



Compromiso de ACCIONA

- a. Buen gobierno
- b. Personas
- c. Innovación
- d. Entorno
- e. Círculo de valor**
- f. Sociedad
- g. Diálogo con grupos de interés
- h. Difusión y liderazgo
- i. Rendición de cuentas

Círculo de valor

2012

RETOS	AVANCES
<ul style="list-style-type: none"> ■ Extender el cuestionario de autoevaluación a los proveedores con facturación superior a 100.000 euros en España y ampliar el alcance a proveedores a nivel internacional. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Cuestionario enviado a proveedores con facturación anual en España igual o superior a 100.000 euros, incluyendo proveedores internacionales (más de 2.500 proveedores nuevos).
<ul style="list-style-type: none"> ■ Asignar un <i>rating</i> a los proveedores evaluados en 2010 y 2011 como experiencia piloto para el <i>rating</i> en desarrollo sostenible. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Alrededor de 1.600 proveedores evaluados en 2010-2012 con <i>rating</i> asignado en desarrollo sostenible.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Difundir los Principios Éticos para Proveedores, Contratistas y Colaboradores, así como el Canal Ético. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Difusión masiva de los Principios Éticos a más de 12.000 proveedores.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Convocar dentro del Pack de Formación del Campus de Proveedores a los cursos sobre Código de Conducta, Integración de Discapacitados y Prevención de Riesgos Laborales. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Lanzamiento de varias convocatorias de los cursos del Pack de Formación (más de 1.000 personas inscritas).
<ul style="list-style-type: none"> ■ Elaborar la primera versión del Catálogo de Compra de Productos Sostenibles, con 45 productos, y realizar las primeras compras basadas en el mismo. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Primera versión del Catálogo de Productos y Servicios Sostenibles, elaborada con 435 productos o servicios. Las principales divisiones han realizado licitaciones basadas en el Catálogo.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Ampliar el alcance de las auditorías a proveedores. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Realización de un plan de auditorías y verificación de proveedores evaluados en sostenibilidad.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Consolidar el Boletín de PRL para proveedores y extenderlo a nivel internacional. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Envío trimestral de los boletines de PRL, en versión bilingüe, a proveedores nacionales y extranjeros (unos 12.000 envíos por boletín).
<ul style="list-style-type: none"> ■ Realizar concursos cuyas bases de licitación realicen discriminaciones positivas, atendiendo a criterios de responsabilidad corporativa y sostenibilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Incorporación de criterios de responsabilidad corporativa y sostenibilidad en las licitaciones, priorizando la contratación de proveedores que los cumplan.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Impartir el Curso de RC y Sostenibilidad en la cadena de suministro a todo el personal adscrito a la función de compras. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Convocado el personal adscrito a la función de compras para realizar el Curso de RC y Sostenibilidad en la cadena de suministro.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Consecución de un 92% de cifra de negocio certificada en ISO 9001 y un 88% en ISO 14001. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nuevas actividades y centros certificados, alcanzándose un 93% de la cifra de negocio certificada en ISO 9001 y un 90% en ISO 14001.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Conseguir la triple certificación (eficiencia energética, gestión medioambiental y calidad de aire) en una de las instalaciones de ACCIONA. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Consecución de la doble certificación (eficiencia energética y gestión medioambiental) en el Centro Tecnológico de I+D de ACCIONA Infraestructuras. Realización de la auditoría externa para certificación en UNE 171330.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Lanzar un proyecto para la mejora de varios procesos de la Compañía, que pasará por medirlos y rediseñarlos con enfoque de creación de valor económico. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Realización de innovaciones operativas en procesos, obteniéndose unos ahorros de 12,4 millones de euros.

2012

HECHOS DESTACADOS

- ACCIONA ha potenciado la contratación con Centros Especiales de Empleo para facilitar la incorporación de personas con discapacidad al mundo laboral.
- Se ha elaborado un nuevo Procedimiento de Homologación y Evaluación de Proveedores, que incluye criterios de responsabilidad corporativa y sostenibilidad.
- ACCIONA ha incorporado la Gestión de Riesgos a la cadena de suministro, realizando el primer Mapa de Riesgo de Proveedores y asignando un *rating* en sostenibilidad a proveedores.
- Nuevos servicios de valor añadido para clientes: propuestas para la mejora de la eficiencia, tres eventos neutros en carbono y certificación de ACCIONA Forwarding como Operador Económico Autorizado.
- Se han incorporado objetivos de cumplimiento de los compromisos del Plan Director de Sostenibilidad 2015 en lo relativo al círculo de valor en la evaluación del desempeño del personal de compras.
- Sigue mejorando la accesibilidad de los productos y servicios de ACCIONA: introducción del etiquetado braille en vinos de Hijos de Antonio Barceló, atención personalizada para personas con discapacidad auditiva en la concesionaria Rodovia do Aço.
- Se potencia la unidad y coherencia de los procesos de compras y el control de la cadena de suministro, a través de la implantación del SAP a nivel internacional (ACCIONA Energía Polonia y Portugal, ACCIONA Agua Italia) y a otras divisiones (ACCIONA Servicios).

2013

RETOS

- Consolidación del alcance del cuestionario de autoevaluación a proveedores a nivel internacional.
- Realización del borrador de las bases del Premio Anual de Prácticas Sostenibles de proveedores, para su lanzamiento en 2014.
- Ampliación del alcance de las verificaciones del cuestionario en todas las divisiones de ACCIONA, de acuerdo con lo establecido en el Plan de Auditorías para 2013.
- Conseguir la certificación en la norma ISO 20121, Gestión de Eventos Sostenibles, para GPD.
- Consolidación de la iniciativa del Boletín de PRL para proveedores en el ámbito internacional.
- Obtener la certificación Wineries for Climate Protection en Hijos de Antonio Barceló.
- Difusión del Catálogo de Productos y Servicios Sostenibles a la función de compras de las divisiones, ampliando su alcance y realizando licitaciones basadas en el mismo.

→ Indicadores círculo de valor

	2011	2012
% de proveedores locales	94,12	92,41
% de pedidos que incluyen la Cláusula del Pacto Mundial	99,75	99,63
Proveedores autocalificados en materia de sostenibilidad sobre el total de proveedores en la muestra (%)	36,66	35,11
Índice global de satisfacción de clientes (%)	85,5	83,4
% de la actividad certificada con ISO 9001	88	93
% de la actividad certificada con ISO 14001	85	90

El compromiso de ACCIONA con su cadena de suministro

ACCIONA ha potenciado relaciones de comunicación y conocimiento mutuo con sus proveedores, a través de la mejora de los canales de comunicación, el trato continuo, la difusión de sus Principios Éticos y la formación, para compartir las mejores prácticas y el posicionamiento de las empresas en estas materias. ACCIONA desarrolla estas iniciativas con la expectativa de generar valor, en interés y beneficio de todos.

La Compañía ha trabajado activamente en la gestión de riesgos de su cadena de suministro, con el fin de contar con proveedores que respeten unos estándares éticos mínimos. Además, ACCIONA apuesta por integrar criterios de responsabilidad corporativa (RC) y sostenibilidad en sus procesos de compras, comprometiéndose a implantar un proceso de gestión responsable que favorezca la adquisición de productos y la contratación de servicios respetuosos con el medio ambiente, que hayan sido fabricados o generados en condiciones socialmente justas.

GESTIÓN DE RIESGOS EN LA CADENA DE SUMINISTRO

Mediante la gestión del riesgo en su cadena de suministro ACCIONA tiene como objetivo:

- Conocer su cadena de suministro, su alcance y sus proveedores críticos.

- Saber cuál es su exposición al riesgo, identificando tanto sus riesgos operacionales, vinculados al resultado del negocio, como sus riesgos sociales, vinculados a la sostenibilidad.
- Poner en marcha iniciativas y actuaciones que ayuden a la gestión de la cadena de suministro: principios éticos, criterios de homologación, evaluación y auditorías, formación e incentivos a proveedores.
- Integrar criterios de responsabilidad corporativa y sostenibilidad en la estrategia de la gestión y en los procesos de compras.
- Obtener beneficios de la gestión responsable y sostenible de las compras (reducción de costes y aumento de ingresos para el negocio).
- Fijar indicadores de desempeño que permitan valorar esta gestión.
- Potenciar la transparencia y la ética en los procesos de compras.

