	71	229	300
CONSTRUCCION	782	896	1678
OTROS NEGOCIOS	15	105	120
SERVICE	61	143	204
<b>Total</b>	<b>1.024</b>	<b>1.490</b>	<b>2.514</b>

En los cuatro años de utilización de este cuestionario, lo han cumplimentado un total de 2.501 proveedores, lo que supone una participación media del 35% del universo total entre 2010 y 2014.

A los proveedores se les asigna un rating en responsabilidad corporativa y sostenibilidad en función del resultado de la autoevaluación. 2.501 proveedores tienen un rating asignado, con una calificación media de A-.

Rating	2010-2014
B-	209
B	879
A-	784
A	454
A+	175
<b>Total</b>	<b>2.501</b>

Adicionalmente, los proveedores de ACCIONA registrados en el sistema externo de homologación, cuentan también con un Scoring de RSC. Actualmente 708 proveedores de A. Energía registrados cuentan con este Scoring y 282 de ACCIONA Agua.

### Principios éticos para proveedores, contratistas y colaboradores

ACCIONA entiende la difusión de los principios éticos de la Compañía a su cadena de suministro como una prioridad para asegurar un alineamiento con sus proveedores que asegure la sostenibilidad de sus negocios en los diferentes sectores en los que presenta actividad. Durante 2014, la Compañía ha llevado a cabo más de 261.000 comunicaciones a proveedores vía pedidos, contratos, bases de licitación y boletines.

ACCIONA en abril del 2014 hizo una revisión de sus cláusulas éticas con el fin de adaptarse a la internacionalización de la empresa. La inclusión de estas cláusulas persigue la resolución de los contratos con proveedores que no incorporen en su actividad los criterios de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad, en concordancia con los estándares de ACCIONA. Más de 132.000 pedidos y contratos han incorporado estas cláusulas durante el 2014.

Entre las cláusulas éticas se encuentra el compromiso de ACCIONA con el Pacto Mundial y la recomendación a sus proveedores, contratistas y colaboradores a que se adhieran a él y que comuniquen los progresos logrados al respecto.

Línea de negocio	Nº Pedidos	Nº Pedidos Pacto Mundial	% sobre Total
ACCIONA S.A	2.471	2.471	100%
CONSTRUCCIÓN NAC	15.513	15.277	98,48%
ENERGÍA	29.095	29.095	100%
AGUA	4.121	4.121	100%
SERVICE	58.148	58.148	100%
OTROS NEGOCIOS	23.004	23.001	100%
<b>Total</b>	<b>132.352</b>	<b>132.113</b>	<b>99,82%</b>

#### Procedimiento de homologación y evaluación de proveedores

En 2014, las principales líneas de negocio han seguido adaptando sus respectivos procedimientos al Procedimiento de Homologación y Evaluación de Proveedores. El procedimiento define los proveedores que deben estar homologados (atendiendo a los cinco factores de riesgo recogidos en el mismo), las formas de homologación y el proceso de evaluación de un suministro o servicio.

La herramienta SAP parametriza y automatiza el estado de homologación y sus controles, así como el sistema de evaluación. En 2014, en el Maestro de Proveedores del ERP (Sistema de Gestión Integral) vigente para ACCIONA S.A., ACCIONA Energía, ACCIONA Service y ACCIONA Inmobiliaria, 1.553 proveedores registrados están homologados y 37 lo están en proceso de homologación.

2.655 proveedores están homologados en ACCIONA Construcción nacional, ACCIONA Construcción Australia, Chile, Colombia y México y 27 en proceso de homologación.

En ACCIONA Agua, los proveedores homologados son 314 y 26 los que están en proceso de homologación.

En el resto de negocios más importantes como Ac. Trasmediterranea, Ac. Windpower, Ac. Ingeniería y Ac. Instalaciones, Ac. Concesiones e H.A.B, los proveedores homologados –un total de 1.508– y 172 estarían en proceso de homologación.

En este procedimiento se recogen también los sistemas externos de clasificación y homologación de proveedores autorizados por ACCIONA realizados por empresas u organismos independientes.

Las evaluaciones a proveedores se realizan de acuerdo a criterios de plazos, prevención de riesgos laborales, calidad, medio ambiente, cumplimiento de obligaciones administrativas y capacidades técnicas. Más de 9.000 evaluaciones de pedidos, realizadas a más de 4.800 proveedores, se han realizado a lo largo del 2014 siendo más del 93% de dichas evaluaciones, A o B.

#### Plan de auditorías 2014 y verificación de cuestionarios y Seguimiento de las No Conformidades Mayores

En el 2014 se continuó con el Plan de Auditorías lanzado en 2013. En el marco de este Plan se han auditado 396 proveedores en criterios ESG (Environmental, Social and Governance), aumentando con respecto al año anterior en más de un 12%.

