

Pag

- Orientación a la Satisfacción del Cliente 85
- Calidad y Seguridad de sus Productos y Servicios 91
- Fiabilidad de las Comunicaciones Externas 96

## Orientación a la Satisfacción del Cliente

Desde su creación, Abengoa adquirió el compromiso de que sus productos y servicios estuvieran siempre orientados a lograr la plena satisfacción de sus clientes

Los actores principales de cualquier relación comercial son los clientes y los proveedores. Para Abengoa es fundamental que exista una relación fluida y de confianza con ambos grupos de interés, porque son sus socios en el negocio.

Para los clientes es fundamental que el producto o el servicio que demanda se adapte a sus necesidades, y cumpla con los niveles de calidad esperados, con los plazos, y con el servicio postventa.

Abengoa trabaja junto a sus clientes en el desarrollo de su negocio, y para ello es necesario atender y entender sus necesidades, y construir relaciones de futuro basadas en la confianza.

Para generar este vínculo de confianza sostenible y duradera con los clientes es fundamental desarrollar una comunicación transparente y fluida, dos elementos que Abengoa considera claves y prioritarios en la relación que mantiene con ellos.



## Compromiso de Abengoa con sus Clientes

Desde su creación, Abengoa adquirió el compromiso de que sus productos y servicios estuvieran siempre orientados a lograr la plena satisfacción de sus clientes. Este compromiso fue recogido explícitamente dentro de los Sistemas Comunes de Gestión que rigen en todas las sociedades del grupo.

Por grupos de negocio, el perfil de los clientes de Abengoa es el que sigue:

- **Solar**  
Los clientes de Abengoa Solar son grandes compañías a quienes se les suministra tecnología e instalaciones; empresas eléctricas a las que se les suministra energía; administraciones públicas, y la sociedad en general, como consumidora final de electricidad.
- **Bioenergía**  
Los clientes de Abengoa Bioenergía se dividen, en función de los productos que adquieren, en tres grupos:
  - Compañías productoras y distribuidoras de combustibles para el transporte.
  - Cooperativas ganaderas.
  - Compañías alimentarias.
- **Servicios Medioambientales**  
Los clientes de Befesa de acuerdo con sus áreas de negocio son:
  - Grandes empresas europeas de la industria del automóvil y de la construcción, para reciclaje de residuos de aluminio.
  - Grandes empresas de la industria siderúrgica en Europa, en reciclaje de residuos de acero y galvanización.
  - Industria farmacéutica, química y petroquímica, y otras pequeñas empresas, para la gestión de residuos industriales.
  - Dada la magnitud de los proyectos y la relevancia que implica la gestión y generación de recursos hídricos, los clientes principales del área de tratamiento de aguas y desalación son las administraciones públicas y los gobiernos.
- **Tecnologías de la Información**  
Los clientes de Telvent son empresas, instituciones y administraciones públicas relacionadas con los sectores de energía, medioambiente, tráfico, transporte, salud, telefonía e Internet.
- **Ingeniería y Construcción Industrial**  
Entre los clientes de Abeinsa se incluyen las administraciones públicas y la mayoría de las empresas líderes en el área de la industria, desde medioambiente hasta cogeneración de energía.

## Gestión a la Atención al Cliente

De acuerdo con lo establecido en los principios de su política de calidad y medioambiente, Abengoa es consciente de que la excelencia en sus servicios con los

clientes depende de que sea capaz de entender y satisfacer sus necesidades actuales y futuras. De este modo, para conocer sus requerimientos y poder anticiparse a sus expectativas, Abengoa basa su actuación en el trato directo con cada uno de ellos.

Para eso, Abengoa cuenta con la aplicación Acción Comercial, que utiliza para:

- Coordinar todas las gestiones con los clientes, a fin de poder darles un trato personalizado.
- Promover la sinergia entre las sociedades de Abengoa y así ofrecer servicios completos a los clientes.
- Evitar duplicidades en las gestiones entre sociedades de Abengoa, por descoordinación o desinformación, y que puedan causar perjuicio.
- Anticiparse a las necesidades de los clientes.
- Canalizar las necesidades de los clientes hacia las empresas del grupo, para que puedan acometerlas con la mayor eficacia.