Conocer toda la cadena de suministro es importante para poder implementar acciones de mejora que resulten efectivas. En este sentido, ACCIONA busca identificar los principales proveedores con los que poder firmar acuerdos globales, los proveedores de

mayor volumen de facturación con el Grupo y los que son críticos para el buen desarrollo de la actividad.

En 2012 el número de proveedores de ACCIONA ascendió a 28.656. De éstos, el 7,98% tuvieron una relación comercial con la Compañía superior a los 100.000 euros anuales.

Existen una serie de suministros y servicios que son comunes a la mayor parte de las divisiones de ACCIONA, para los que se potencia la firma de acuerdos marco y a través de los que la Compañía y el proveedor se ven beneficiados. El resto de los principales materiales, equipos y servicios que se compran, son los específicos y necesarios para la realización de la actividad de cada una de las divisiones.

ACCIONA potencia la contratación con proveedores locales, fomentando sus capacidades y contribuyendo al desarrollo económico de las comunidades en las que opera. Además, el desarrollo e integración de proveedores de ámbito local facilita los suministros y servicios, especialmente aquéllos más esenciales y básicos, dando flexibilidad y asegurando tiempos de respuesta óptimos. Esta relación genera beneficios mutuos, pues repercute también positivamente en el crecimiento de las áreas de implantación garantizando una estrecha colaboración.

DISTRIBUCION DE PROVEEDORES POR DIVISIÓN 2012		
DIVISIÓN	TOTAL	% LOCALES
ACCIONA, S.A.	678	92,77%
INFRAESTRUCTURAS ⁽¹⁾	13.873	98,06%
ENERGÍA	5.994	89,64%
AGUA	1.174	85,60%
LOGÍSTICA ⁽²⁾	1.781	89,76%
SERVICIOS ⁽³⁾	4.079	97,34%
OTROS NEGOCIOS ⁽⁴⁾	1.077	93,69%
TOTAL	28.656	92,41%

⁽¹⁾ Incluye Inmobiliaria.

⁽²⁾ Incluye Trasmediterranea y Forwarding.

⁽³⁾ Incluye ACCIONA Medio Ambiente, ACCIONA Servicios Urbanos, ACCIONA Servicios Urbanos y Medio Ambiente, ACCIONA Facility Service, ACCIONA Airport Service y EROM.

⁽⁴⁾ Incluye GPD, Bodegas y Bestinver.

ACCIONA Agua ha incluido en 2012 el seguimiento de las contrataciones locales en el estudio comparativo previo a la adjudicación para potenciar la contratación con proveedores locales, siendo un criterio más que tener en cuenta en la adjudicación.

Por otro lado, ACCIONA ha identificado una serie de proveedores críticos, cuyo nivel de criticidad se basa en el tipo de riesgo que éstos entrañan para la Compañía y en el impacto potencial sobre sus negocios:

- **Riesgo económico:** se consideran críticos a los proveedores con un volumen anual de compra superior a los 300.000 euros.

- **Riesgo país:** se consideran críticos cuando el origen de los proveedores o de la fuente de suministro no pertenece a la OCDE.

- **Riesgo actividad:** se consideran críticos cuando la naturaleza del suministro o servicio que ofrecen está entre los considerados críticos por ACCIONA.

- **Otros riesgos:** cada división ha identificado a los proveedores que suponen un riesgo para el correcto desarrollo de sus negocios, ya sea por el grado de dependencia tecnológica o económica, por ser irremplazables, subcontratistas, por razones de calidad asociada al producto final, etc.

PROVEEDORES CRÍTICOS POR LÍNEA DE NEGOCIO		
DIVISIÓN	CRÍTICOS	% S/TOTAL
ACCIONA, S.A.	58	8,55%
INFRAESTRUCTURAS ⁽¹⁾	376	2,71%
ENERGÍA	869	14,50%
AGUA	95	8,09%
LOGÍSTICA ⁽²⁾	21	1,18%
SERVICIOS ⁽³⁾	824	20,20%
OTROS NEGOCIOS ⁽⁴⁾	21	1,95%
TOTAL	2.264	7,90%

⁽¹⁾ Incluye Inmobiliaria.

⁽²⁾ Incluye Trasmediterranea y Forwarding.

⁽³⁾ Incluye ACCIONA Medio Ambiente, ACCIONA Servicios Urbanos, ACCIONA Servicios Urbanos y Medio Ambiente, ACCIONA Facility Service, ACCIONA Airport Service y EROM.

⁽⁴⁾ Incluye GPD, Bodegas y Bestinver.

Para ACCIONA, trabajar con proveedores y contratistas certificados es una garantía de profesionalidad, calidad y sostenibilidad en los suministros y servicios que éstos ofrecen. Por ello, en las licitaciones se incluyen cláusulas que valoran positivamente la posesión de los ofertantes de certificados de calidad, medio ambiente y seguridad y salud. Durante 2012 ACCIONA Energía envió una carta a 147 proveedores recomendándoles que se certificaran. En especial, se dirigieron a proveedores de materiales críticos y contratas.

Para ACCIONA, trabajar con proveedores y contratistas certificados es una garantía de profesionalidad, calidad y sostenibilidad

En el cuadro siguiente se relacionan los datos disponibles de las empresas del Grupo:

EMPRESA	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS
ACCIONA WINDPOWER	82,00%	39,00%	20,00%
ACCIONA AIRPORT SERVICES	100,00%	100,00%	N/D
BESTINVER	14,91%	6,21%	2,48%
ACCIONA MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS	44,48%	30,81%	3,44%
ACCIONA INGENIERÍA E INSTALACIONES	27,50%	67,50%	9,00%
ACCIONA INMOBILIARIA	41,00%	65,00%	12,00%
ACCIONA INFRAESTRUCTURAS	39,08%	20,11%	8,85%
ACCIONA AGUA	57,31%	10,29%	1,75%
ACCIONA ENERGÍA	64,58%	37,85%	21,10%
HIJOS DE ANTONIO BARCELÓ	93,00%	29,00%	3,00%
GPD	3,92%	1,82%	N/D
ACCIONA SISTEMAS DE SEGURIDAD	20,00%	20,00%	20,00%

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

IDENTIFICAR LOS RIESGOS ASOCIADOS A LOS PROCESOS DE COMPRAS

En los procesos de compras ACCIONA distingue dos tipos de riesgos: operacionales y sociales. Los riesgos operacionales son los vinculados al resultado del negocio y se refieren a la relación proveedor/cliente durante el proceso de compra, mientras que los sociales hacen referencia a la consideración de criterios de sostenibilidad (reducción del impacto medioambiental, respeto de los derechos humanos y laborales reconocidos internacionalmente, transparencia y ética/buen gobierno en los procesos de compras).

Durante 2012, basándose en estos aspectos, ACCIONA realizó una fase de diagnóstico de su cadena de suministro, a través de distintas iniciativas que se describen a continuación.

Matriz de riesgos en los procesos de compras y pagos

La Compañía ha elaborado una matriz que recoge los procesos de compras y pagos y en la cual, a través del análisis detallado de todos los subprocesos y actividades que comprenden estas funciones, se han identificado y descrito los riesgos que pueden producirse en el desarrollo de éstas. Conocidos los riesgos, se han establecido en la matriz los controles correspondientes.

Adicionalmente, se ha realizado una matriz de segregación de funciones, con el fin de que no concurren personas que se encuentren dentro del proceso de compras en aquellos momentos en que se pudieran poner en peligro la transparencia del mismo, evitando cualquier riesgo de incumplimiento de las normas y procedimientos establecidos.