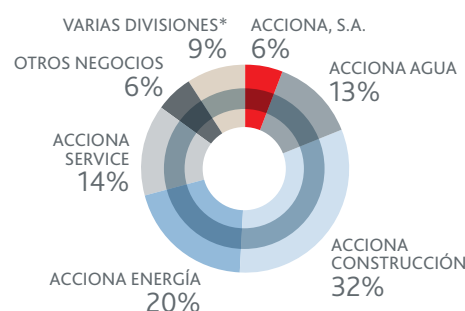
**Auditorías externas:** 171 proveedores fueron auditados por auditores externos. Adicionalmente, se han realizado 171 auditorías a la cadena de suministro derivadas de la política y compromisos de ACCIONA en materia de Responsabilidad Social Corporativa. La nota media obtenida ha sido de un 6,94 (sobre 10). En total se han detectado más de 1.000 elementos positivos en estas auditorías. El número de no conformidades mayores no ha sido

muy elevado, y cuando se han detectado, se ha dado un plazo de tres meses a los proveedores afectados para su resolución.

**Verificaciones de cuestionario:** Además de estas auditorías de los 404 proveedores que han respondido al Cuestionario de Autoevaluación en Materia de RC y Sostenibilidad se han verificado las respuestas de 225 proveedores.

### Nº de auditorías y verificaciones de proveedores en 2014

Línea de negocio	Auditorías realizadas	Verificaciones realizadas
ACCIONA, S.A.	17	5
ACCIONA AGUA	11	39
ACCIONA CONSTRUCCION	27	100
ACCIONA ENERGIA	38	42
ACCIONA SERVICE	24	32
OTROS NEGOCIOS	18	7
VARIAS DIVISIONES*	36	-
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>225</b>



\*Varias Divisiones: Distintos servicios transversales a la organización.

En el año 2014, se han llevado a cabo 329 auditorías a proveedores, por personal propio de los Departamentos de Calidad o Inspección y Control de las divisiones, con el objetivo de asegurar que cumplen los requisitos establecidos por ACCIONA en cuanto a medidas ambientales y de calidad del producto, de su proceso de fabricación o del servicio prestado.

A lo largo del 2014 se ha realizado el seguimiento de la mayoría de las No Conformidades Mayores (NCM) detectadas en los proveedores auditados en el 2013 y que para ACCIONA siguen siendo críticas, por importe contratado, por ser un proveedor irremplazable, intentando solucionarlas y dar por cerradas dichas irregularidades.

ACCIONA ha verificado en las auditorías externas el grado de cumplimiento de la LISMI (Ley de Integración Social del Minusválido). Habiendo auditado esta materia en 49 proveedores, el 89% evidencian cumplirla o tienen certificado de excepcionalidad.

Situación NCM Auditorías 2013	Nº de Proveedores	NC Mayores
Resuelta	10	18
En proceso, dentro del plazo de resolución	2	6
Pendiente fuera de plazo de resolución	5	19
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>43</b>

Hemos empezado a gestionar y cerrar las NCM detectadas en el Plan de Auditorías 2014. Se ha implantado un procedimiento de seguimiento y cierre de las NCM detectadas en las auditorías como una pieza más de la gestión de riesgos y búsqueda de mecanismos para mitigarlos.

Los puntos de mejora de nuestros proveedores se hayan fundamentalmente en PRL y medio ambiente, entre ambos suman más del 70% de las NCM detectadas.

#### Comunicación y formación a proveedores

Desde el lanzamiento en 2011 del Campus de Proveedores de la Universidad Corporativa de ACCIONA, se han ampliado los conocimientos y se han difundido las buenas prácticas en materia de Responsabilidad Social y sostenibilidad a proveedores y contratistas a través de cursos online.

ACCIONA ofrece estos cursos a sus proveedores de forma gratuita, como incentivo para este colectivo. En 2014 se realizaron cuatro convocatorias formativas. Ha habido un incremento notable en la convocatoria internacional, habiendo aumentado en casi un 40%.

### Formación y comunicación para proveedores en 2014

Línea de negocio	Prov. Convocados	Nacional	Internacional
ACCIONA, S.A.	82	59	23
AGUA	166	104	62
CONSTRUCCION	1.869	1.260	609
ENERGIA	479	340	139
SERVICE	240	169	71
OTROS NEGOCIOS	154	102	52
<b>Total</b>	<b>2.990</b>	<b>2.034</b>	<b>956</b>

Cursos realizados	Proveedores	Personas
Código de Conducta	69	141
Conceptos básicos, gestión y normativa PRL Internacional	72	154
Igualdad y Prevención de la Discriminación	61	133
Responsabilidad Social Corporativa en la Cadena de Suministro RSC	71	143
Sensibilización en Materia de Discapacidad	61	127
<b>Total</b>	<b>334</b>	<b>698</b>

Continúa la difusión de buenas prácticas a través del envío de cuatro números del Boletín trimestral de PRL para proveedores de todas las divisiones, en versión bilingüe (español e inglés). Este Boletín ha llegado a más de 17.000 correos electrónicos de empleados de proveedores (14.600 proveedores), de los cuales 3.000 son internacionales, además de a más de 3.000 empleados.

