



# 15

	<b>Página</b>
<b>Alcance y Enfoque</b>	<b>224</b>
<b>Verificación</b>	<b>225</b>
<b>Principios para la Elaboración del Informe</b>	<b>226</b>
<b>Consultas e Información Adicional</b>	<b>233</b>

## Alcance y Enfoque

Fiel a su compromiso con la transparencia, Abengoa publica por sexto año consecutivo su **Informe de Responsabilidad Social Corporativa (IRSC)** que incluye de forma fiable y equilibrada información sobre el desempeño de la compañía y los principales impactos sociales, económicos y medioambientales de su actividad, así como aquellos que puedan ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

Abengoa elabora esta memoria siguiendo los principios generales definidos en la guía G3 del Global Reporting Initiative (GRI), cuya finalidad es definir una estructura común para las memorias de Responsabilidad Social Corporativa y orientar sobre su contenido, alcance y cobertura, lo que permite a los lectores poder comparar el desempeño de empresas diferentes y garantiza la calidad de la información divulgada.

En la elaboración del Informe, se han tenido asimismo en cuenta los principios del estándar **AA1000AS**, primera norma mundial de aseguramiento de la sostenibilidad, que aporta calidad y exactitud a la información contenida en el IRSC, garantizando la transparencia de las comunicaciones de Abengoa y contribuyendo a generar confianza entre sus grupos de interés.

Además, en el desarrollo del IRSC también se ha pretendido informar y dar cuenta del compromiso que Abengoa mantiene con el **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**, por cuyos diez principios rige su actuación, su actividad y su estrategia. El respeto a los derechos humanos y laborales y al medioambiente, así como la lucha contra la corrupción, son los principios rectores del modelo empresarial sostenible que Abengoa impulsa en los más de 70 países donde tiene actividad.

Abengoa tiene definido un Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Corporativa que responde a las pautas establecidas en la **norma internacional ISO 26000:2010** «Guía de Responsabilidad Social». Esta norma no certificable proporciona orientación a la empresa sobre los principios que subyacen en la responsabilidad social, su reconocimiento y la implicación de las partes interesadas, las materias y los asuntos fundamentales que constituyen dicha responsabilidad social (gobernanza de la organización, derechos humanos, prácticas laborales, medioambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores y participación activa, y desarrollo de la comunidad), y las maneras de integrar un comportamiento socialmente responsable en la organización. En Abengoa, estas orientaciones están contempladas en la norma interna de Responsabilidad Social Corporativa (NOC-10/003), que incluye y referencia los siguientes Sistemas Comunes de Gestión (NOC), que recogen las políticas, los procedimientos, las guías de actuación, las herramientas y los protocolos de gestión de Abengoa, y son de obligatorio cumplimiento para toda la organización:

- NOC-04, de **Recursos Humanos**, que recoge todos los aspectos relativos a las políticas, principios y compromisos en relación a las prácticas laborales, los derechos humanos, la diversidad, la igualdad, la formación y capacitación del personal, las relaciones industriales, el desarrollo profesional y la retribución, la prevención de riesgos laborales, el sistema de gestión de la responsabilidad social laboral, el Código de Conducta, y el canal de denuncias, entre otros.
- NOC-05, de **Gestión de Calidad y Medioambiente**, donde se incluyen los aspectos relativos a la gestión de la calidad y las relaciones con los clientes, la gestión de los aspectos medioambientales, la elaboración del inventario de emisiones de gases de efecto invernadero, y el Código de Responsabilidad Social para proveedores, entre otros.
- NOC-08, de **Consolidación, Auditoría y Gestión de Asuntos Fiscales**, donde se contemplan todos los aspectos relativos a la auditoría y el control interno, al comité de auditoría, al gobierno corporativo, y a la transparencia y a las políticas anticorrupción, entre otros.
- NOC-03, de **Gestión de Asuntos Jurídicos, Análisis de Riesgos y Gestión de Seguros**, que recoge los aspectos en relación con el cumplimiento normativo, el análisis y la gestión de riesgos (incluyendo riesgos de sostenibilidad y responsabilidad social corporativa), las relaciones contractuales con proveedores y partners, y el buen gobierno, entre otros.
- NOC-10, de **Identidad Corporativa y Comunicación y Responsabilidad Social Corporativa**, que incluye todos los aspectos relativos a la gestión y a la estrategia de RSC, a su sistema de reporte y auditoría, a la comunicación del desempeño en temas de sostenibilidad y RSC, al análisis de asuntos relevantes, y a la gestión de la acción social, entre otros.