Como complemento a la herramienta anterior, las áreas comerciales, las direcciones generales de las sociedades y el resto de departamentos involucrados mantienen contactos periódicos con los clientes, para asegurar que los recursos de Abengoa están alineados con sus prioridades, y potenciar mejoras en las áreas peor valoradas.

Las sociedades de Abengoa planifican estos contactos utilizando unas fichas, disponibles en la aplicación Abengoa Clientes, que incluyen diversos parámetros del cliente, como la facturación, relaciones interpersonales, proyectos, principales problemas, etc., y sobre las que se planifican las pautas de actuación y seguimiento. Además de estas fichas, se puede obtener una visión que resume la relación y trayectoria con el cliente, lo que a su vez sirve para anticiparse a sus necesidades y expectativas.

Finalmente, Abengoa evalúa el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos con cada cliente, y los revisa y adecua para los años siguientes.

### **Procesos y Resultados sobre la Satisfacción del Cliente**

Los sistemas de gestión implantados conforme a las normas internacionales ISO y los requisitos internos descritos en los procedimientos establecen la necesidad de implantar

procesos que midan la satisfacción del cliente y además sean capaces de analizar sus necesidades y expectativas.

Este análisis concluye con la definición de los objetivos y los planes de actuación específicos para cubrir las expectativas y mejorar la satisfacción del cliente, y que la dirección tiene en cuenta a la hora de establecer y definir la estrategia de cada sociedad. Su implantación se revisa y se evalúa en el programa anual de visitas de control y seguimiento a los sistemas de gestión.

Dada la diversidad de actividades de Abengoa, de sus productos y servicios, y de los clientes a los que va dirigido el estudio de satisfacción, este se plantea de forma independiente por cada sociedad.

## Caso de Estudio Relación con Clientes en Inabensa

Inabensa, empresa del grupo de negocio Ingeniería y Construcción Industrial, que desarrolla sus actividades en el mercado de la ingeniería, construcción y mantenimiento industrial, y de las infraestructuras en los sectores de energía, industria, transporte, servicios y comunicaciones, hace uso de las siguientes herramientas para evaluar la satisfacción de sus clientes:

### a) Cuestionario de Satisfacción de Cliente

El cuestionario de satisfacción EEP (Evaluación Externa del Proceso), que se entrega a todos los clientes al finalizar la obra, busca conocer la percepción del cliente sobre:

- La atención prestada.
- La calidad de la oferta.
- El cumplimiento de requisitos técnicos.
- El cumplimiento de los plazos de ejecución.
- La flexibilidad para modificaciones.
- La idoneidad del interlocutor.
- La profesionalidad del personal.
- El cumplimiento de normas de prevención de riesgos laborales y ambientales.
- La documentación final.

La aplicación informática que se utiliza para la gestión de los EEP permite generar los informes y gráficos necesarios para el seguimiento y el análisis en tiempo real de la satisfacción del cliente, a nivel global y, en particular, para cada dirección regional o departamento.

En los comités trimestrales de Calidad y Medioambiente de las direcciones regionales y departamentos, y en los comités generales, se analizan los resultados, se determinan las medidas a adoptar en caso de identificar valores por debajo del nivel de control establecido para cada año, y se estudia hacia dónde dirigir los esfuerzos para atender las necesidades detectadas, siempre con el objetivo de mejorar la percepción global del cliente. Los análisis efectuados quedan recogidos en las actas resultantes de estos comités.

## b) Cuestionarios de Percepción Interna de la Satisfacción del Cliente

Como complemento a la Evaluación Externa del Proceso (EEP), Inabensa realiza internamente una encuesta de evaluación de los procesos repercutidos sobre el cliente (Encuesta Interna del Proceso, EIP), con la que evalúa la percepción que sus empleados tienen de la satisfacción del cliente.

Semestralmente se comparan los resultados de los cuestionarios directos con los indirectos, para validar este último como método adicional y fiable de la apreciación de la satisfacción del cliente.

## c) Tratamiento de Quejas y Reclamaciones

Las quejas y reclamaciones de los clientes permiten medir de forma indirecta su insatisfacción. Inabensa las registra en la aplicación Informe de Resolución de Problemas (IRP), a través de la cual también gestiona su resolución, buscando la máxima eficacia y eficiencia posible para todas las partes.