A lo largo del 2014 se han intensificado las comunicaciones con proveedores a través de los canales ya instaurados en ACCIONA: [compraresponsable@acciona.com](mailto:compraresponsable@acciona.com) y [proveedores@acciona.es](mailto:proveedores@acciona.es). Además, el proveedor dispone del canal ético para hacer llegar cualquier práctica irregular y que será objeto de estudio por parte de ACCIONA.

## ACCIONA fomenta la compra de productos y la contratación de servicios con criterios de sostenibilidad a través del Catálogo de Productos y Servicios Sostenibles

A través de [proveedores@acciona.es](mailto:proveedores@acciona.es), hemos comunicado a más de 21.700 proveedores, entre ellos más de 4.800 internacionales. ACCIONA ha calculado en el 2014 las emisiones de gases de efecto invernadero de los proveedores con la facturación que los proveedores tuvieron en el 2013, totalizando 1,5 millones de toneladas de CO<sub>2</sub> equivalente.

### Aplicando criterios de sostenibilidad en los procesos de compras

ACCIONA asume voluntariamente el compromiso de implantar criterios de sostenibilidad en sus procesos de compra. No existe a día de hoy ninguna legislación referente a su incorporación en la función de Compras de las compañías. La Compañía fomenta la compra de productos y la contratación de servicios con criterios de sostenibilidad a través de herramientas como el Catálogo de Productos y Servicios Sostenibles.

Con el apoyo de las directrices por las que se fundamenta su Catálogo de Productos y Servicios Sostenibles: Compra Verde, Compra Social y Compra Ética, ha logrado ampliar el número de referencias tanto de productos como de servicios, incorporando 88 nuevos, alcanzando un total de 610 productos y servicios en el catálogo.

Algunos ejemplos donde se han incorporado –en la gestión de compras y contratación–, los criterios de sostenibilidad incluidos en el catálogo

y las distintas actuaciones que en este sentido han desarrollado las principales divisiones, han sido:

#### Energía renovable:

El principal dato que demuestra el compromiso de ACCIONA se resume en que durante el año 2014 en España, de los 577 GWh comprados, el 74% han sido de origen verde, aumentando en 13 puntos porcentuales respecto al año 2013.

Así mismo, en la licitación para la renovación del suministro de electricidad de ATLL, se vuelve a incluir la cláusula en la que se exige que toda la energía suministrada por el oferente disponga de la Certificación de Garantía de Origen Renovable emitida por la CNMC.

En el 2014, 6 de los 7 centros de H.A.B (Laguna de Duero, Quintanilla de Onésimo, Medina I y II, Toro, Bodegas Palacio), tienen contratada energía verde. En el 2013 sólo uno de ellos la tenía.

#### Flota de vehículos ecoeficientes:

La flota activa de directivos en 2014 la componen 318 vehículos, de los cuales 98 son de emisión débil, es decir, inferior a 120g CO<sub>2</sub>/km, lo que implica además un menor consumo de combustible. El 99,7% de la flota de directivos tiene motorización EURO5 y EURO6, y el 2,2% son vehículos híbridos con motor EURO5 y EURO6 (total 7 vehículos), lo que supone menores emisiones de CO<sub>2</sub>, reducción de emisiones de NOx y de partículas.

#### Madera sostenible:

En el año 2014, 231 tn de la madera consumida por ACCIONA Construcción estaba certificada.

ACCIONA S.A., ACCIONA Energía y ACCIONA Service, tienen disponible en el ERP la cláusula aplicable a todos los pedidos y contratos que se realicen para cualquier derivado de la madera:

"El Cliente solicitará al Suministrador el certificado de la cadena de custodia de productos forestales (FSC, PEFC, o similar) para todos los elementos de madera que sean objeto de este pedido".

ACCIONA Service ha comprado 6.213 toneladas de madera certificada, el 100% de la usada por esta división durante el 2014.

#### Contratación de centros especiales de empleo:

A lo largo del 2014 se ha trabajado y colaborado con 26 Centros Especiales de Empleo, cuyo principal fin es el potenciar la incorporación de los discapacitados al mundo laboral. Se cuenta con estos centros para el suministro de productos y servicios en todo el Grupo ACCIONA y fundamentalmente para: suministro de vestuario laboral, existiendo actualmente contrato marco vigente con varios CEE, servicios de lavandería, material de seguridad, agencia de viajes, imprenta, máquinas de vending, entre otros. La contratación a lo largo del 2014, ha ascendido a algo más de dos millones de euros.

## Cuando la gestión excelente es solo el primer paso

Durante 2014, ACCIONA ha continuado avanzando en el desempeño de procesos cada vez más eficientes y en la provisión de productos y servicios sostenibles.

La Compañía se orienta cada vez más a la gestión por procesos de principio a fin, abarcando varias funciones dentro de un mismo proceso. La forma de sostener la excelencia pasa por hacer más eficientes los procesos, aplicando la metodología Lean Six Sigma: eliminando desperdicios, generando valor y proveyendo productos y servicios que satisfagan a nuestros clientes en un marco sostenible.