Salvo que se exprese lo contrario en el texto, los indicadores de desempeño cubren la actividad en el 2010 de todas las sociedades de Abengoa que tienen un impacto social, medioambiental o económico significativo y cuya gestión está bajo el control efectivo de la organización. Debido a las adquisiciones y desinversiones llevadas a cabo durante el 2010, el perímetro no es idéntico al del 2009. Puede consultarse el detalle de sociedades en el **Anexo A**.

## Verificación

Para facilitar la comunicación del desempeño, en el 2008 Abengoa definió e implantó un sistema de reporte de Responsabilidad Social Corporativa, con el objetivo de obtener datos consolidados fiables relativos a indicadores cuantitativos y cualitativos relevantes en materia de RSC, para su adecuada gestión y para que sean comunicados a los grupos de interés de la compañía.

La fiabilidad de la información requiere que, sistemáticamente, exista consistencia en los datos consolidados, que sean trazables o reconstruibles, exactos y exhaustivos en la identificación y la consideración de las fuentes de datos. Por ello Abengoa cuenta con controles internos efectivos que ayudan a prevenir, detectar y corregir errores significativos en los datos reportados. Todos los sistemas de información a partir de los cuales se obtienen los indicadores incluidos en este Informe han sido sometidos a rigurosos procesos de control, supervisión y auditoría, tanto interna como externa.

La firma PwC, como verificador externo independiente, ha revisado el Informe para comprobar la aplicación de la norma **AA1000 Assurance Standard** (2008) y la de la **Guía de Global Reporting Initiative versión 3** (GRI G3) de acuerdo al nivel A. La metodología seguida para la revisión ha sido definida de acuerdo con lo establecido por la norma **ISAE 3000** (International Standard for Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information).

La revisión ha sido llevada a cabo con un grado de aseguramiento razonable para los indicadores principales y adicionales del GRI-G3, sobre los que se ha obtenido evidencia suficiente para reducir el riesgo de error material a un nivel aceptablemente bajo. En el informe de verificación correspondiente<sup>1</sup> se detallan el alcance del trabajo realizado y sus conclusiones.

También se ha revisado la aplicación de los principios de la norma AA1000APS (2008) de AccountAbility, lo que proporciona un aseguramiento alto, bajo un encargo de aseguramiento tipo 2<sup>2</sup>.

Asimismo, **PwC** ha revisado la adaptación del Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Corporativa definido por Abengoa a las orientaciones y recomendaciones definidas en la norma internacional **ISO 26000:2010**.

El informe ha sido también revisado en su totalidad por el **Global Reporting Initiative** y por la dirección de Abengoa, que ha calificado la memoria con un **A+**.

### Nivel de Aplicación

#### Norma AA 1000AS



#### GRI



#### Verificación externa



<sup>1</sup> Ver el capítulo Informes de Verificación

<sup>2</sup> El proveedor de aseguramiento evalúa el alcance y la naturaleza de los principios de AccountAbility AA1000 y la fiabilidad de la información específica referente al desempeño de la sostenibilidad

## Principios para la Elaboración del Informe

Como método para determinar los asuntos relevantes, Abengoa ha elegido la aplicación de los tres principios definidos por la norma AA1000 AS (2008): inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta, así como los cuatro principios del GRI: **materialidad, participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad y exhaustividad**. Estos son principios entrelazados unos con otros, entre los cuales se elige el de materialidad como eje sobre el que apoyar los otros tres.

### Principios para la Definición del Contenido del Informe según GRI

#### Materialidad

La información se considera material si su omisión o distorsión puede influir sobre las decisiones o las acciones de los grupos de interés de la organización informante. La materialidad hace referencia, por tanto, a la relevancia para el negocio de los distintos aspectos relacionados con la sostenibilidad.

Por ello, la información contenida en el IRSC 2010 cubre aquellos aspectos e indicadores que reflejan los **impactos significativos, sociales, ambientales y económicos** de la organización o aquellos que podrían ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de los grupos de interés.