Durante el proceso de resolución, se analizan las causas que han provocado la queja y la evaluación del coste de no calidad, y se determinan las acciones correctivas para evitar su repetición. Para cerrar este proceso, es necesario que el cliente muestre su conformidad con la solución adoptada.

## d) Cartas de Felicitación, Firma de Acuerdos de Calidad y Evaluaciones como Contratistas de Clientes

La información incluida en las cartas de felicitación, las firmas de acuerdos de calidad, y las evaluaciones como contratistas de clientes, se analiza atendiendo, entre otros aspectos, a:

- La categorización del grado de satisfacción de cada cliente, según los criterios establecidos.
- La evaluación de los atributos más valorados y peor valorados de Inabensa.
- Los resultados relacionados con la capacidad de respuesta de los clientes, como: número de cuestionarios por cliente significativo, porcentaje de la facturación cubierta con la valoración, comparativas y tendencias para cada atributo y cliente.

En el caso de que se obtengan resultados inferiores al valor mínimo establecido por la dirección, se abre un Informe de Resolución de Problemas (IRP) para su análisis y solución. Este informe permite hacer un seguimiento de las actuaciones correctivas y preventivas de cada unidad organizativa, con el fin de mejorar el atributo valorado por debajo del mínimo. La dirección cierra el IRP cuando tiene constancia de la eficacia de las actuaciones realizadas, que pueden comprender desde reuniones hasta la reasignación de recursos para próximas ejecuciones.

Al final de cada año, Inabensa elabora un **Informe de Satisfacción General de Clientes** en el que se incluyen los resultados de los cuestionarios y encuestas de todos los clientes con los que ha trabajado la empresa y sus sociedades filiales en ese año; una comparativa con años anteriores (tendencias), y el estado de las reclamaciones.

Del último informe disponible, «Informe General sobre la Satisfacción de los Clientes – Estudio 2008», publicado en enero de 2009, cabe destacar:

- Los resultados, tanto a nivel general como por atributos, se mantienen en la zona de excelencia. Al igual que en 2008, continúa destacando el alto valor mínimo medio obtenido por atributo.
- El índice de respuesta de clientes, que desciende respecto al año anterior, aún habiéndose incrementado el número de clientes respecto al 2007. Continúa, sin embargo, la tendencia al alza en cuanto al número de valoraciones recibidas, si bien estas pertenecen a un menor número de clientes.
- Las felicitaciones recibidas, que casi han duplicado las del año anterior, y las quejas, que han descendido significativamente con relación a años anteriores.

Durante el cierre del segundo trimestre del año, se redacta un informe, complementario al anterior, y relacionado con aquellos clientes que han generado más actividad (hasta cubrir el 80% de las ventas), el **Informe de Satisfacción de Clientes Significativos**.

El último informe disponible es el «Informe sobre la Satisfacción de los Clientes Significativos y Comparativa 2009-2008», de julio del 2009. Como aspectos más relevantes cabe destacar:

- La valoración media, que se mantiene en la zona de excelencia, aumentando con relación al 2007 y 2006.
- El aumento del número de cuestionarios de clientes significativos recibidos, y el incremento del volumen de ventas cubierto de clientes significativos.
- El número de felicitaciones recibidas, que aumenta, y la disminución del número de reclamaciones de clientes respecto al 2007.

En 2009 se ha puesto en práctica, además, un estudio exhaustivo por cliente significativo, donde se analizan las tendencias por cliente y unidad organizativa, teniendo en cuenta variables tales como:

- Apertura IRP.
- Mejora en las evaluaciones; satisfacción.
- Facturación; satisfacción.
- Tipo de producto; índice de respuesta.
- Cliente.
- Departamento.

## Hitos 2009

- Se ha conseguido la promoción y expansión de la red de estaciones de servicio de biocombustibles en España y Alemania, con más de 20 puntos directamente abastecidos en cada país.
- Además de los premios, recopilados en el capítulo Premios y Reconocimientos de este Informe, Endesa ha transmitido su agradecimiento a Abencor por la colaboración en la solución de la avería del transformador de la SE Expo de Zaragoza. Por su parte, RTE (Red de Transporte de Electricidad de Francia) ha agradecido a Inabensa France la ayuda prestada para el restablecimiento del servicio de la línea 63 kV Facture-Parentis que había quedado cortada tras una tormenta que destruyó dos torres y averió a otras dos.