La DGA de Innovación, Medio Ambiente y Calidad, con dependencia directa de Presidencia, define las prioridades estratégicas en materia de Calidad y Procesos para el Grupo. Su documento estratégico es la Política de Calidad, que recoge los principios y compromisos de la Compañía en esta materia.

En 2014 se han impartido en ACCIONA 43.046 horas de formación y sensibilización en materia de Procesos y Calidad (el doble de horas que la formación impartida en 2013), con el objetivo de asegurar que los empleados cuentan con los conocimientos técnicos requeridos para llevar a cabo sus actividades y conocen los compromisos y la Política de ACCIONA.

## Objetivos de mejora establecidos para 2014

Avanzar en la certificación de nuestros sistemas de gestión	
ACCIONA Construcción: Implantar y certificar los sistemas de gestión ISO 9001 e ISO 14001 en Ecuador, Panamá, Perú, Suecia y Gabón (en los dos últimos, solo implantación).	95% cumplido (conseguido: Ecuador y Perú)
ACCIONA Energía: Conseguir certificación ISO 9001 e ISO 14001 en Croacia.	100% cumplido
ACCIONA Concesiones: Implantar el Sistema de Gestión de la Energía y certificación del mismo según la Norma ISO 50001.	100% cumplido
Mejorar la calidad de nuestros productos y servicios	
ACCIONA Agua Servicios: Reducir un 10% la concentración de boro del agua producida respecto a 2013 en la IDAM Sureste (Las Palmas de Gran Canaria).	100% cumplido
ACCIONA Service: Reducir, en una pieza de un importante cliente de automoción de ACCIONA Facility Services, un 0,2% de unidades con defecto.	100% cumplido
Reducir nuestra huella ambiental	
ACCIONA Energía: Reducir el consumo de agua en 8.000 m <sup>3</sup> respecto al consumo de 2013.	100% cumplido
ACCIONA Agua: Reducir las emisiones GEI mediante el uso de transporte eléctrico (EDAR de Arroyo Culebro, Madrid)	100% cumplido
ACCIONA Service: Incrementar la contribución neta positiva a la huella hídrica. Reducción de un 5% del consumo de agua respecto a 2013 en el servicio de Calpe.	301,6%

Para seguir creciendo en base a la eficiencia, ACCIONA considera imprescindible el reconocimiento a la colaboración y el compromiso de los equipos de trabajo con la excelencia en la gestión.

En la división de Infraestructuras, se han entregado los Premios Gestión de Obras 2014 (14ª edición) que integran por

primera vez las áreas de Construcción, Agua y Servicios. Su arraigo en la Compañía demuestra hasta qué punto ACCIONA Infraestructuras ha sido pionera en su orientación hacia la calidad y la sostenibilidad. Constituyen además un aliciente para la motivación y satisfacción de los empleados. En el año 2014 uno de los Premios a la Mejor Gestión ha recaído en el área de Servicios, en el equipo de ACCIONA Airport Services en el aeropuerto de Palma de Mallorca.

### SISTEMAS DE GESTIÓN CERTIFICADOS

Todas las divisiones de ACCIONA, a nivel nacional e internacional, tienen sistemas de gestión implantados y certificados conforme a referentes internacionales (ISO 9001, ISO 14001, ISO 50001, ISO 22000, SA8000). El objetivo de ACCIONA es asegurar el compromiso de la organización con la mejora continua de los procesos y actividades, garantizar la competencia de su personal para el desarrollo de los trabajos encomendados y la capacidad económica y técnica de la organización para llevarlos a cabo, en cada uno de los países en los que opera.

El 89% de las ventas del Grupo están certificadas según ISO 9001 y el 87% de las ventas según ISO 14001.

### Actividades certificadas por línea de negocio

DIVISIÓN	CERTIFICACIONES ISO 9001 E ISO 14001
<b>CONSTRUCCIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 100% actividad de construcción en España, Chile, Brasil, México, Colombia, Canadá, Polonia, Australia, Abu Dhabi, Ecuador y Perú (iniciado el proceso de certificación en Panamá)</li> <li>■ 100% de las concesiones</li> <li>■ 100% de proyectos de ingeniería en España y Brasil</li> </ul>
<b>AGUA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 100% actividad de tratamiento de agua en España, Italia y Australia</li> <li>■ 100% de los servicios de gestión integral del agua</li> </ul>
<b>SERVICE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 100% actividad de mantenimiento de parques y jardines, gestión de residuos, limpieza y mantenimiento en España (limpieza y mantenimiento 100% en Portugal)</li> <li>■ 100% actividades de <i>handling</i> y atención a personas con movilidad reducida en España (100% Alemania ISO 9001)</li> <li>■ 100% actividades de transporte y logística internacional en ISO 9001</li> <li>■ 100% de los servicios ferroviarios</li> <li>■ 100% de plantas de tratamiento mecánico biológico de residuos en ISO 9001</li> <li>■ 100% organización de eventos, montaje de exposiciones y museos</li> </ul>
<b>ENERGÍA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 100% MW instalados</li> <li>■ 100% aerogeneradores y palas fabricadas en España y Brasil</li> <li>■ 100% comercialización de energía verde</li> </ul>
<b>OTROS NEGOCIOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 100% de los vinos producidos en las bodegas Peñascal, Viña Mayor, Caserío de Dueñas y Palacio (además en ISO 9001: 100% Viñedos Viña Mayor, Caserío de Dueñas y Finca Anzil)</li> <li>■ 100% actividades de transporte marítimo de pasajeros y carga</li> <li>■ 100% promoción de bienes inmuebles y administración de patrimonios inmobiliarios en España (100% Polonia en ISO 9001)</li> </ul>