Adaptación de la normativa corporativa a los sistemas (ERP) y a los procedimientos de las empresas del Grupo

La Norma Corporativa de Compras (NCC001) establece específicamente el posicionamiento de ACCIONA en materia de sostenibilidad relacionado con las compras, haciendo mención al compromiso con el comportamiento ético referido al personal que participa en los procesos de compras y marcando las exigencias y pautas que seguir en cuanto a la conducta que en el ejercicio de su actividad este colectivo debe respetar. Igualmente, se recoge expresamente cómo se ha de evitar el conflicto de interés en el proceso de compras.

ACCIONA traslada estos principios a sus sistemas de gestión de procesos internos (ERP) en cuanto a diseño y control de los procesos de compras y del Maestro de Proveedores. Durante 2012 se ha efectuado la implantación del SAP a escala internacional (ACCIONA Energía Polonia y Portugal, ACCIONA Agua Italia) y a otras divisiones (ACCIONA Servicios).

Cuestionario de Autoevaluación de Responsabilidad Corporativa (RC) y Sostenibilidad en la Cadena de Suministro y *rating* de proveedores

Desde su puesta en marcha en 2010, con el objetivo de difundir los criterios de sostenibilidad de ACCIONA a sus proveedores, el Cuestionario de Autoevaluación en RC y Sostenibilidad en la Cadena Suministro ha servido para mejorar el conocimiento de las prácticas de los proveedores de ACCIONA en estas materias. En 2012 se amplió el alcance del mismo y se envió a los proveedores que tuvieron una relación comercial con el grupo superior a los 100.000 euros en 2011, incluyendo proveedores extranjeros.

Durante 2012 el cuestionario se envió a un total de 2.495 proveedores, de los cuales respondieron un 35,11%. Desde la puesta en marcha de esta metodología se han enviado 4.310 cuestionarios, de los cuales respondió el 37,33%.

De acuerdo con las respuestas obtenidas a partir del cuestionario de autoevaluación, se ha asignado un *rating* en materia de RC y Sostenibilidad a 1.609 proveedores, siendo la calificación media obtenida A-. En el ERP de ACCIONA, dentro de la ficha de proveedor del Maestro de proveedores, se ha incluido un campo para registrar el *rating* del proveedor en materia de sostenibilidad.

Mapa de Riesgo de la cadena de suministro

Durante 2012, en base al análisis de 3.756 proveedores con los que ACCIONA en España tuvo una relación comercial en 2011 superior a 100.000 euros, la Compañía elaboró el Mapa de Riesgo de su cadena de suministro. El objeto del Mapa de Riesgo es conocer la posición actual de los principales colaboradores y detectar los riesgos dentro de la cadena de suministro, con el fin de prevenir malas prácticas, controlar y gestionar la relación con los proveedores y, especialmente, identificar puntos de mejora para ofrecer a los colaboradores formación e información sobre estas materias. Para realizar este mapa se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos:

- Riesgo económico (nivel de dependencia económica).
- Riesgo actividad (PRL y medio ambiente).
- Riesgo país (global, corrupción, derechos humanos y legislación medioambiental).
- Riesgo tipo proveedor.

Cabe destacar que la mayor parte de los proveedores de ACCIONA se encuentran en una franja de nivel de riesgo medio-bajo, no habiéndose detectado ningún proveedor de riesgo alto para ACCIONA.

Mediante la mejora de sus sistemas de gestión de riesgos, ACCIONA garantiza la transparencia en los procesos de contratación, evalúa las capacidades y prácticas de los proveedores, y colabora con ellos para superar posibles limitaciones, transmitiendo sus valores y asegurándose el cumplimiento de unos principios mínimos que garanticen una cadena de suministro responsable.

Con la mejora de sus sistemas de gestión de riesgos, ACCIONA garantiza la transparencia en los procesos de contratación

INICIATIVAS Y ACTUACIONES DE GESTIÓN RESPONSABLE EN LA CADENA DE SUMINISTRO

ACCIONA ha puesto en marcha distintas iniciativas de gestión responsable y control del riesgo:

- Difusión masiva de los Principios Éticos para proveedores, contratistas y colaboradores.
- Elaboración de un nuevo Procedimiento de Homologación y Evaluación de Proveedores.
- Plan de Auditorías a Proveedores.
- Comunicación, formación e incentivos a proveedores.

Principios Éticos para Proveedores, Contratistas y Colaboradores, y Canal Ético

Durante 2012 los Principios Éticos para Proveedores, Contratistas y Colaboradores, aprobados el año anterior junto con el Código de Conducta de ACCIONA, fueron traducidos a siete idiomas y publicados en la web de ACCIONA, con el objetivo de llegar a la mayor parte de los proveedores del Grupo en su lengua. Estos principios abarcan aspectos de transparencia y ética, derechos humanos y sociales, seguridad y salud, y

calidad y medio ambiente. Junto a estos principios, también se puso a disposición de los proveedores un Canal Ético.

Con la difusión de estos principios a más de 12.000 proveedores nacionales e internacionales, ACCIONA pretende promover la alineación de los mismos a su posicionamiento. Además, la Compañía recomienda a sus proveedores que adopten políticas específicas que garanticen estos principios.

Cláusulas de carácter ético en pedidos, contratos y bases de licitación: un compromiso con el comportamiento ético

ACCIONA revisó durante el año 2012 las cláusulas de carácter ético que incorpora en todos sus pedidos, contratos y bases de licitación, para incluir la mención específica a los Principios Éticos para Proveedores, Contratistas y Colaboradores. En este periodo se incluyeron las cláusulas en más de 10.000 peticiones de oferta y licitaciones. Dicha inclusión persigue poder resolver los contratos con proveedores que no incorporen en su actividad los criterios de responsabilidad corporativa y sostenibilidad acordes con los estándares de ACCIONA. En 2012, en ninguna de las divisiones del Grupo se identificaron proveedores o contratistas que estuviesen

violando o poniendo en peligro el cumplimiento de estas cláusulas.

En las cláusulas también se incluye la puesta del Canal Ético a disposición de proveedores y contratistas, con el fin de que éstos puedan igualmente comunicar cualquier práctica irregular que suponga una violación de estos principios.

Entre las cláusulas éticas se encuentra la referente al compromiso de ACCIONA con el Pacto Mundial. En el proceso final de negociación con los proveedores, se hace especial hincapié en fomentar la adhesión de éstos a la iniciativa. Durante 2012 ACCIONA Infraestructuras y ACCIONA Energía realizaron comunicaciones sobre el Pacto Mundial, fomentando la adhesión al mismo a 140 y 45 proveedores, respectivamente. Por su parte, ACCIONA Agua facilitó información y acceso a la web del Pacto Mundial a través de correos electrónicos.

Procedimiento de homologación y evaluación de proveedores

ACCIONA ha elaborado un procedimiento corporativo de homologación y evaluación de proveedores, en el que recoge el proceso que seguir, define los criterios y asigna responsabilidades derivadas de este proceso. Dicho procedimiento entrará en vigor durante 2013. Asimismo, sirve para definir la política

que en esta materia han de seguir el resto de las empresas del Grupo.

La homologación tiene como fin velar por que cualquier tercero que suministre bienes o preste servicios a ACCIONA esté cualificado de acuerdo con los estándares de transparencia y ética, derechos humanos y sociales, seguridad y salud, calidad y medio ambiente.

Este procedimiento define los proveedores que deben estar homologados atendiendo a los factores considerados de riesgo:

- Riesgo económico.
- Riesgo país.
- Riesgo actividad.
- Riesgo nivel calificación en base a las evaluaciones de los suministros y/o servicios.
- Riesgo en RC y sostenibilidad.

Asimismo, recoge las formas de homologación y define los criterios mínimos para homologar en función del tipo de riesgo que representan para ACCIONA.

La evaluación se realiza de acuerdo con criterios de plazos, prevención de riesgos laborales, calidad, medio ambiente, cumplimiento de las obligaciones administrativas y capacidades técnicas.

Las evaluaciones se hacen tras la recepción de un pedido o servicio, y sirven para dar una calificación con respecto a esa entrega, que servirá en la toma de decisión de las siguientes adjudicaciones. Mediante esta calificación del tipo A, B, C y D, se evita la contratación con los peor calificados (los del tipo D).