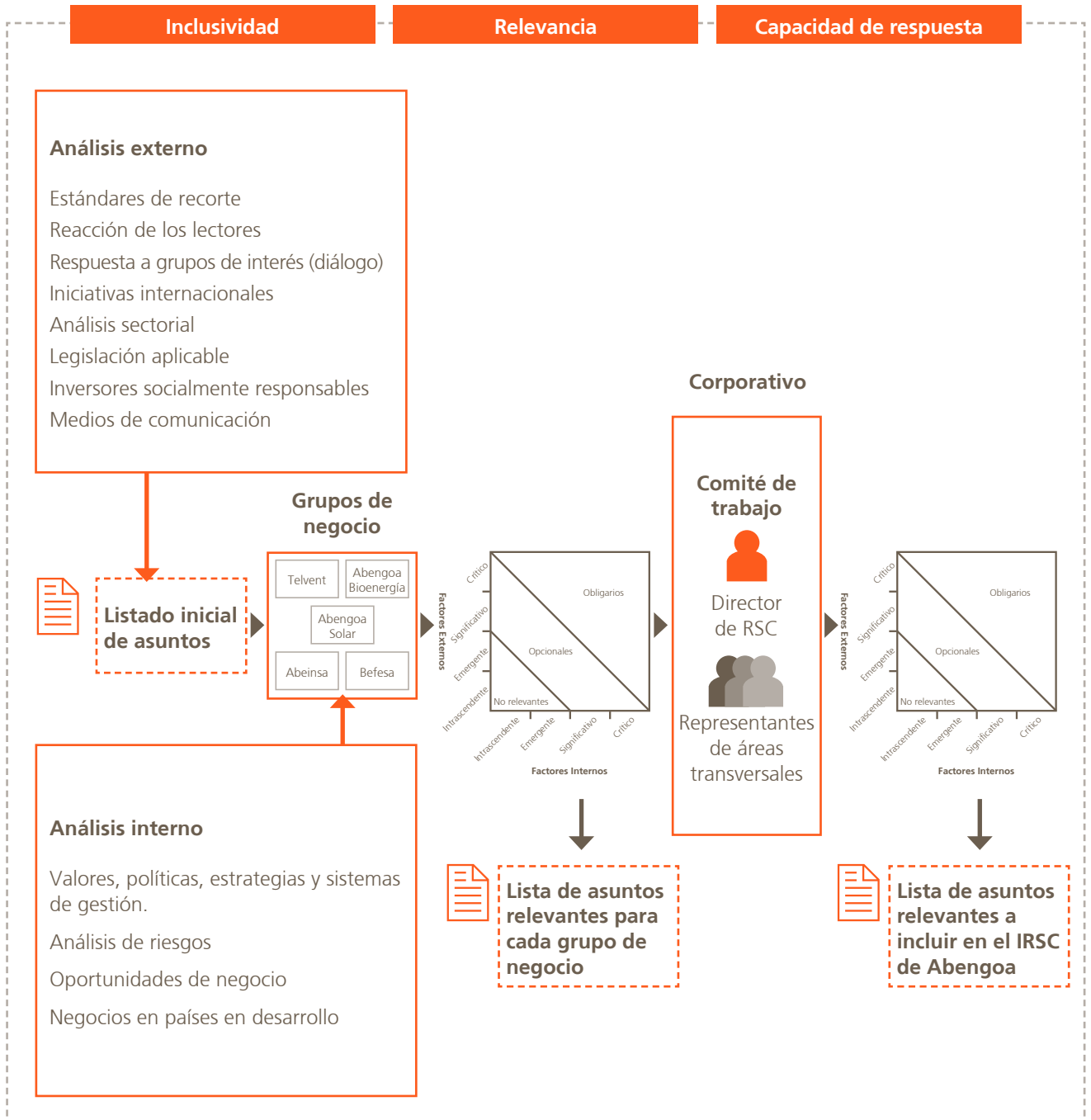
Abengoa ha llevado a cabo durante el 2010 un análisis de materialidad con un **procedimiento de selección de asuntos relevantes de RSC** que se fundamenta en dos bases de análisis, que luego se cruzan para obtener el resultado final. Las dos bases de análisis son factores externos (los relacionados con las expectativas de los grupos de interés de Abengoa y la importancia que estos dan a los distintos asuntos) y factores internos (que determinan la importancia de los distintos asuntos para el negocio, la gestión de la compañía y, en última instancia, la consecución de los objetivos contemplados en la estrategia de negocio). El uso de ambas perspectivas resulta fundamental para el cumplimiento del principio de inclusividad definido por la norma AA1000 AS (2008).