### Sistemas de Gestión de Calidad y Medio Ambiente en Ecuador y Perú

ACCIONA Construcción implanta y certifica por primera vez sus Sistemas de Gestión de Calidad y Medio Ambiente bajo las normas ISO9001 e ISO14001 en Ecuador y Perú, con los siguientes alcances:

- ACCIONA Construcción Ecuador: "El diseño y la construcción de los tipos de obra de movimiento de tierras y perforaciones; edificaciones; ferrocarriles".
- ACCIONA Construcción Perú: "Diseño y construcción de obras de edificaciones".

Además, se ha llevado a cabo la ampliación del alcance de la certificación de ACCIONA Construcción Colombia para las siguientes actividades:

- Construcción, rehabilitación y mejoramiento de obras de infraestructura vial; Construcción de edificaciones, redes de acueducto y alcantarillado, puentes y obras de urbanismo; Construcción y montaje de facilidades para proyectos de producción, transporte y exploración de hidrocarburos.
- Consultoría en estudios y diseños en redes de acueducto.



Además de auditorías internas, de clientes y procesos, **ACCIONA pone en marcha grupos de mejora específicos** que se traducen en **Lecciones Aprendidas y Buenas Prácticas**

Otras certificaciones conseguidas en 2014:

- ACCIONA Energía en Croacia y en Polonia.
- ACCIONA Windpower en Brasil.
- ACCIONA Servicios Ferroviarios en España.
- La empresa Secomsa Gestión, participada por ACCIONA Service, ha certificado su sistema de gestión de calidad en ISO 9001.
- ACCIONA Construcción ha conseguido la Declaración Ambiental de Producto (EPD) para la obra UTE Desdoblamiento CN-340 (Elche, Alicante).

- Hijos de Antonio Barceló ha conseguido la Certificación FSSC 22000 (*Food Safety System Certification*) en Bodegas Peñascal, Viña Mayor y Caserío de Dueñas. Este certificado representa un nuevo enfoque a la gestión de riesgos de seguridad alimentaria en toda la cadena de suministro.
- ACCIONA Medio Ambiente se ha adherido de forma voluntaria al Sistema Europeo de Gestión y Auditoría Ambiental, obteniendo la Certificación Europea EMAS en el servicio de mantenimiento y limpieza de jardines y zonas verdes de León y la Sede central de ACCIONA Service.

### Seguimiento y medición de los procesos

Procesos, productos y servicios	Satisfacción de clientes
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Evaluación de impacto ambiental</li> <li>■ Evaluación de impacto social</li> <li>■ Auditorías internas</li> <li>■ Auditorías externas: certificación</li> <li>■ Auditorías de grupos de interés: clientes, administraciones públicas</li> <li>■ Inspecciones de calidad, PPIs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Evaluación de satisfacción</li> <li>■ Quejas y reclamaciones</li> </ul>

Durante 2014, se realizaron 594 auditorías internas como instrumento para identificar oportunidades para la mejora y como requisito de todos los sistemas de gestión que tiene certificados. Además, ha recibido 110 auditorías de clientes y otras instituciones, que ponen de manifiesto su transparencia ante terceros y su disposición para satisfacer las necesidades comunicadas por éstos. La cifra se ha elevado un 27%, respecto al ejercicio anterior.

### HERRAMIENTAS PARA LA MEJORA CONTINUA

Adicionalmente a herramientas más tradicionales como la realización de auditorías internas y de clientes y procesos de certificación, ACCIONA pone en marcha grupos de mejora específicos cuyos resultados se traducen en Lecciones Aprendidas y Buenas Prácticas que se difunden en toda la organización.

Durante 2014, ACCIONA ha puesto en funcionamiento más de 50 grupos de mejora, constituidos por equipos multidisciplinares, en todas sus líneas

de negocio que tienen como misión estratégica identificar, analizar y proponer ideas y soluciones innovadoras a situaciones de la propia actividad, que puedan mejorarse.

Grupos de mejora 2014	
ACCIONA Agua	5
ACCIONA Energía	28 <sup>(*)</sup>
ACCIONA Construcción	6 <sup>(*)2</sup>
ACCIONA Service	6 <sup>(*)3</sup>
OTROS Negocios	7 <sup>(*)4</sup>

(\*)1 Incluye ACCIONA Energía, A. Blades, A. Windpower.