## Calidad y Seguridad de sus Productos y Servicios

Cada sociedad de Abengoa tiene establecido un sistema de gestión enfocado a los procesos, que apoya y ejecuta la política y la estrategia de la organización, y que está orientado a la mejora continua

Desde su creación, Abengoa adquirió el compromiso de que sus productos y servicios estuvieran siempre orientados a lograr la plena satisfacción de sus clientes. Este compromiso fue recogido explícitamente en las Normas Comunes de Gestión (NOC) que rigen todas las sociedades del grupo. En ellas se establece la obligación de implantar y certificar los sistemas de gestión de calidad, los sistemas de gestión ambiental y los sistemas de prevención conforme a las normas internacionales ISO 9001 e ISO 14001, y la especificación BS OHSAS 18001.

La eficaz implantación de los sistemas de gestión es el resultado de las directrices establecidas por la dirección en política de calidad, medioambiente y prevención de riesgos laborales; y de los objetivos que anualmente se proponen, de su constante seguimiento, de la mejora continua, de la formación y del apoyo incondicional prestado por todo el personal que integra Abengoa.

La responsabilidad del buen funcionamiento de los sistemas de gestión en cada una de las sociedades recae en la dirección general, y está delegada en el departamento de Gestión de Calidad, Medioambiente y Prevención que, en última instancia, vela por el cumplimiento de la normativa, de los procedimientos y de la legislación vigente que sea de aplicación en cada caso.

La dirección corporativa para Organización, Calidad y Medioambiente tiene la responsabilidad, en el ámbito medioambiental, de informar a la Presidencia de Abengoa de la evolución y situación de los sistemas de gestión en las diferentes sociedades del grupo. Esta supervisión está dirigida por el coordinador general para Calidad y Medioambiente, que verifica el cumplimiento de los objetivos y el aprovechamiento de las sinergias generadas a través de visitas de control y seguimiento.

Sociedades Visitadas en Función del Volumen de Venta (%)	2008	2009
Visitadas	97,10	98,09
Sin visitar	2,90	1,91

### Sistemas de Gestión enfocados a los Procesos y a la Salud y Seguridad de los Clientes

Cada sociedad de Abengoa tiene establecido un sistema de gestión enfocado a los procesos, que apoya y ejecuta la política y la estrategia de la organización, y que está orientado a la mejora continua, de acuerdo con los requisitos establecidos por las normas internacionales. En este contexto, es el propio sistema de gestión, junto a sus mecanismos de control y seguimiento, el que garantiza que se evalúen, en cada una de las fases del ciclo de vida de los productos y servicios, los impactos sobre la seguridad y salud de los clientes.

A través de los canales de información de los que dispone Abengoa, no se han registrado en 2009 incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de códigos voluntarios, relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y seguridad durante su ciclo de vida.



## Certificaciones ISO 9001, ISO 14001, y OSHAS 18001

## ISO 14001

Sociedades Certificadas en Medioambiente en función del Volumen de Venta (%)	2008	2009
Certificados ISO 14001	86	84,96
Sin certificar	14	15,04