Para elaborar la lista de factores externos se ha tenido en cuenta las siguientes fuentes:

- **Los estándares de reporte internacionales**, principalmente el [GRI](#) y la [AA1000 AS \(2008\)](#).
- **El análisis sectorial**, benchmarking o análisis de las principales compañías homólogas y los competidores, tanto nacionales como internacionales, que busca identificar a aquellos que puedan considerarse líderes en RSC para determinar los principales retos de los sectores relevantes en los distintos capítulos del IRSC.
- **Inversores socialmente responsables**. El análisis de índices como el [DJSI](#) y el [FTSE4Good](#), permiten identificar cuáles son los temas relevantes inversores y accionistas.
- **Iniciativas internacionales**, como el [Pacto Mundial de las Naciones Unidas](#) y [Caring for Climate](#). Estos y otros acuerdos voluntarios constan de una serie de principios que imponen a la compañía compromisos que se evalúan cada año, lo que permite identificar nuevos temas materiales.
- **El análisis de la reacción de los lectores del informe del año anterior**, recibida a través de los canales de comunicación dispuestos para tal fin.
- **La revisión periódica de la legislación aplicable**.
- **Los medios de comunicación**. A través del análisis de la presencia en ellos de Abengoa y de empresas homólogas y competidores; se han identificado los asuntos positivos y negativos relacionados con la RSC que han recibido mayor atención por parte de los medios de comunicación.

Para seleccionar los factores internos se ha formado una comisión de asuntos relevantes, integrada por **13 empleados** de áreas representativas de la compañía y presidida por el director

de Responsabilidad Social Corporativa. La comisión seleccionó, mediante voto secreto, una serie de asuntos internos (relacionados con los valores de la organización, sus políticas y estrategias, y con las preocupaciones de las plantilla) y analizó su materialidad, la de los factores externos, y la de los asuntos relevantes extraídos de los procedimientos análogos llevados a cabo en los grupos de negocio de Abengoa; y teniendo en cuenta la naturaleza y la dimensión de cada aspecto analizado, elaboró una lista priorizada.



\* Esquema del Procedimiento de Asuntos Relevantes de RSC de Abengoa.

## Asuntos relevantes de RSC - Resultados 2010

Asunto	Indicador de seguimiento
Reputación y reconocimiento	2.10
Gestión de riesgos y crisis	4.11, SO2,P10C3I1,
RSC en las nuevas áreas de negocio	P1C2I1, P2C2I1, P2C3I2,
Objetivos ambientales	1.1, 1.2, P8,C2,I3
Verificación externa de los datos medioambientales	3.13,
Consumo de agua	EN3, EN4, EN8, P8C5I2,
Criterio de selección en la compra de materiales	EN29
Consumo de energía	EN3, EN4, EN8, P8C5I2,
Acciones y planes específicos de eficiencia energética	P9C2I1
Emisiones atmosféricas	EN16, EN17, EN19, EN20, P7C7I2,P8C9I1,
Investigación en tecnologías para la sostenibilidad	P9C2I2
Producción y gestión de residuos	EN22, EN24, P8C10I1, P7C2I2, P8C10I1,
Producción y gestión de vertidos	EN22, EN24, P8C10I1, P7C2I2, P8C10I1,
Emisiones de CO <sub>2</sub>	EN20, P7C2I2, P8C6I1,
Objetivos de reducción de emisiones de CO <sub>2</sub>	EN20, P7C2I2, P8C6I1,
Valoración de los riesgos relacionados con el carbono	P8C2I4,
Políticas establecidas por la compañía frente al cambio climático	EC2, EN18
Futuro de las energías renovables	EN6
Consideración de las emisiones de gases de efecto invernadero en proveedores y clientes	EN20, P7C2I2, P8C6I1,
Impacto sobre biodiversidad	EN11, EN12, EN13, EN14
Gestión de la biodiversidad	EN11, EN12, EN13, EN14, P7C2I2
Proyectos y medidas de conservación del entorno durante la construcción y operación	P7C2I2
Sostenibilidad de los biocombustibles	EN6
Impacto local (comunicación con comunidades...)	SO1, P1C6I1,
Desempeño seguridad y salud	LA6, LA7, LA8, LA9, P4C2I2, P2C2I1,
Objetivos de reducción accidentes	LA7, LA9
Fomento de la diversidad e igualdad hombre/mujer	HR4, P6C2I1, P6C2I3, P6C1I1, P6C2I1, P6C3I1,
Existencia de canales confidenciales para empleado	4.14, P1C3I1, P3C2I1, P3C3I1, P6C1I1,
Creación de empleo	LA1, LA2
Programas de formación: cursos y <i>training</i> elaborados para empleados	LA10
Cursos de capacitación técnica para empleados potenciales	LA10
Conciliación de la vida laboral y familiar (flexibilidad horaria, teletrabajo)	P1C1I1, P4C2I2,
Plan de Carrera y desarrollo profesional en la organización	LA11
Estabilidad laboral en época de crisis	LA1, LA2, LA3, LA10, LA11, LA12, L11, L12, L13, L14,