(\*)2 Incluye ACCIONA Construcción y ACCIONA Concesiones.

(\*)3 Incluye ACCIONA Facility Services y ACCIONA Medio Ambiente.

(\*)4 Otros Negocios: Inmobiliaria, Hijos de Antonio Barceló y Trasmediterranea.

En el caso de ACCIONA Construcción, la identificación de lecciones aprendidas y buenas prácticas es un objetivo global de la empresa, que cuenta con un procedimiento específico que sistematiza su identificación y difusión. Durante 2014 se han elaborado 71 propuestas de lecciones aprendidas procedentes de diferentes países y unidades de negocio. De entre todas ellas el Comité Técnico ha aprobado un total de 11 Lecciones Aprendidas y 22 Buenas Prácticas.

### ACCIONA COMPROMETIDA CON SUS CLIENTES

Los clientes de ACCIONA son fundamentalmente grandes clientes tanto del sector público como privado (Gobiernos, administraciones públicas y otros organismos públicos; compañías

privadas e inversores financieros, entre otros). Adicionalmente la Compañía tiene clientes domésticos en varias de sus empresas, como Hijos de Antonio Barceló, Trasmediterranea y ACCIONA Inmobiliaria.

Más allá de los clientes directos, los ciudadanos son los principales usuarios de algunos de los servicios prestados por ACCIONA:

#### ACCIONA Energía

En 2014 ACCIONA Green cuenta con 10 grandes clientes en España (4 privados y 6 entidades públicas).

El 100% de la energía que ACCIONA Green vende a sus clientes es de origen renovable.

Desde ACCIONA *Green Energy Developments* se está colaborando con la DGA de Sostenibilidad promoviendo reuniones con clientes significativos para presentar sus actuaciones en materia de sostenibilidad. Además, ha lanzado nueva página Web para la atención al cliente en el servicio de comercialización de energía verde.

#### ACCIONA Service

■ Recogida y tratamiento de residuos sólidos urbanos: 257.097 usuarios en España.

■ Servicios de limpieza y mantenimiento: 11.135 clientes en España<sup>(1)</sup>.

■ Servicios de mantenimiento de parques y jardines: 699 contratos de los que se benefician un amplio número de visitantes (por ejemplo: parques y jardines históricos de Madrid) usuarios en España.

Durante 2014 se han elaborado **71 propuestas de Lecciones Aprendidas** procedentes de diferentes países y unidades de negocio

(1) Nº de clientes absolutos, independiente de que ACCIONA suministre varios servicios a cada uno de ellos.

- Servicios de *handling*: 11.581.713 pasajeros atendidos (entrada + salida).
- Atención a personas con movilidad reducida: 11.699 pasajeros (entrada + salida).

ACCIONA Facility Services implica a sus clientes en sus compromisos de sostenibilidad, concretamente en 2014 para un importante cliente del sector de la automoción:

- Realiza la monitorización y el control diario de sus consumos de agua. En caso de superar los parámetros establecidos, se hace una revisión del centro para encontrar la causa y tomar las medidas necesarias.
- Realiza el control y envío mensual de sus consumos de electricidad. Se comparan con el año anterior y, en caso de haber aumentado, se implantan las medidas necesarias para su reducción.

#### ACCIONA Agua

En sus servicios de abastecimiento, saneamiento, depuración y lectura de contadores cuenta con 7.290.204 usuarios en España.

Ha extendido durante 2014 el servicio online ofrecido a los abonados en sus páginas Web específicas de Servicios en las que los usuarios pueden consultar sus consumos y realizar la valoración de los servicios: por primera vez se ha puesto a disposición de 140.000 abonados la encuesta de satisfacción.

Hoy en día, 70 millones de ciudadanos en todo el mundo se benefician por las actuaciones realizadas por ACCIONA Agua a lo largo de su historia.

#### ACCIONA ha llevado a cabo el desarrollo de aplicaciones informáticas específicas

##### ACCIONA Service:

- Programa SENDA: se ha introducido este programa para el control de la producción. El cliente tiene la opción de acceder para poder llevar un seguimiento online de las tareas que se están ejecutando.
- DOCUMENTUM: para cada centro, se da acceso al cliente a este sistema de gestión documental, en el que ACCIONA Facility Services almacena toda la información relativa al Programa de Higiene Integral (PHI).

##### ACCIONA Trasmediterranea:

- La naviera tiene habilitada una aplicación online para que sus clientes puedan comprar sus billetes y hacer la facturación online.

##### ACCIONA Windpower:

- Ha fortalecido el equipo de Project Managers y Departamento Comercial con el fin de dar mejor calidad de servicio y mayor presencia en el cliente.

#### CONOCIENDO EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

Para ACCIONA, el conocimiento del grado de satisfacción de sus clientes y su experiencia respecto a los productos, servicios y proyectos que provee, es uno de los aspectos fundamentales, de cara a medir su desempeño y establecer medidas para mejorar sus procesos.

En este sentido, todos los negocios de ACCIONA disponen de procedimientos documentados, en los que se establece la sistemática para medir la satisfacción de sus clientes.