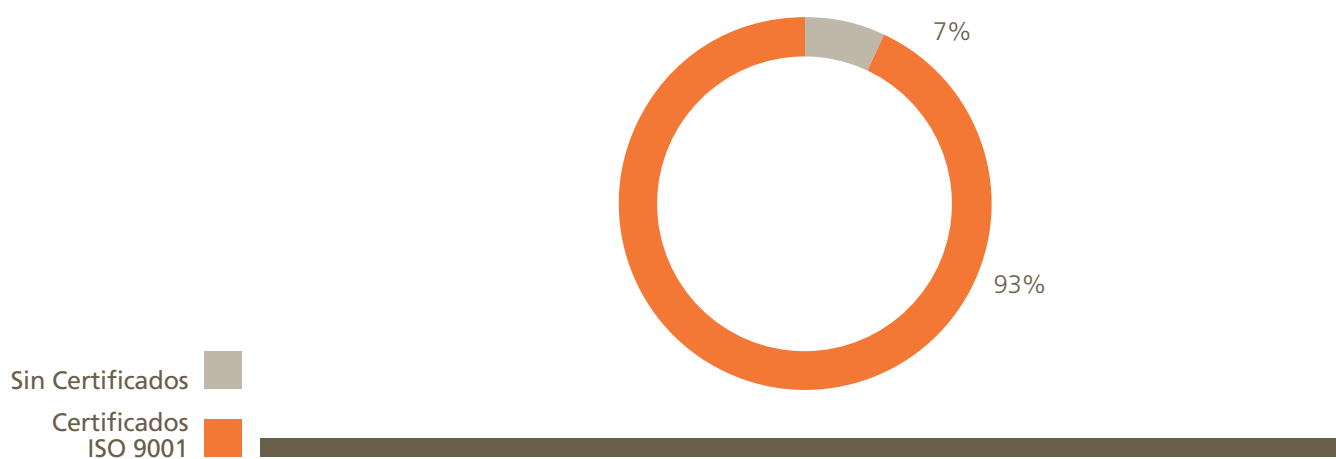
## Sociedades Certificadas en Medioambiente en función del Volumen de Venta (%)



## ISO 9001

Sociedades Certificadas en Calidad en función del Volumen de Venta (%)	2008	2009
Certificados ISO 9001	91,04	92,87
Sin certificar	8,96	7,13

## Sociedades Certificadas en Calidad en función del Volumen de Venta (%)



## OHSAS 18001

Sociedades Certificadas en Prevención en función del Volumen de Venta (%)	2008	2009
Certificados OHSAS 18001	74,34	83,08
Sin certificar	25,66	16,92

## Sociedades Certificadas en Prevención en función del Volumen de Venta (%)



Durante 2009, el número de sociedades certificadas en calidad ha aumentado en un 1,83%. La disminución en el porcentaje de certificación en medioambiente se debe principalmente a sociedades de reciente creación, que están implantando sus sistemas de gestión.

### Caso de Estudio

#### Medidas de Seguridad en los Sistemas de Ticketing de Telvent

Fiel a su compromiso con el desarrollo sostenible, la seguridad y el medioambiente, Telvent ofrece a sus clientes, con el objetivo de mejorar la movilidad urbana y crear entornos urbanos sostenibles, soluciones de gestión que facilitan y fomentan el uso del transporte público como los sistemas de ticketing en redes de metro y cercanías. Telvent ha instalado estos sistemas en ciudades como Madrid, Barcelona y Bilbao (España), Monterrey (México) o Tianjín (China).

Para asegurar el correcto funcionamiento de los sistemas de ticketing fabricados por Telvent y la seguridad de los futuros usuarios, se comprueba, en laboratorios homologados, el cumplimiento de todos los requisitos exigidos por la Norma de Seguridad de Equipos de Tratamiento de la Información (UNE EN 60950), la Directiva de Compatibilidad Electromagnética 1999/5/CE y el Reglamento Electrotécnico de Baja Tensión según la Directiva 2006/95/CE.

Sistema de acceso de viajeros del metro de Tiajin (China)



El cumplimiento de la normativa garantiza la seguridad de los equipos para con los usuarios, al tener en cuenta aspectos como: la baja emisión de interferencias electromagnéticas, la inmunidad a interferencias externas, la suficiente protección contra fallos eléctricos, la puesta a tierra de elementos metálicos, o la protección y señalización de puntos con riesgo eléctrico o mecánico para el personal de mantenimiento.

Previo a esto, y durante el proceso de fabricación de las máquinas, se eliminan las rebabas o material sobrante, y se suavizan las aristas de las piezas mecánicas para evitar cortes. Además, todos los equipos se someten a pruebas de aislamiento y rigidez dieléctrica para verificar que el aislamiento de los cables es suficiente para aguantar sobretensiones sin producir cortocircuitos.

Por otro lado, y como son equipos destinados a su instalación en estaciones interiores, se fabrican con baja emisión de humos y libres de halógenos, así como con plásticos de baja inflamabilidad (UL-94 V0), de acuerdo a la Norma UNE EN 60950, lo que reduce los riesgos en caso de incendio, evita la intoxicación y la pérdida de visibilidad producida por los humos y la propagación de las llamas.