Asunto	Indicador de seguimiento
Atracción, desarrollo y retención del talento	LA11,P4C2I2,
Relación con inversores y proveedores de capital	4.4, 4.14, P10C2I1, P2C3I2,
Reputación, comunicación al exterior, imagen de empresa. Reconocimiento los mercados, grupos de interés, inversores y sociedad en general	PR6
Sostenibilidad del negocio de Abengoa, medioambiental, social y económicamente	EN10, EN11, 2.5, 1.1, P7C1I1, P7C2I2, P7C2I1, P8C2I4, P8C4I1, P8C2I1, P8C2I2, P8C3I1, P8C5I2, P8C5I3, P8C5I4, P8C6I1, P8C7I1, P8C9I1, P8C9I2, P8C10I1, P8C10I2, P8C10I3, P8C11I1, P8C11I2, P8C12I1,
La dependencia del negocio de la regulación del sector por los organismos públicos	SO5, SO6
Conciliación de la vida laboral, familiar, y flexibilidad laboral a través de una comunicación de confianza.	P1C1I1, P4C2I2
Igualdad de representatividad de mujeres	HR4, P4C2I2, P5C2I1, P6C2I2,P6C1I1, P6C2I3

Todos los asuntos relevantes considerados críticos han sido incorporados al contenido de este informe. Además, recibirán seguimiento por parte de la comisión y serán monitorizados por la dirección de la compañía.

## Participación de los Grupos de Interés

Este principio requiere que la organización informante identifique a sus **grupos de interés** y describa en el informe cómo ha dado respuesta a sus expectativas e intereses.

Abengoa, en el proceso de elaboración y desarrollo del **Plan Director de RSC**, identificó aproximadamente 100 prescriptores principales de grupos de interés clave con el fin de consultar sus expectativas y percepciones. La consulta con los grupos de interés tiene por objeto conocer la importancia de los desafíos identificados, la percepción del desempeño de Abengoa en cada una de las materias y el estado de aquellos asuntos considerados relevantes.

Además, como complemento al análisis de **Asuntos Relevantes de RSC**, Abengoa está actualmente inmersa en un proceso de consulta a expertos de organizaciones de reconocido prestigio con el propósito de profundizar en los asuntos relacionados con la Responsabilidad Social Corporativa que son materiales para la compañía. Con este proceso, Abengoa busca conocer de primera mano los retos y las tendencias que caracterizan los asuntos clave identificados, así como la percepción externa, independiente y reconocida del desempeño de la compañía en la gestión de los mismos.

Por tercer año consecutivo, Abengoa se somete a la **evaluación de un Panel Independiente de Expertos en Desarrollo Sostenible (PIEDS)** compuesto por profesionales independientes de reconocido prestigio internacional en las áreas medioambiental, social y económica.

Este panel da voz a las perspectivas y opiniones de los grupos de interés de Abengoa para garantizar que la compañía está reportando información relacionada con los asuntos que son relevantes para ellos, a la vez que proporciona recomendaciones sobre el adecuado desempeño de la organización en relación a dichos temas. Para ello, los miembros del panel han llevado a cabo una revisión analítica del IRSC publicado por Abengoa en el 2009, con el objeto de impulsar la transparencia informativa, participando en un diálogo abierto entre la empresa y sus grupos de interés, y han emitido un juicio de valor sobre la materialidad del IRSC de la compañía y las soluciones que aporta a los grupos de interés. Las respuestas facilitadas por Abengoa a las preguntas formuladas por el PIEDS han sido verificadas externamente y han obtenido un nivel de aseguramiento razonable.