Además de las evaluaciones, ACCIONA realiza auditorías tanto internas como externas a sus proveedores, dependiendo de la actividad de cada una de las empresas.

DIVISIÓN	AUDITORÍAS Y EVALUACIONES REALIZADAS EN 2012
ACCIONA Infraestructuras	Ha realizado 9.107 informes de evaluación de 3.179 proveedores distintos (el 63% de los pedidos realizados han sido evaluados). Realiza visitas a talleres y fábricas, y se han realizado auditorías a proveedores en Chile, México, Brasil y Canadá.
ACCIONA Instalaciones	Ha realizado 546 evaluaciones a 239 proveedores distintos (un 47% de los pedidos realizados han sido evaluados).
ACCIONA Energía	Ha realizado 35 auditorías a proveedores y 22 se encuentran en proceso. Adicionalmente, a través del departamento de Calidad se han realizado auditorías a contratistas de servicios de O&M y auditorías en procesos de montaje.
ACCIONA Windpower	Realiza auditorías a sus proveedores vinculados con el producto final, tanto de calidad como de medio ambiente (48 auditorías). Se han realizado auditorías de montaje (España, Croacia y Polonia).
ACCIONA Mantenimiento de Infraestructuras	Ha realizado 209 evaluaciones.
ACCIONA Facility Services	Realiza auditorías a proveedores en el marco de la certificación SA8000, la certificación OHSAS y la ISO 14001.
ACCIONA Agua	Realiza auditorías a los proveedores que al registrarse no aportan documentación relativa a las certificaciones ISO 9001 y 14001.
ACCIONA Airport Services	Los proveedores con un impacto medioambiental significativo son inspeccionados trimestralmente en cuanto al cumplimiento de la normativa ISO 14001, así como de la legislación aplicable.
ACCIONA Inmobiliaria	Ha realizado 50 evaluaciones.
Hijos de Antonio Barceló	Ha realizado un total de 60 auditorías por parte del departamento de Calidad y Medio Ambiente, lo que supone el 28% de los proveedores. Todos los proveedores y contratistas se someten a una evaluación inicial.

Plan de Auditorías 2012: verificación de la calidad de respuesta a cuestionarios

En 2012 ACCIONA puso en marcha un Plan de Auditorías, con el que se pretende aumentar el número de auditorías que se realizan y que se incorporen a las mismas criterios de responsabilidad corporativa y sostenibilidad.

Teniendo de base el Cuestionario de RC y Sostenibilidad, se seleccionó un colectivo de proveedores que habían respondido al mismo para realizar un piloto de verificación de las respuestas remitidas, solicitando evidencias de las mismas. De los 1.609 cuestionarios contestados entre los años 2010 y 2012, se seleccionaron 229 proveedores de las diferentes divisiones. De éstos, en el último trimestre de 2012 se verificó el 64,19%.

Actualmente existen auditorías en proceso.

Comunicación, formación e incentivos a proveedores

ACCIONA potencia las relaciones de comunicación y conocimiento mutuo con sus proveedores, a través de la mejora de los canales de comunicación, el trato continuo y la formación, para compartir las mejores prácticas y el posicionamiento de las empresas en estas materias. Para ello, además del Canal Ético, a disposición de los proveedores se encuentra una dirección de correo electrónico: proveedores@acciona.es, adonde pueden hacer llegar cualquier comentario o aclaración que deseen realizar.

Tras el lanzamiento en 2011 del Campus de Proveedores en la Universidad Corporativa de ACCIONA, el Pack de Formación se completó en 2012 con un total de cinco cursos *online*, diseñados *ad hoc*, que se ofrecieron a los proveedores con el objetivo de formarlos en los principales aspectos de sostenibilidad.

Durante 2012 se realizaron cuatro convocatorias, invitando a los proveedores seleccionados entre los que contestan al Cuestionario de Autoevaluación de RC y Sostenibilidad, con el objetivo de mejorar sus conocimientos y buenas prácticas en estas materias. Para incentivar la formación, la Compañía ofrece estos cursos a sus proveedores de forma gratuita, asumiendo los costes correspondientes y sin limitar el

número de personas que pueden inscribirse. Del total de proveedores convocados este año se inscribió el 30,8%.

CURSO	PROVEEDORES INSCRITOS	PERSONAS INSCRITAS
RC y Sostenibilidad en la Cadena de Suministro (disponible en español, inglés y polaco)	228	328
Igualdad y Prevención de la Discriminación	136	306
PRL en la Cadena de Suministro	107	278
Discapacidad	47	61
Código de Conducta	48	64
TOTAL	566	1.037

Por otro lado, en 2012 se publicaron cuatro números del Boletín Trimestral de PRL para Proveedores en versión bilingüe (español/ inglés), que fueron enviados a más de 12.000 direcciones de correo electrónico de proveedores de todas las divisiones, incluyendo internacionales, además de a más de 3.000 empleados de ACCIONA. Está disponible la dirección de correo electrónico boletinproveedores@acciona.es, donde los colaboradores pueden hacer llegar cuestiones o contenidos que estimen de interés y cualquier comentario o aclaración que deseen realizar.

Adicionalmente, ACCIONA convocó durante 2012 a 251 personas adscritas a la función de compras de todas las divisiones para realizar el Curso *online* de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad en la Cadena de Suministro. El personal de Compras de ACCIONA Corporación, Energía, Agua e Infraestructuras ha incorporado a sus objetivos en la evaluación de desempeño de 2012 el cumplimiento de los compromisos del PDS en lo relativo al círculo de valor.

CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD EN LA GESTIÓN Y EN LOS PROCESOS DE COMPRAS

En 2012, mediante la elaboración de un Catálogo de Productos y Servicios Sostenibles, ACCIONA creó una herramienta clave para la implantación de un proceso de gestión responsable que favorezca la adquisición de productos y la contratación de servicios respetuosos con el medio ambiente que hayan sido fabricados o generados en condiciones socialmente justas.

El Catálogo de Productos y Servicios Sostenibles favorece la compra ambiental y socialmente responsable

El documento define los criterios para determinar qué proveedores y/o qué productos y servicios pueden considerarse sostenibles, y las herramientas de verificación del cumplimiento de los mismos, y fija el procedimiento para incorporar nuevos productos y servicios. Una vez definidos los criterios y las pautas de incorporación al catálogo, las distintas divisiones han identificado bienes y servicios de acuerdo con estos tres tipos de compra responsable:

- **Compra Verde:** criterios ambientales para reducir al mínimo los impactos de la actividad de la Empresa.
- **Compra Social:** criterios sociales para asegurar la calidad en el empleo, favorecer la integración de personas con capacidades diferentes y la no discriminación.
- **Compra Ética:** criterios que velan por condiciones laborales dignas, el respeto y apoyo a las comunidades locales donde se desarrolla la actividad de la Empresa (comercio justo), así como la lucha contra el soborno y la corrupción.

El catálogo también incluye un anexo con las principales etiquetas y sellos reconocidos, que cumplen con requisitos ambientales, éticos y sociales.

Durante 2013 se realizará la difusión del catálogo para que todo el personal adscrito a la función de compras lo incorpore a su gestión diaria.

Uno de los principales objetivos de la elaboración del catálogo fue realizar, durante 2012, las primeras licitaciones y compras basadas en el mismo por parte de las principales divisiones de ACCIONA.

Energía de origen renovable

ACCIONA apuesta por el origen renovable de la energía eléctrica contratada en España. Durante 2012 aumentó un 4% con respecto al año anterior la contratación de energía verde para 572 puntos de suministro del Grupo. En 2012 se compraron 488 GWh, siendo el 58% de origen verde, el cual se certifica mediante la emisión por parte de la CNE del Certificado de Garantía de Origen. Se estima que la contratación en 2013 de los nuevos puntos de suministro (50 GWh/año) con garantía de origen renovable va a reportar un ahorro de coste medio del 7%.