A nivel funcional, los pasos de control de acceso de viajeros incorporan fotocélulas de seguridad que impiden el cierre de las puertas cuando pueden golpear al usuario, así como un sensor que detecta si alguien ha quedado atrapado y automatiza la apertura de las puertas.

Máquina de venta de billetes del metro de Tiajin (China)



El diseño de los pasos garantiza la posición de seguridad de puerta abiertas mediante la actuación sobre un pulsador general de emergencia, incluso en caso de falta de tensión eléctrica. De esta forma, se evita que los equipos puedan impedir la evacuación de las personas que se encuentren en el interior de la estación en una situación de emergencia.

Por su parte, las máquinas de venta de billetes están equipadas con sensores antivandálicos capaces de mandar señales de alarma a una central en caso de que se produzcan incidentes. Además, en ocasiones también llevan incorporadas cámaras de vídeo que se conectan a la red de vigilancia de la estación.

Telvent garantiza la seguridad de los usuarios de los sistemas que desarrolla y gestiona.

El porcentaje de ventas de los sistemas de ticketing respecto al total de Abengoa ha sido en 2009 del 0,18%.

## Hitos 2009

- Durante 2009, el número de sociedades certificadas en Calidad ha aumentado en un 1,83%.

## Fiabilidad de las Comunicaciones Externas

### Etiquetado de Productos

Atendiendo a la normativa internacional y a las especificaciones internas, es necesario identificar todos los requisitos legales, y de cualquier otro tipo, de aplicación en cada una de las sociedades, así como en sus productos y servicios.

En Abengoa se establece, además, la evaluación periódica del cumplimiento de todos los requisitos establecidos, de modo que, en caso de incumplimiento, se exige el registro en las aplicaciones corporativas de resolución de problemas (IRP) y de acciones de mejora (AM) para su control y seguimiento.

Entre estos requisitos se incluyen todos los relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, no habiéndose registrado incumplimientos al respecto durante el presente ejercicio, a través de los canales de información de los que dispone Abengoa.

En los equipos expedidos por **Telvent** en la Unión Europea se requiere la Declaración de Conformidad CE y el Etiquetado CE (de acuerdo con la normativa comunitaria, el marcado CE de los equipos se realiza tras la generación del informe técnico, y el aseguramiento, mediante la batería de pruebas necesarias.

En cuanto al etiquetado de los productos expedidos por **Bioenergía**, cuyos requisitos vienen determinados por la regulación nacional o internacional para su transporte o por su condición de alimento animal, se diferencian tres tipos de producto:

- Bioetanol: cualquiera que sea su medio de transporte, el bioetanol europeo va acompañado de la ficha de seguridad correspondiente, así como de una carta de porte. Puesto que el producto se expide a granel, no le corresponde etiquetado; no así al contenedor, cuya identificación se realiza conforme a lo establecido por la normativa europea para el transporte de mercancías peligrosas por carretera o por ferrocarril.
- DDGS: su expedición a granel la exime de etiquetado en Europa. Sin embargo, el producto se expide, por su condición de alimento animal, con una documentación que incluye, entre otros datos, los relativos al expedidor y responsable de comercialización, el nombre técnico del producto, la declaración de Organismo Genéticamente Modificado (OMG), si procede, el contenido de proteína y la trazabilidad del lote.
- Azúcar: cualquiera que sea su medio de transporte, el azúcar producido en las plantas de bioetanol en Brasil va acompañado del análisis de laboratorio que demuestra el cumplimiento de las especificaciones contratadas: polarización, color, humedad y cenizas, y de factura con volumen y valor transportado.

El porcentaje de ventas de estos tres productos respecto al total de Abengoa ha sido en 2009 del 19,35%.

En las **obras**, generalmente es el cliente el que establece los requisitos, directrices, tipos de material que deben instalarse, etc. Toda la información necesaria para un uso responsable de la obra ejecutada está recogida en la documentación que acompaña al producto o servicio suministrado: fichas de seguridad, instrucciones de instalación, manuales de uso, boletines de instalaciones eléctricas, legalizaciones, puesta en servicio, conectividades, recomendaciones, etc.