El PIEDS está formado por Antonio Vives, Charles Donovan, Francesca Broadbent, Jermyn Brooks, Matthew Bateson y Sol Iglesias.

Todos ellos son expertos en desarrollo sostenible, de prestigio, trayectoria e independencia reconocidos, que contribuyen con su visión a plasmar en el informe las perspectivas e inquietudes de la sociedad.

### Contexto de Sostenibilidad

La organización informante debe presentar su **desempeño** dentro del contexto más amplio de la sostenibilidad. La cuestión que subyace en un informe de sostenibilidad es la forma en la que contribuye la organización, o pretende contribuir en el futuro, a la mejora o al deterioro de las tendencias, los avances y las condiciones económicas, ambientales y sociales a escala local, regional o global.

Abengoa es una compañía internacional que aplica soluciones tecnológicas innovadoras para el desarrollo sostenible, y a lo largo del informe evalúa su desempeño en el contexto de su aportación a sus grupos de interés, a las comunidades en las que está presente y al medioambiente.

Abengoa ha sido una compañía muy activa en lo que a **comunicación y difusión** de aspectos relacionados con la sostenibilidad se refiere. Durante el 2010 se han organizado seminarios sobre cambio climático, sostenibilidad o energías renovables; se han impulsado foros de sensibilización con la sociedad, como el [Foro Focus-Abengoa sobre Energía y Cambio Climático](#); se han publicado numerosos artículos en medios internos y externos sobre estos temas, artículos que han llegado a los diferentes grupos de interés de la compañía y que han sido incluidos en su página web y cuyos contenidos están estructurados alrededor de los pilares que sostienen el modelo de negocio de la organización: la sostenibilidad medioambiental, la responsabilidad social y la transparencia y el rigor en la gestión. Además, la compañía dispone de [blog corporativo](#) compuesto por artículos de opinión en los que comparte con la comunidad su punto de vista sobre diferentes asuntos relacionados con la sostenibilidad. Este blog, accesible a través de la [web corporativa](#), está abierto a los comentarios de cualquier lector con el objetivo de fomentar el **diálogo con todos los grupos de interés**.

### Exhaustividad

La exhaustividad está relacionada con la adecuada cobertura de los indicadores y aspectos materiales, de forma que reflejen los impactos sociales, económicos y ambientales significativos y que permitan que los grupos de interés puedan evaluar el desempeño de la organización informante durante el periodo que cubre la memoria.

En el informe se han intentado reflejar adecuadamente las implicaciones, los riesgos y los desafíos intrínsecos de cada negocio de la compañía, de forma que sea **accesible a un público amplio y heterogéneo**. El documento otorga una mayor prioridad a algunos aspectos respecto a otros, según la matriz de materialidad establecida en el análisis de asuntos relevantes, que se completan con casos de estudio y ejemplos concretos. Para facilitar la comprensión del texto y la búsqueda de información, y para ganar en homogeneidad en su presentación, se ha elaborado una estructura común para todos los capítulos y secciones.

La cobertura de los indicadores, entendida como el conjunto de entidades cuyo desempeño se presenta en la memoria, está compuesta por todas las filiales de Abengoa, incluidas las uniones temporales de empresas, presentes en los cinco continentes, sobre cuya gestión se tiene un control efectivo. En el **anexo A** figuran las sociedades que forman parte del perímetro. Cualquier exclusión adicional aparecerá marcada en el propio indicador.

## Principios sobre la Calidad de la Información Divulgada según GRI

En la elaboración de esta memoria se ha procurado plasmar la información siguiendo los principios de calidad dictados por el GRI.

### Equilibrio

El informe debe reflejar los **aspectos positivos y negativos** y permitir una valoración razonable del desempeño de la compañía.

El **informe del 2010** aporta datos sobre aspectos positivos y mejorables del desempeño y los retos que tiene la compañía. El proceso de identificación de temas materiales (ver epígrafe sobre materialidad) también contribuye a su cumplimiento. Además, la inclusión de la opinión y de preguntas, con sus correspondientes respuestas, del Panel Independiente de Expertos en Desarrollo Sostenible permite al lector conocer la visión que la sociedad en general tiene sobre el desempeño de la compañía.