En el año 2014 ACCIONA se ha valido de los siguientes métodos:

##### Encuestas

Son el método más empleado por las divisiones de ACCIONA. Le permiten conocer aquellos aspectos con los que el cliente se encuentra menos satisfecho y establecer las medidas necesarias para resolver dicha situación, siempre buscando la mejora continua. En el año 2014, ACCIONA ha puesto a disposición de más de 146.000 clientes sus encuestas de satisfacción, llevándose a cabo 6.370 encuestas directas a los clientes.

### Reuniones

ACCIONA Green, para su actividad de venta de energía, a través del responsable de gestión de clientes realiza, anualmente, una selección de los clientes más representativos y planifica con ellos una reunión individual para abordar la calidad percibida.

También se puede evaluar la satisfacción del cliente mediante la valoración de la información interna existente en la compañía, derivada del día a día de los servicios prestados, la cual se obtiene a partir de las diferentes áreas de la empresa que, en algún momento, se encuentran en contacto con los clientes:

- Servicio post-venta. Desde este departamento se reciben las reclamaciones de los clientes insatisfechos con el producto o los servicios.
- Departamento de calidad. Se valoran las no conformidades detectadas que puedan suponer problemas al cliente.
- Departamento de desarrollo de negocio. Se analiza si se han recibido reclamaciones del cliente con relación a las ofertas presentadas o al desarrollo de productos o a la prestación de servicios adicionales.
- Departamento de operaciones/técnico. Los jefes de proyecto se encuentran en continuo diálogo con los clientes, resolviendo cualquier incidencia que pueda surgir o poniendo en marcha las propuestas de mejora que se identifiquen.

## ACCIONA Windpower

ACCIONA Windpower ha empleado tanto medidas directas como indirectas para conocer con mayor detalle, el nivel de satisfacción de sus clientes: realizando encuestas y manteniendo entrevistas con los clientes más importantes históricamente para la empresa y con clientes potenciales. Como medidas indirectas, se han recabado gran diversidad de datos de los distintos departamentos de la Compañía.

Como resultado del análisis, se concluye que los clientes de ACCIONA WINDPOWER están altamente satisfechos con sus equipos de puesta en marcha e inspecciones finales. También obtienen buena valoración: la disponibilidad de los aerogeneradores, el servicio post-venta recibido, el trato recibido desde el departamento de desarrollo de negocio y el trato con los jefes de proyecto y los jefes de parque durante el periodo de suministro, montaje y puesta en marcha de los aerogeneradores. Este resultado se refrenda día a día con nuevos pedidos en distintos mercados.

También se han detectado oportunidades de mejora mediante el análisis como la mejora de la identificación de requisitos legales/laborales específicos de los países de destino, mejoras en el suministro de componentes o mejora en la supervisión técnica en la ejecución de obra civil.

## ACCIONA Construcción

Las aportaciones realizadas por los clientes son incorporadas a través de la mejora de los procesos constructivos. Cuando la valoración de una encuesta de satisfacción recibida es baja o incluye comentarios de los que se puede deducir que un cliente tiene un grado de satisfacción medio o bajo, los responsables de la relación con el cliente celebran una o varias reuniones con el mismo para obtener información adicional acerca de las causas de la insatisfacción.

Adicionalmente, en diversas obras en ejecución se utilizan herramientas informáticas para la gestión y puesta en común con el cliente de la documentación técnica relacionada con el proyecto en ejecución.

- En la concesión del Canal de Navarra, ACCIONA utiliza el indicador K3 de atención al cliente el cual mide mensualmente a través de varios inputs de entrada (quejas, sugerencias, llamadas o correos electrónicos de clientes).
- En la concesión del Hospital Universitario Infanta Sofía, se recaba el *feedback*, entre otras vías, a través de entrevistas-comisiones consultivas con la Empresa Pública.

Los Negocios de ACCIONA han establecido en 2014 objetivos de calidad medibles, coherentes con la Política de la Calidad de ACCIONA y alineados con la estrategia de la Dirección y supervisados por ésta, para incrementar la satisfacción de sus clientes, citándose, a modo de ejemplo, los siguientes:

### Objetivos para aumentar la satisfacción de los clientes 2014

ACCIONA ENERGÍA. COMERCIALIZACIÓN ENERGÍA	Grado de cumplimiento
Obtener una puntuación mayor a 8,5 puntos en la valoración global de los clientes de comercialización.	> 100%
ACCIONA SERVICE	
Mejora de la satisfacción del Cliente: el grado de satisfacción del cliente en las encuestas estará por encima de 3 (Centro VALROMANES).	> 100%
ACCIONA FACILITY SERVICES	
Mejora de la satisfacción del Cliente: el grado de satisfacción del cliente en las encuestas estará por encima de 3 (Realizar al menos 4 reuniones con el cliente en relación con la Mejora Continua).	100%
ACCIONA SERVICIOS URBANOS	
Mejora de la calidad del servicio del Cliente (Mejora a un 6,5 el nivel de calidad del servicio de Limpieza Viaria de las zonas nivel 3).	> 100%

En 2015 se han fijado los siguientes objetivos para aumentar la satisfacción de los clientes:

### Objetivos para aumentar la satisfacción de los clientes 2015

ACCIONA GREEN
Obtener un nivel de satisfacción de clientes con puntuación de 8,5 sobre 10.
Fidelizar a los clientes: renovación del 80% (medido en energía) de los clientes de 2014.
ACCIONA BLADES
Obtener un número de No conformidades de cliente a lo largo del año menor o igual a 4.
Obtener una puntuación en las encuestas de satisfacción del cliente mayor o igual a 4 puntos.