Suministros de materias primas para biodiésel

Las plantas de biodiésel de Caparros y de Bilbao obtuvieron la Certificación de Sostenibilidad de acuerdo con el esquema internacional ISCC sobre biocarburantes y biolíquidos, lo que asegura que todos los aprovisionamientos de aceite para las plantas de biocombustible de ACCIONA

Energía se acompañen de las correspondientes certificaciones de sostenibilidad.

Los vehículos de la flota de ACCIONA, ecoeficientes

Durante el año 2012, 213 nuevos vehículos ecoeficientes se incorporaron a la flota de las empresas del Grupo, siendo el total de vehículos de este tipo 586 (un 31,69% del total). Además, ACCIONA realizó la licitación para renovar sus acuerdos de *renting* de vehículos de flota incluyendo una cláusula por la que se valoraron positivamente aquellas ofertas que incluyeran propuestas que incrementasen el porcentaje de vehículos ecoeficientes en la flota. Como resultado, el *renting* a dos años del modelo básico eco-eficiente más utilizado en flota supondrá un ahorro en la cuota del 28%.

Madera sostenible

El compromiso de ACCIONA con el uso de madera certificada sigue estando presente en todas las gestiones de compras. Se introducen cláusulas para asegurar este tipo de suministro, y en los procesos de negociación se toma en cuenta esta exigencia, siendo un criterio de adjudicación el origen certificado de la misma.

ACCIONA Infraestructuras realiza acciones correctivas mediante el Informe de Acciones Correctivas/Preventivas, referido al uso de madera certificada (AC/AP: 2010-02),

que pretende implantar la sistemática necesaria relativa a la utilización de madera y productos derivados, con certificado de gestión forestal sostenible, desde la fase de plantificación y aprovisionamiento concerniente a esos productos. En el año 2012 aproximadamente 1.249,27 toneladas de madera consumidas por ACCIONA Infraestructuras estaba certificada.

Eficiencia energética

Algunas divisiones de ACCIONA incorporan en sus criterios de compra aspectos relacionados con la eficiencia energética. Por ejemplo, Agua e Infraestructuras modificaron sus procedimientos de compras durante 2012 para incluir criterios de eficiencia energética en la adquisición de equipos y materiales. En sus proyectos ACCIONA Instalaciones opta por soluciones de climatización e iluminación que supongan una mejora tanto en el rendimiento de la instalación como en la reducción de los consumos.

Contratación con centros especiales de empleo

Continuando con el compromiso adquirido por fomentar la empleabilidad de colectivos desfavorecidos, durante 2012 fue una prioridad contratar el suministro de productos y servicios con centros especiales de empleo (CEE), para potenciar la incorporación de las personas discapacitadas

al mundo laboral. El suministro de material de seguridad y vestuario laboral de Energía, Agua, Trasmediterranea e Infraestructuras fue adjudicado a CEE. Por su parte, ACCIONA Trasmediterranea tiene contratado a un CEE parte de su servicio de atención al cliente (*call center*).

Compromiso con la innovación y el medio ambiente

En los expedientes de compras iguales o superiores a 100.000 euros se incorpora una ficha para analizar de manera conjunta con el proveedor las características de la compra, con el fin de detectar componentes innovadores en el diseño, la producción y/o utilización del objeto de la adjudicación, y la eficiencia operativa en los procesos. Durante el año 2012 se tramitaron por esta vía 38 expedientes.

ACCIONA ha incorporado a la gestión de compras la detección de cualquier tipo de actuación que tenga un componente ambiental. Para ello se ha solicitado al personal adscrito a la función de compras que informe de todos los pedidos o contratos en los que exista alguna actuación medioambiental. En este sentido, se ha facilitado una lista de actuaciones medioambientales orientativa no limitativa para que se incluyan contrataciones asociadas al medio ambiente.

Más allá de la gestión excelente

ACCIONA trabaja con un modelo de gestión avanzado, que integra los distintos aspectos que son relevantes para sus grupos de interés, con el objetivo de satisfacer las expectativas de sus clientes y lograr la sostenibilidad económica y ambiental de sus actividades. Los ejes fundamentales que constituyen este modelo son:

- Compromiso a todos los niveles de la organización, estableciendo objetivos de mejora, dotando de los recursos necesarios y reconociendo la implicación de los empleados en la mejora de la Organización.
- Orientación al cliente: ACCIONA depende de sus clientes y se esfuerza por comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y superar sus expectativas.

- Gestión por procesos: contribuye a la eficacia y eficiencia de ACCIONA en el logro de sus objetivos.
- Orientación hacia los resultados, mejorando continuamente mediante el aprendizaje y la innovación.
- Responsabilidad empresarial con el entorno.
- Relaciones mutuamente beneficiosas con los grupos de interés de ACCIONA, aumentando la capacidad de generar valor.

Este compromiso se materializa en el establecimiento de objetivos de mejora por parte de las divisiones de ACCIONA y en el marco de sus sistemas de gestión, siendo los más destacados en el año 2012 los que se incluyen en la tabla de la página siguiente:

OBJETIVO	GRADO DE CUMPLIMIENTO
MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES	
ACCIONA Facility Services: obtener una media superior a 3,7/5 en las encuestas anuales de satisfacción.	105%
ACCIONA Mantenimiento de Infraestructuras: obtener más de un 60% de respuestas al Cuestionario de Satisfacción del Cliente.	112% % de respuesta = 67%
ACCIONA Green Energy: obtener una puntuación por encima de 3,7 sobre 5.	122%
MEJORAR LOS PROCESOS	
ACCIONA Agua: reciclaje de agua tratada de la EDAR Güeñes, mediante sistema de desinfección para preparación de polielectrolito; eliminación del consumo de agua potable.	100%
MEJORAR LA CALIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	
ACCIONA Concesiones: introducir método de medición y control en la atención y resolución de los avisos para extraer conclusiones que posibiliten acciones de mejora en el Hospital del Norte.	100%
AVANZAR EN LA CERTIFICACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	
ACCIONA Agua: certificación, según la norma ISO 50001, del Sistema de Gestión Energético implantado en ACCIONA Agua.	100%
ACCIONA Forwarding: certificación como operador económico autorizado.	100%
REDUCIR LA HUELLA AMBIENTAL	
ACCIONA Infraestructuras: sustituir el 100% de los equipos de aire acondicionado con gas refrigerante R22 en los parques de maquinaria de España.	100%
ACCIONA Energía México: cumplimiento del programa de compensación en ACCIONA Energía México.	100%

SISTEMAS DE GESTIÓN CERTIFICADOS

Las divisiones de ACCIONA cuentan con sistemas de gestión (calidad, medio ambiente, energía, responsabilidad social, seguridad alimentaria), implantados según los requisitos de las normas nacionales e internacionales de referencia correspondientes.

Durante 2012 ACCIONA siguió avanzando en la certificación de dichos sistemas de gestión, manteniéndose los certificados existentes en 2011, aumentando el alcance de los mismos y certificando nuevos centros y actividades.

En 2012 se implantaron y certificaron **dos nuevos sistemas de gestión** para mejorar la eficiencia energética de actividades e instalaciones

	2009	2010	2011	2012
% Cifra de negocio certificada ISO 9001	82%	86%	88%	93%
% Cifra de negocio certificada ISO 14001	79%	83%	85%	90%

En 2012 estuvieron certificadas en ISO 9001 e ISO 14001 las siguientes actividades, productos y servicios de ACCIONA:

DIVISIÓN	CERTIFICACIONES ISO 9001 E ISO 14001
INFRAESTRUCTURAS	100% de actividad de construcción en España, Chile, Brasil, México, Colombia, Canadá, Polonia y Abu Dabi. 100% de promoción de bienes inmuebles y administración de patrimonios inmobiliarios en España (100% de Polonia en ISO 9001).
ENERGÍA	98,8 MW instalados. 100% de aerogeneradores y palas fabricadas. 100% de comercialización de energía verde.
AGUA	62% del agua tratada (100% en España, Italia y Australia). 100% de los servicios de gestión de agua.
LOGÍSTICA	100% de actividades de transporte y logística internacional en ISO 9001. 100% de actividades de transporte de pasajeros y carga.
SERVICIOS	100% de actividad de ACCIONA Medio Ambiente, ACCIONA Servicios Urbanos y ACCIONA Facility Services. 100% de actividades de handling, conducción de pasarelas y atención a personas con movilidad reducida en España (100% de Alemania en ISO 9001).
OTROS NEGOCIOS	100% de organización de eventos. 100% de montaje de exposiciones y museos. 100% de los vinos producidos en las bodegas Peñascal, Viña Mayor, Caserío de Dueñas y Palacio (además, en ISO 9001: 100% de Viñedos Viña Mayor, Caserío de Dueñas y Finca Anzil).