## Privacidad del Cliente

Abengoa garantiza la validez, la integridad y la seguridad de cualquiera de las informaciones que maneja, atendiendo de forma especial todo lo referente a los datos personales de los clientes.

Con objeto de garantizar las medidas de seguridad relativas a las comunicaciones y sistemas de información, existe una declaración de política de seguridad que ampara a todas las empresas y sociedades de Abengoa. Esta declaración informa de la implantación del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información como herramienta para alcanzar los objetivos de seguridad, entendida en términos de confidencialidad, integridad y disponibilidad.

El Sistema de Gestión de la Seguridad recoge de forma explícita todo lo relativo a la política, a las normas y a las obligaciones de los usuarios de los sistemas de información, con independencia de que sean empleados de Abengoa o no.

El Sistema de Gestión de la Seguridad desarrolla la política de uso de los sistemas de información, la gestión de incidencias relacionadas con la seguridad, la política de contraseñas, la seguridad en el puesto de trabajo, la protección antivirus, las redes inalámbricas, la administración de sistemas, la seguridad perimetral, la protección de datos de carácter personal y la clasificación de la información.

Los canales de información de los que dispone Abengoa no han registrado en 2009 ninguna reclamación relacionada con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes en las sociedades de Abengoa.

Tampoco han registrado multas por incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de los productos y servicios ofrecidos por cada una de sus sociedades.

## Comunicaciones de Marketing

Abengoa no está adherida a ningún estándar o código voluntario relacionados con el marketing, la publicidad u otras actividades promocionales o de patrocinio, pero cuenta con un exigente y estricto procedimiento interno de control de las comunicaciones externas recogido en los Sistemas Comunes de Gestión.

Este sistema de control implica la existencia de una cadena de autorizaciones internas que llegan, en última instancia, a la Presidencia de la Compañía. Todos los responsables de las áreas implicadas en el contenido de la comunicación deben autorizar y completar la información, de modo que ésta esté unificada y sea veraz y completa, lo que garantiza que se generen comunicaciones que no vulneren los principios y valores de la Compañía ni vayan en contra de su Código de Conducta.

A través de los canales de información de los que dispone Abengoa no hay registrada en 2009, respecto a este asunto, ninguna reclamación en las sociedades de Abengoa.



## Caso de Estudio Etiquetado de Productos de Bioenergía

Durante el proceso de elaboración del bioetanol en las plantas europeas de Abengoa Bioenergía, se produce el DDGS (Distillers Dry Grains with Solubles), resultante de la obtención de bioetanol mediante la conversión del almidón de los cereales por fermentación. El DDGS es fuente de proteína, energía, fibras y vitaminas de origen vegetal y se utiliza como materia prima para la producción de alimentos para animales. Como producto participante en la cadena de alimentación, el DDGS cumple con toda la normativa vigente, tanto nacional como internacional, relativa al control de la producción, del almacenamiento y de la expedición del mismo.

Durante el proceso de elaboración del bioetanol se produce DDGS, que se utiliza como materia prima para la producción de alimentos para animales



La expedición del DDGS se realiza a granel mediante palas de carga directamente sobre el camión o el tren, por lo que, al no despacharse envasado, no es necesario el etiquetado del producto. Sin embargo, siguiendo la normativa que regula la circulación y utilización de materias primas para la alimentación animal y la circulación de piensos compuestos, el producto debe ir acompañado de, al menos, un documento que contenga los datos del expedidor, del responsable de la comercialización, el nombre técnico del producto, el contenido en proteína bruta y la declaración de presencia de Organismos Modificados Genéticamente (OMG), si los hubiese.

Además, será necesario el correspondiente albarán de carga, donde se detalla, entre otros datos, el peso de la carga, el destino del producto, la agencia de transporte y un número de lote del producto servido que, conforme a la normativa vigente relativa a la trazabilidad y a la seguridad de los alimentos para animales, lleva asociado un registro de datos de control del producto generados durante su producción, almacenamiento y expedición, que están a disposición del cliente en caso de que lo soliciten.

Abengoa Bioenergía produce en Europa cerca de 0,5 Mt anuales de DDGS en sus plantas y cumple con todos los requisitos exigidos por la normativa relacionada con la producción, la circulación y el uso de alimentación animal.