ACCIONA ha obtenido en el año 2014 un porcentaje global de satisfacción de sus clientes de 86%, manteniéndose el nivel de 2013.

El desglose de los índices de satisfacción de los clientes de los diferentes productos y servicios, se detalla a continuación:

### Índice de satisfacción (%)

ACCIONA Construcción	82,5%
ACCIONA Industrial	ND
ACCIONA Energía	92,0%
ACCIONA Agua	96,8%
ACCIONA Service	78,5%
Otros Negocios*	78,3%

(\*) Otros negocios incluye; Inmobiliaria, Trasmediterranea y Bodegas Hijos de Antonio Barceló.

### Atención de quejas y reclamaciones

Todas las divisiones de ACCIONA cuentan con procedimientos, en el ámbito de sus sistemas de gestión, para la recepción y el tratamiento de las quejas y reclamaciones recibidas de los clientes. El objetivo final es que las quejas se resuelvan lo antes posible y desaparezcan las causas que las han originado, lo que permitirá mejorar la satisfacción de los clientes.

En un escenario equivalente al año pasado, el número de reclamaciones ha disminuido un 11% respecto a 2013<sup>(1)</sup> y el grado de resolución de las mismas es de un 93%, habiendo aumentado un 15% con relación al año anterior.

Los tiempos de resolución no son equiparables para los negocios de ACCIONA, ya que las reclamaciones presentan diferencias notables inherentes a la propia naturaleza de cada actividad en función de la complejidad técnica, distinta distribución de las causas e influencia de factores condicionantes, entre otras. Un ejemplo son las Bodegas, ya que la mayoría de las reclamaciones son por errores en la gestión de los pedidos, teniendo un tiempo de resolución "inmediato", mientras que en las reclamaciones de Construcción predomina la necesidad de análisis técnicos y existen otros condicionantes que influyen en los plazos de

(1) No se consideran las reclamaciones procedentes de Trasmediterranea.

En un escenario equivalente al de 2013, las reclamaciones **han disminuido un 11% respecto al año anterior** y el grado de resolución (93%) ha aumentado un 15%

reparación (condiciones atmosféricas, fase de ejecución de la obra, etcétera).

ACCIONA no tiene constancia de que se haya recibido ninguna reclamación en ACCIONA Ingeniería, EROM, ACCIONA Facility Services, ACCIONA Servicios de Seguridad, ACCIONA Green Comercialización ni en las obras de construcción internacional de Australia, Canadá, Ecuador, Panamá, Perú y Suecia.

### SEGURIDAD Y SALUD DE CLIENTES

La seguridad y salud de sus clientes es para la compañía un asunto prioritario. Para su exitosa gestión realiza diversas actuaciones relacionadas con sus productos y servicios:

- Inspecciones reglamentarias y cumplimiento de legislación aplicable
- Incorporación de elementos para reforzar la seguridad de los productos y servicios
- Análisis de puntos críticos y controles de calidad de productos
- Monitorización en continuo de las instalaciones
- Sistemas de gestión de la seguridad
- Información a los clientes para un uso seguro de sus productos y servicios

Durante 2014, ACCIONA, a través de los sistemas de recogida de información establecidos por la compañía, no tiene constancia de que se hayan producido incidentes relacionados con el cumplimiento de la regulación legal o los códigos voluntarios respecto a privacidad y pérdida de datos de clientes.

Los Sistemas de Gestión de la seguridad implantados por la Compañía garantizan el desarrollo de las actividades según los estándares internacionales establecidos para cada sector.

Trasmediterranea	Existe un Sistema de Gestión de Seguridad (SGS), cuyos procedimientos están aprobados por la Dirección General de la Marina Mercante (DGMM), donde se recogen todas las prácticas exigibles en materia de Seguridad y Prevención de la Contaminación. Este sistema es auditado anualmente por parte de la DGMM.
ACCIONA Airport Services	En su base de Palma de Mallorca, dispone del certificado ISAGO (Safety Audit of Ground Operations), que garantiza el desarrollo e implantación del sistema de seguridad de acuerdo con la normativa International Air Transport Association (IATA).
Hijos de Antonio Barceló	Bodegas Peñascal, Viña Mayor y Caserío de Dueñas han obtenido la certificación FSSC 22000 (Food Safety System Certification) lo que representa un nuevo enfoque en la gestión de riesgos de seguridad alimentaria en toda la cadena de suministro.