### Comparabilidad

El informe debe permitir analizar la evolución y los cambios. Para ello incluye una comparación con el ejercicio anterior y se hace constar cualquier cambio en los métodos de cálculo.

### Precisión

El informe debe ser suficientemente preciso y detallado, para que se pueda valorar el desempeño de la organización.

El objetivo ha sido **rendir cuentas en el nivel más alto de aplicación, A+**, y en su caso explicar cuándo no son aplicables los indicadores, no están disponibles o se refieren exclusivamente a partes de la compañía.

El proceso de verificación al que se ha sometido este informe asegura la precisión de los datos cuantitativos, y la confirmación de las evidencias y el contexto adecuado para la información cualitativa.

### Periodicidad

El informe se presentará a **tiempo y siguiendo un calendario periódico**, de forma que los grupos de interés puedan tomar decisiones con la información adecuada.

**Abengoa ha publicado anualmente, desde el 2004**, el Informe de Responsabilidad Social Corporativa. Los informes están disponibles en la página web de la compañía ([www.abengoa.com](http://www.abengoa.com)).

### Claridad

La información debe exponerse de una forma **comprensible y accesible**.

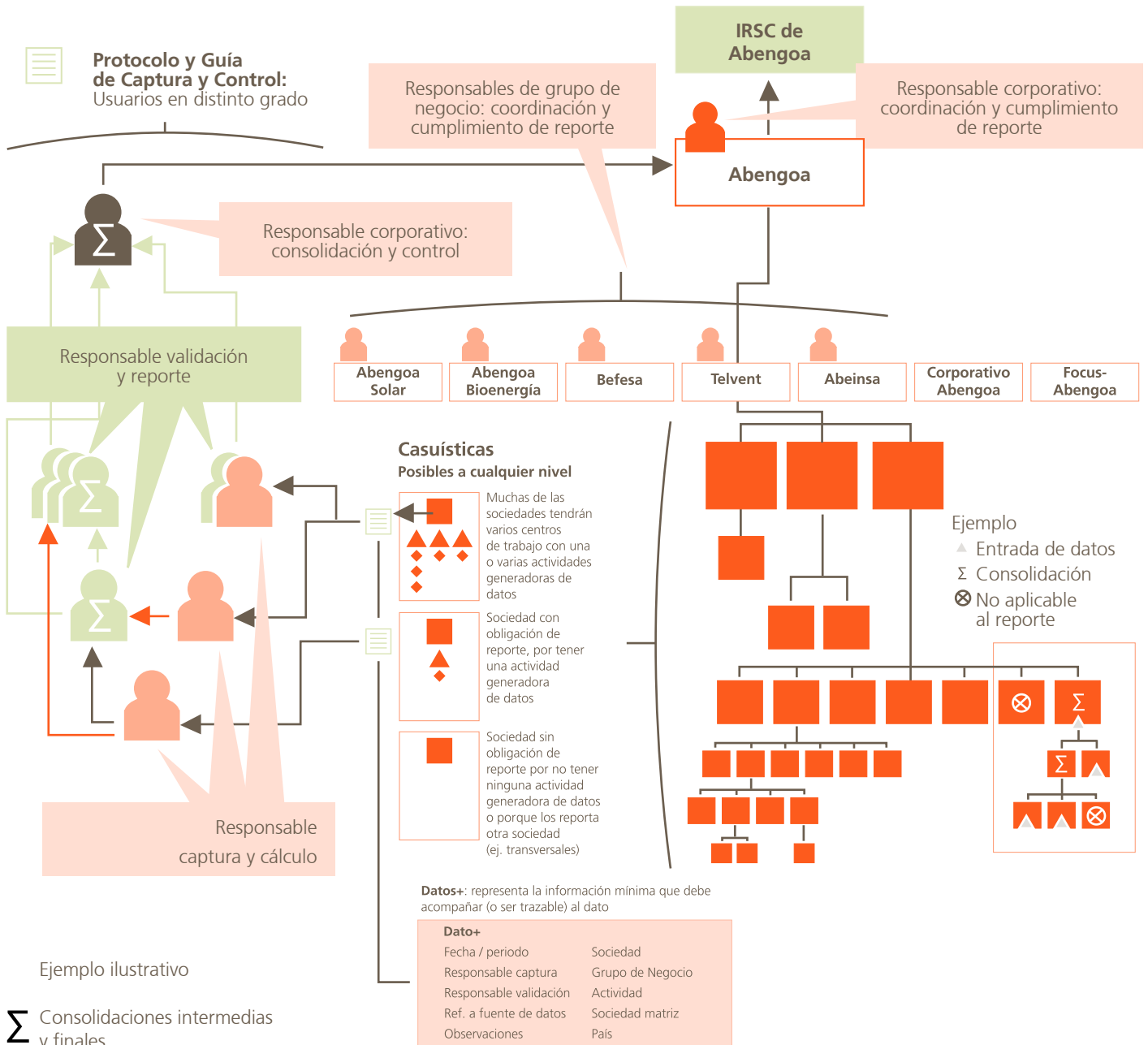
Abengoa desarrolla una versión digital de su informe de acceso público en de su página web: [informeanual.abengoa.com](http://informeanual.abengoa.com). Además, lo hace llegar a sus accionistas, principales clientes, medios, instituciones de inversión responsable y otros interesados que lo solicitan.