En 2012 ACCIONA implantó y certificó dos nuevos sistemas de gestión para mejorar aspectos relacionados con la eficiencia energética de sus actividades e instalaciones.

ACCIONA Agua ha sido la primera empresa del sector del agua en tener todas sus actividades de O&M y gestión de servicios certificadas en la norma internacional ISO 50001, Sistemas de Gestión de Energía. Se han certificado las siguientes actividades:

- Explotación (operación y mantenimiento) de plantas de tratamiento de agua potable, residual urbana y desalinización de aguas salobres y de mar.
- Gestión de servicios de abastecimiento de agua potable (captación, potabilización, distribución, gestión de abonados) y alcantarillado.

En 2012 ACCIONA Infraestructuras obtuvo una doble certificación medioambiental (ISO 50001 e ISO 14001) para su Centro Tecnológico de I+D.

La implantación de estos sistemas de gestión energética permite la identificación de oportunidades de mejora, mediante la monitorización de los consumos energéticos, que supondrán importantes ahorros económicos y la disminución de emisiones de GEI, además de una mejora continua en la gestión eficiente y sistemática de la energía en ACCIONA.

Por su parte, ACCIONA Facility Services mantuvo la certificación que acredita su compromiso con la responsabilidad social, con un sistema de gestión implantado y certificado en el estándar SA8000 desde el año 2001.

Seguimiento y medición de los procesos

Los principales procesos de la Compañía son analizados periódicamente para conocer el desempeño de ACCIONA en cuanto a eficacia, impacto ambiental, satisfacción del cliente y cumplimiento de objetivos.

Con respecto a los métodos con los que cuenta ACCIONA para medir su desempeño, de 2012 resultan especialmente destacable la realización de 418 auditorías internas y la recepción de 80 auditorías por parte de clientes.

Las auditorías que ACCIONA recibe de sus clientes y otros grupos de interés permiten conocer el grado de adecuación de sus productos y servicios a sus requerimientos y expectativas.

Cabe destacar que ACCIONA Instalaciones y ACCIONA Facility Services (Portugal) fueron declarados proveedores estratégicos en el sector de las *utilities* tras la realización de auditorías por parte de un tercero externo. El resultado de ambas auditorías fue plenamente satisfactorio, estando por encima de la media en aspectos de responsabilidad social corporativa, calidad, medio ambiente y PRL en el caso de ACCIONA Instalaciones y en todos los aspectos auditados en el caso de ACCIONA Facility Services.

Herramientas para la mejora: compartir lo que funciona

Las principales herramientas de ACCIONA para la mejora continua son los grupos y programas de mejora, y la identificación y difusión de lecciones aprendidas y buenas prácticas.

Los grupos y programas de mejora se constituyen anualmente con el objeto de analizar aquellos ámbitos de la organización que se consideran susceptibles de mejora. Durante 2012 se pusieron en funcionamiento 22 grupos de mejora (7 más que en 2011).

Las lecciones aprendidas y las buenas prácticas permiten recoger la experiencia de cualquier persona de la organización en el desempeño de sus actividades cuando ésta pueda ser de utilidad para otras personas, con el fin de mejorar la eficiencia de la empresa.

En 2012 se consolidó el proceso de identificación, valoración, aprobación y divulgación de lecciones aprendidas en ACCIONA Infraestructuras, que determina la sistemática y las responsabilidades, y establece la creación de un comité que evalúa las lecciones aprendidas propuestas. Se elaboraron en las distintas zonas y países 90 propuestas de lecciones aprendidas, que fueron analizadas por el Comité Técnico correspondiente. De ellas, 10 fueron catalogadas como lecciones aprendidas, 8 como buenas prácticas y 43 están pendientes de decisión.

Compromiso de ACCIONA con la calidad de sus productos y servicios

La calidad de los productos y servicios de ACCIONA es fundamental para los clientes y usuarios de los mismos, siendo ésta una prioridad absoluta para la Compañía.

ACCIONA establece mecanismos que permiten asegurar la alta calidad de productos y servicios, realizando las oportunas actividades de control en todo su círculo de valor:

- Control de proveedores mediante el proceso de homologación y evaluación, y realización de auditorías periódicas.
- Controles de calidad en procesos, productos y servicios: por ejemplo, ACCIONA Energía cuenta con uno de los mayores centros de control de energías renovables del mundo (CECOER), que supervisa en tiempo real el funcionamiento de las instalaciones de energías renovables gestionadas por ACCIONA (9.593 MW propiedad de ACCIONA Energía y clientes). La labor del CECOER incide directamente en lograr altas tasas de disponibilidad de las instalaciones, que se sitúan por encima del 98,7%.
- Trazabilidad de productos que permite realizar un control exhaustivo en cualquier punto del proceso. En 2012 ACCIONA Energía implantó una aplicación en sus plantas de biomasa para registrar la trazabilidad de la materia prima, desde

el suministro hasta su utilización, lo que ha permitido incrementar la calidad de la biomasa empleada.

- Certificaciones de producto: garantizan que ACCIONA cumple con los más exigentes estándares de calidad a escala internacional. En 2012 ACCIONA Blades obtuvo dos certificaciones (de producto y de planta) según la norma de Germanischer Lloyd GL2010, Guía para la Certificación de Turbinas Eólicas.
- *Insourcing* de procesos y productos críticos. En 2012 ACCIONA Forwarding creó su propio departamento de Aduanas en las oficinas de Madrid y Barcelona, lo que ha permitido realizar el 100% de los despachos en dichas oficinas, dando un servicio de mayor calidad a los clientes. El departamento de Exportación e Importación Aérea de ACCIONA Forwarding está considerado uno de los mejores agente de carga en España, según el *ranking* IATA.
- Innovación para mejorar la calidad de productos y servicios. En 2012 ACCIONA Agua trabajó en la sectorización de la red de agua y telecontrol por GPS en diversos servicios, lo que ha permitido mejorar la calidad del abastecimiento a los usuarios.

Compromiso de ACCIONA con sus clientes

ACCIONA tiene como objetivo prioritario la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus clientes, promoviendo el establecimiento de relaciones duraderas, basadas en una actitud permanente de servicio, confianza mutua y aportación de valor. Este compromiso con los clientes se articula en los siguientes ejes:

- Canales de comunicación bidireccionales en todas las divisiones.
- Objetivos de mejora anuales.
- Métodos exhaustivos para la medición de su satisfacción.
- Atención y pronta resolución de quejas y reclamaciones.
- Incorporación de su *feedback* para la mejora de los procesos, productos y servicios.
- Propuestas de valor añadido que permitan la generación de valor para ambas partes.
- Cuidado de su seguridad y salud.
- Accesibilidad universal.

CANALES DE COMUNICACIÓN ADAPTADOS A LA SINGULARIDAD DE CADA CLIENTE

Todas las divisiones de ACCIONA personalizan la atención a sus clientes a través de diversos canales de comunicación desarrollados y actualizados permanentemente, mediante una interlocución bilateral que permite tener en cuenta el *feedback* del cliente. En el capítulo de "Diálogo con grupos de interés" se incluye más información sobre los canales de comunicación.

LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE ES UN OBJETIVO FUNDAMENTAL PARA ACCIONA

En 2012 ACCIONA mantuvo su esfuerzo por conocer el nivel de satisfacción de sus clientes con sus productos, servicios y atención prestada, utilizando una amplia variedad de canales para conocer su opinión, recoger todas las quejas, reclamaciones y sugerencias de mejora, entre los que destacan las encuestas y los servicios de atención al cliente.

En este sentido, ACCIONA realizó más de 13.000 encuestas directas a los clientes de todas sus divisiones.

Todas las divisiones de ACCIONA cuentan con un servicio de atención al cliente, bien en la figura de departamento postventa, bien en la del gestor del proyecto, delegados de zona, puntos físicos de contacto con el cliente, defensor del usuario y *call center*, además de buzones de contacto habilitados en la página web de las distintas empresas. Por su singularidad, cabe destacar los servicios de atención al usuario de ACCIONA Concesiones, donde todas las concesiones de infraestructuras de transporte cuentan con servicios de atención al usuario permanente ubicados en varios puntos a lo largo del tramo gestionado. Además, en la concesión brasileña de Rodovia do Aço existe un Servicio de Atención al Usuario.

Servicios postventa en ACCIONA Facility Services

El servicio postventa DAC (departamento de Atención al Cliente) realiza un seguimiento de la calidad del servicio y de la satisfacción del cliente final a través de encuestas telefónicas a todos los clientes, exceptuando la división industrial.

Semanalmente se efectúa un mínimo de 20 llamadas a los centros donde

ACCIONA Facility Services presta sus servicios. Cuando se detectan incidencias de poca importancia, se contacta con el delegado de zona para su pronta resolución. Si se detecta un fallo importante en el servicio, se rellena una ficha de mejora, haciendo el seguimiento hasta su resolución. Mensualmente la Dirección Comercial analiza el resultado de las encuestas realizadas.

El porcentaje global de satisfacción de los clientes de ACCIONA en el año 2012 fue del 83,4%, siendo el desglose de los índices de satisfacción de los diferentes productos y servicios el que se detalla a continuación:

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN			
PRODUCTOS Y SERVICIOS ACCIONA	2010	2011	2012
Obras de construcción (nacional) ¹	81,8%	84,9%	83,0%
Obras de construcción (internacional) ²	n.d.	85,0%	76,0%
Servicios concesionales	n.d.	77,8%	86,9%
Clientes de ACCIONA Ingeniería	84,0%	87,0%	87,8%
Clientes de ACCIONA Instalaciones ³	72,1%	76,0%	73,7%
Servicios de mantenimiento de infraestructuras	73,8%	81,6%	84,0%
Energía eléctrica de origen renovable ⁴	91,4%	94,0%	90,0%
Servicios de operación y mantenimiento de plantas de tratamiento de agua	87,1%	86,2%	89,9%
Construcción y mantenimiento de parques y jardines	n.d.	71,0%	81,5%
Activos inmobiliarios ⁵	n.d.	63,3%	63,3%
Handling y servicios de pasarelas ⁶	81,4%	82,6%	84,9%
Servicios de logística ⁷	n.d.	77,2%	n. d.
Servicios de transporte marítimo ⁸	81,1%	81,5%	77,3%
Servicios de recogida y tratamiento de RSUs ⁹	n.d.	90,0%	75,2%
Servicios de limpieza, mantenimiento y help desk ¹⁰	77,4%	76,1%	92,2%
Exportación, venta directa y venta canales de alimentación y Horeca de vinos de Bodegas HAB	91,9%	82,0%	86,0%
Servicios de instalación y mantenimiento de dispositivos y sistemas de seguridad	n.d.	n.d.	75,0%
Operación y mantenimiento de ER (EROM)	n.d.	n.d.	80,9%

1 Disminución del tamaño de la muestra respecto al año 2011.

2 Modificación de criterios de valoración, para unificar con el negocio de Infraestructuras Nacional.

3 Incluida la línea de actividad ENERGÍA, no contemplada en 2011.

4 Aumento significativo del tamaño de la muestra.

5 Encuestas realizadas cada dos años (última encuesta en 2011).

6 Inclusión de las líneas de actividad: pasarelas y PMR.

7 Último estudio de satisfacción realizado en 2011.

8 En 2012 no se contempla la línea de actividad Consigna (sí incluida en 2011).

9 Aumento significativo del tamaño de la muestra.

10 Incluida valoración de satisfacción obtenida en los servicios prestados VIP-DAC (no considerados en 2011).

Resulta especialmente destacable:

- La valoración global del 100% obtenida por ACCIONA Infraestructuras en la obra de construcción de la central de combustión interna Baja California Sur III, valorada como “Mucho mejor” que otras empresas del sector.
- El grado de satisfacción de las personas con movilidad reducida atendidas por ACCIONA Airport Services en el aeropuerto de Menorca, que fue del 99%.
- Las altas valoraciones globales, 97% y 99%, recibidas por Hijos de Antonio Barceló en los canales Directo y Alimentación, respectivamente.

En determinados productos y servicios, los índices de satisfacción reflejaron resultados más bajos por las siguientes razones:

- Importante incremento en el tamaño de la muestra en ACCIONA Instalaciones y en ACCIONA Servicios Urbanos.
- Cambio en el criterio de valoración (de criterio semántico a criterio numérico) en ACCIONA Infraestructuras Internacional.

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 la satisfacción de los clientes, mediante la rápida resolución de los problemas que les preocupan en su relación con ACCIONA.

EL 'FEEDBACK' DE LOS CLIENTES COMO OPORTUNIDAD PARA LA MEJORA

Todas las divisiones de ACCIONA utilizan la información recibida de sus clientes como herramienta para mejorar sus productos, procesos y servicios, trabajando para eliminar la causa raíz de sus quejas y reclamaciones, y para incorporar aquellas sugerencias que permitan recoger sus necesidades, expectativas y preocupaciones.

Como actuaciones destacables en el año 2012 cabe mencionar las siguientes:

- ACCIONA Green Energy: mejora de la web de venta de energía, con nuevas funcionalidades, por sugerencia de algunos de los clientes visitados en 2011/2012.
- ACCIONA Concesiones. Hospital del Norte: como resultado del análisis de reclamaciones recibidas del cliente, la sociedad concesionaria Hospital del Norte fijó como objetivo para 2012 del servicio de alimentación la

implantación de carros preacondicionados para la mejora de la temperatura de los alimentos en las plantas de hospitalización, optimizando así la calidad del servicio.

PROPUESTAS DE VALOR AÑADIDO QUE REFUERZAN LA RELACIÓN CON LOS CLIENTES

Para mejorar la satisfacción de sus clientes, ACCIONA avanzó en el año 2012 en la presentación de nuevas propuestas de valor añadido, ofreciéndoles productos y servicios que mejoren la eficiencia de sus procesos y disminuyan el impacto ambiental de sus actividades, y que fomenten el uso y el consumo responsables de los recursos disponibles.

Viviendas ecoeficientes

En 2012 ACCIONA Inmobiliaria promovió el desarrollo del Parque Reforma en Cumbres de Santa Fe (México), entregando 140 viviendas con el certificado de Eficiencia según el Programa de Certificación Sostenible y Eficiencia Ambiental de la Ciudad de México.

Propuestas para mejorar la eficiencia energética

A través de su filial ACCIONA Green Energy Development, ACCIONA ofrece a sus clientes auditorías energéticas para detectar oportunidades de optimización de su consumo energético y asesoramiento en la modalidad más eficiente de contratación.

Por su parte, ACCIONA Facility Services ofrece a sus clientes la gestión del consumo energético, el suministro y la selección de la fuente de energía más adecuada en cada caso, optimizando los consumos, mejorando los rendimientos de transformación y asegurando el uso eficiente de la energía. En 2012 realizaron diferentes auditorías en factorías del sector del automóvil, identificando importantes oportunidades de ahorro energético con la consiguiente disminución de los costes asociados.

ACCIONA ha desarrollado un nuevo modelo de eventos neutros en carbono: el balance final de las emisiones de CO₂ es igual a cero

Eventos neutros en carbono para clientes

En 2012 General de Producciones y Diseño (GPD) instauró un nuevo modelo de evento sostenible: el Evento Neutro en Carbono para clientes (www.eventossostenibles.com). Entre los eventos neutros desarrollados ese año se encuentran la Junta General de Accionistas de ACCIONA, el Día de la Música, MOVE12, de Vodafone, y el espectáculo multimedia de Navidad 2012 del Ayuntamiento de Sevilla.

El término “neutro en carbono” significa que las emisiones de CO₂ asociadas al diseño, producción, organización y celebración de un evento tienen un balance final igual a cero. En primer lugar, se trata de reducir las emisiones de CO₂ mediante el análisis de las fuentes que lo originan y la implantación de un plan de sostenibilidad del evento, con acciones preventivas y correctivas que ayuden a disminuir considerablemente las emisiones. Adicionalmente, se adquieren los derechos de emisión necesarios para compensar el CO₂ generado en el evento, depositando los créditos correspondientes en los mercados voluntarios de carbono.

Por otro lado, GPD realiza la selección de proveedores y contratistas para la realización y producción de estos eventos, teniendo en cuenta criterios ambientales, sociales y éticos. Entre los

suministros y servicios contratados con criterios de sostenibilidad destacan los siguientes:

- Suministro de papel con cadena de custodia FSC y PEFC.
- Tóner para impresoras contratado a un centro especial de empleo.
- *Catering* con certificado de comercio justo.
- Consultoría y asesoría de sostenibilidad en eventos y gestión sostenible.
- Eficiencia energética por uso de iluminación LED.

Además, se ha puesto especial atención en la formación y sensibilización ambiental de todos los proveedores del área de eventos, a los cuales se les entrega una guía de buenas prácticas y un cuestionario para el cálculo de emisiones de CO₂.

Se potencia también la contratación local en los países donde realiza su actividad. Durante la preparación de las exposiciones de Qatar en 2012 se contrataron proveedores locales a los cuales se les realizaron auditorías en el primer trimestre de 2013 y se les exigió firmar las cláusulas éticas de ACCIONA.

El reto de GPD para 2013 es obtener la certificación en la norma ISO 20121 Gestión de Eventos Sostenibles.

Vinos ecológicos

En 2012 Hijos de Antonio Barceló registró 7,5 hectáreas de viñedo bajo los preceptos de la agricultura ecológica en Ribera del Duero.

Fomento del consumo responsable de recursos

ACCIONA no sólo ofrece a sus clientes productos respetuosos con el medio ambiente y trata de extender sus compromisos en esta materia a su círculo de valor, sino que también promueve el consumo responsable de recursos entre sus clientes. Una de estas campañas tuvo lugar en 2012 a través de ACCIONA Agua, que llevó a cabo una campaña para fomentar el consumo responsable del agua entre los habitantes de Cáceres.

Bajo el lema "Ahorra agua: ganamos todos. Las soluciones no siempre llueven del cielo", ACCIONA Agua, junto con el Ayuntamiento de Cáceres y la colaboración de la Universidad de Extremadura, a través del Campus de Excelencia Hidranatura, desarrolló una serie de actividades con el objetivo de concienciar a los habitantes de Cáceres y alrededores de la importancia de adoptar una serie de hábitos de ahorro de agua. La campaña contó con:

- Marquesinas y vallas publicitarias, encartes en periódicos y radios locales.
- Creación de una página web (www.caceresahorraagua.com), desde donde se puede seguir el nivel del pantano de Guadiloba y Alcántara, y comparar el consumo del agua actual con años anteriores.
- Elaboración de un perfil público en Facebook y Twitter.
- Evento deportivo Carrera Popular de Bicicletas, para comprobar *in situ* el nivel del pantano y así concienciar a los participantes de la necesidad de cuidar el consumo del agua.
- Charlas y talleres formativos.

Gracias a esta campaña y a otras actuaciones desarrolladas por ACCIONA Agua, junto con el Ayuntamiento de Cáceres, durante 2012, se consiguió un ahorro en el consumo de agua del 2,8% con respecto al año anterior durante el periodo estival, lo que equivale aproximadamente a 111 millones de litros.

La Compañía fomenta el
consumo responsable de
recursos entre sus clientes

LA SEGURIDAD Y SALUD DE LOS CLIENTES

Los productos y servicios de ACCIONA se fabrican, construyen y prestan con el máximo rigor, según los requisitos de calidad marcados por la Compañía y los previstos por las normativas y reglamentaciones correspondientes, cumpliendo con las revisiones obligatorias establecidas.

En este sentido, para mantener la seguridad y la salud de sus clientes ACCIONA realiza:

- Inspecciones reglamentarias y cumplimiento de requisitos aplicables.
 - Incorporación de elementos para reforzar la seguridad.
 - Análisis de puntos críticos y controles de calidad de productos.
 - Monitorización en continuo de las instalaciones.
 - Implantación y certificación de sistemas de gestión de la seguridad.
 - Información a los clientes para un uso seguro de los productos y servicios ofrecidos.
- Además, los sistemas de gestión de la seguridad implantados garantizan el desarrollo de la actividad según los estándares internacionales establecidos para cada sector:
 - ACCIONA Airport Services: implantó en 2012 un Sistema de Gestión de Seguridad de acuerdo con la normativa ISAGO, establecida por IATA, estando prevista su certificación en 2013.
 - Hijos de Antonio Barceló: el 79% de su cifra de negocio está certificada según las normas mundiales de seguridad alimentaria BRC (British Retail Consortium) e IFS Food (International Featured Standards).
 - ACCIONA Facility Services: está certificada, desde 2007, con la norma ISO 22000 en sus actividades de higienización de plantas de alimentación.
 - ACCIONA Forwarding: se certificó en 2012 como Operador Económico Autorizado (OEA). Esta certificación tiene por objeto aumentar la seguridad de la cadena logística internacional y prevenir los riesgos de una amenaza terrorista.
 - ACCIONA Trasmediterranea: existe un Sistema de Gestión de Seguridad

cuyos procedimientos están aprobados por la Dirección General de la Marina Mercante y que es conforme al Código Internacional para la Gestión de la Seguridad Operacional del Buque y de la Prevención de la Contaminación (I. G. S.), desarrollado por la Organización Marítima Internacional.

ACCIONA realiza las oportunas acciones de comunicación orientadas a informar a sus clientes sobre el uso seguro de sus productos y servicios. Por ejemplo, Hijos de Antonio Barceló incluye en su etiquetado el grado alcohólico y presencia de alérgenos (SO₂). En 2012, Viña Mayor incluyó en el diseño de sus etiquetas un código QR o BIDI, a través del cual el consumidor puede acceder en tiempo real a una completa ficha de producto. Además, Hijos de Antonio Barceló está acogida al programa Wine in Moderation, una iniciativa del sector vitivinícola europeo cuyo objetivo es promover la moderación y la responsabilidad en el consumo de vino y contribuir a la prevención del consumo excesivo o indebido de bebidas alcohólicas en Europa.

Durante 2012 ACCIONA no tuvo constancia de que se hubiesen producido incidentes relacionados con el cumplimiento de la

regulación legal o los códigos voluntarios relativos al impacto de sus productos y servicios en los clientes.

ACCESIBILIDAD PARA TODOS

ACCIONA colabora estrechamente con la Fundación ONCE para incorporar la accesibilidad universal a los productos y servicios de la Compañía. En 2012 ACCIONA continuó avanzando en el desarrollo de este compromiso, siendo las actuaciones más destacadas la incorporación del sistema braille en todas las contraetiquetas de la gama de vinos de Viña Mayor, en las denominaciones de origen Ribera del Duero, Rueda y Toro. Bajo el asesoramiento de la ONCE, la marca pretende eliminar las barreras con las que frecuentemente se enfrentan en la vida cotidiana las personas con visibilidad reducida.

ACCIONA colabora
con la Fundación ONCE
para incorporar la
accesibilidad universal
a sus productos y servicios