El IRSC se ha elaborado teniendo en cuenta las recomendaciones de presentación de la información manifestadas por sus grupos de interés. Además, en este informe se ha incluido un glosario, con definiciones de términos técnicos o menos usuales para los lectores.

## Fiabilidad

La información y los procedimientos seguidos en la preparación de un informe deberán ser recopilados, registrados, compilados, analizados y presentados de forma que puedan ser **sujetos a examen y que establezcan la calidad y la materialidad de la información.**

El proceso de consolidación de la información ha seguido el siguiente esquema:



En línea con su compromiso de transparencia, Abengoa ha requerido la verificación, por terceros independientes, de la información económica, social y ambiental contenida en este informe. El alcance, la descripción del trabajo y las conclusiones de esta verificación se encuentran en el capítulo «Informes de Verificación».

## Principios según la Norma AA1000APS (2008)

Los principios establecidos en la **Norma Accountability AA1000APS** (2008) exigen que la organización se implique activamente con sus grupos de interés, identifique y entienda completamente los aspectos de sostenibilidad que tendrán un impacto sobre su desempeño y posteriormente utilice estos conocimientos para desarrollar estrategias de negocio y objetivos de desempeño responsables. Por ello, permiten centrarse en lo que es relevante, proporcionando un marco para identificar y actuar sobre las oportunidades además de gestionar los riesgos y el cumplimiento de carácter no financieros.

Los tres principios de la norma AA1000APS (2008):

### Inclusividad

El principio básico de inclusividad se refiere a la **participación de los grupos de interés** en el desarrollo y el logro de una respuesta responsable y estratégica hacia la sostenibilidad. La inclusividad requiere un proceso definido de implicación y participación que genere como resultado estrategias, planes, acciones que responda a los asuntos, necesidades y expectativas desde una perspectiva responsable.<sup>3</sup>

### Relevancia

Este principio determina la **relevancia e importancia de un asunto para la organización** y sus grupos de interés. Para ello se requiere disponer de un proceso que incorpore y después analice la información de una manera exhaustiva y equilibrada.<sup>4</sup>

### Capacidad de respuesta

Refleja cómo una organización responde a sus grupos de interés y es responsable ante ellos. Se traduce en el establecimiento de políticas, objetivos y metas, y planes de acción, medición y control del desempeño o el aseguramiento.<sup>5</sup>

## Consultas e Información Adicional

El presente Informe de RSC está disponible en la dirección web [www.abengoa.com](http://www.abengoa.com).

Su opinión es realmente importante para nosotros, ya que nos ayuda a mejorar cada año. Cualquier comentario sobre el IRSC o la política de Responsabilidad Social Corporativa de Abengoa puede dirigirse al buzón de RSC ([rsc@abengoa.com](mailto:rsc@abengoa.com)).

También puede dejar su opinión contestando a la encuesta sobre el IRSC que podrá encontrar en la versión navegable de este informe o enviando sus comentarios a la siguiente dirección postal:

### Departamento de Responsabilidad Social Corporativa

Campus Palmas Altas  
Parcela ZE-3 (Palmas Altas)  
41014 Sevilla (España)

3 Ver el capítulo Comprometidos con la RSC/Diálogo con los Grupos de Interés

4 Ver el Procedimiento de Análisis de Asuntos Relevantes de RSC descrito con anterioridad

5 Ver el capítulo Comprometidos con la RSC