

08.3

Clientes



Nuestros productos y servicios nos unen a nuestros clientes en la lucha contra el cambio climático

Los productos y servicios de Abengoa unen a los clientes y a la empresa en la lucha contra el cambio climático y en la apuesta por las energías renovables y la protección del medioambiente.

La organización trabaja para **ofrecer al mercado las mejores soluciones para el desarrollo sostenible** a través de la **innovación tecnológica**, a la vez que orienta sus productos y servicios para cubrir las necesidades de sus clientes y lograr su **plena satisfacción**.



Fotografía realizada por Ricardo Sánchez Guerrieri para la IV edición del concurso de fotografía sobre desarrollo sostenible.

### La satisfacción de nuestros clientes: una prioridad

Con objeto de conseguir la plena satisfacción de sus clientes la compañía dispone de mecanismos para **medir** y **evaluar** dicha **satisfacción**, recopilar sugerencias y reclamaciones, **establecer planes de mejora** y responder de forma rápida y eficaz a cualquier información que le sea requerida. La implantación y el buen funcionamiento de estos procesos son revisados y evaluados tanto externamente como internamente mediante un programa anual de **visitas de control y seguimiento**.

Debido a la diversidad de productos y servicios, en Abengoa la **medición de la satisfacción de los clientes** se lleva a cabo de forma **descentralizada en cada una de las sociedades**.

Las herramientas que se utilizan para hacerlo son:

- Cuestionarios o entrevistas de satisfacción.
- Cuestionarios de percepción interna de la satisfacción.
- Reuniones periódicas.
- Tratamiento de quejas y reclamaciones.
- Recopilación y análisis de cartas de felicitación, firmas de acuerdos de calidad concertada y evaluaciones de clientes.

La periodicidad en la evaluación de la satisfacción del cliente depende del producto o servicio suministrado:

- Productos y servicios: periódicamente (anual o superior a un año).
- Ejecución de obras: durante la propia ejecución del proyecto o a su finalización.

A partir de los resultados obtenidos en los sistemas de evaluación, se establecen **objetivos y planes de actuación específicos** que permiten **cubrir las expectativas** de cada tipología de clientes y mejorar así su nivel de satisfacción.

En 2012 se creó en el Sistema de Gestión Integrado de la Sostenibilidad (SIGS) un indicador para poder recopilar y reportar de forma global los resultados de las encuestas de satisfacción, lo que va a permitir establecer planes de mejora.

El resultado obtenido fue de 73 puntos en una escala del 1 al 100.<sup>1</sup>

La satisfacción de los clientes es esencial para el buen desarrollo del negocio.

Durante 2012 se registraron 253 IRP (Informes de Resolución de Problemas) procedentes de quejas de clientes, lo que supuso unos costes de no calidad de 316.584 €.

Los canales de información de Abengoa no registraron multas en 2012 por el incumplimiento de la normativa relacionada con el suministro y el uso de productos y servicios.

### Comunicaciones de marketing, privacidad, salud y seguridad del cliente

Abengoa no está adherida a ningún estándar o código voluntario relacionado 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 las normas internas de la compañía, lo que implica la existencia de una **cadena de autorizaciones internas** que llega en última instancia a la alta dirección. Todos los responsables de las áreas implicadas en cada comunicación deben autorizar y completar la información, lo que garantiza que las comunicaciones generadas no vulneran los principios y valores de la compañía ni el Código de Conducta.

En 2012 los canales de información de Abengoa no registraron ninguna reclamación en las sociedades de la compañía respecto a este asunto.

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

Con objeto de garantizar las medidas de seguridad relativas a las comunicaciones y los sistemas de información, existe una declaración de política de seguridad que ampara a todas las sociedades de Abengoa y que informa de la implantación de un **Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información** como herramienta para alcanzar los objetivos de seguridad de la compañía. Esta declaración, además, recoge de forma explícita todo lo relativo a la política, las normas y las obligaciones de los usuarios de los sistemas de información.

Nota 1: en 2012 el porcentaje de clientes incluidos en la muestra fue del 65 % y se obtuvo un 76 % de respuestas.

Los canales de información de los que dispone Abengoa no registraron en 2012 ninguna reclamación relacionada con el respeto a la privacidad y la fuga de los datos personales de los clientes en las sociedades del grupo.

Según los canales de información de Abengoa, las fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que más se evalúan sus impactos en la salud y la seguridad de los clientes son:

- Fabricación y producción.
- Almacenaje, distribución y suministro.
- Utilización y servicio.
- Eliminación, reutilización y reciclaje.

Los canales de información de Abengoa no registraron en 2012 incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relacionados con la repercusión de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida.

### El perfil de nuestros clientes

Por áreas de actividad, el perfil de los principales clientes de Abengoa es:

#### Ingeniería y construcción

- Compañías a las que se suministra diseño o construcción de infraestructuras.
- Organismos de la Administración Pública.
- Promotoras privadas.

#### Infraestructuras de tipo concesional

- Organismos de la Administración Pública.
- Compañías de servicios de apoyo a la industria.
- Compañías eléctricas.
- Compañías industriales a las que se les suministra tecnología o instalaciones
- La sociedad, como consumidora final de energías renovables.

#### Producción industrial

- Compañías petroleras.
- Compañías petroquímicas.
- Empresas comerciales.
- Organismos financieros.
- Industrias del acero y la fundición.
- Sectores de la automoción.
- Sectores de la construcción.
- Industrias químicas.
- Industrias farmacéuticas.
- Organismos de la Administración.
- Centros de investigación.
- Área minera industrial.
- Industria de producción de celulosa.

- Compañías de forestación, industrialización y comercialización de la madera.
- Cooperativas ganaderas interesadas en el DDGS.
- Fundiciones primarias de zinc.
- Industria primaria del aluminio.
- Compañías productoras y distribuidoras de combustibles para el transporte.
- La sociedad, como consumidora final de energía renovable.

En base a estos clientes Abengoa oferta los siguientes productos y servicios:

- **Producción de energía solar:** plantas y componentes termosolares de torre, cilindroparabólicas y plantas fotovoltaicas para generar electricidad.
- **Generación de calor y vapor:** plantas y componentes híbridas de ciclo-combinado gas solar y carbón solar para generar electricidad y vapor.
- **Reciclaje de residuos de acero:** tratamiento y reciclaje de residuos de la fabricación de acero común e inoxidable, de los producidos en la galvanización del acero, de los de zinc y sus aleaciones procedentes de la industria galvanizadora, de inyección de metales y de la construcción.
- **Reciclaje de residuos de aluminio:** reciclaje y aprovechamiento integral de residuos con contenido en aluminio para la producción de aleaciones de este metal y reciclaje de escorias salinas, SPL (residuos de la electrólisis primaria del aluminio), polvos de filtro, finos de molienda y otros residuos provenientes de la industria del aluminio.
- **Gestión de residuos industriales:** transporte; almacenamiento temporal; tratamiento y valorización; recuperación y deposición final; limpiezas industriales; recogida, transporte y eliminación de transformadores, condensadores y materiales contaminados con PCB (bifenilos policlorados); reciclaje del *film* usado como cubierta en invernaderos; tareas de desulfuración, que producen ácido sulfúrico a partir de azufre residual, y descontaminación de suelos.
- **Producción de biocombustibles y bioproductos químicos.**
- **Proyectos de energía, medioambiente, equipamiento, transporte y servicios:** infraestructuras hidráulicas incluyendo grandes desaladoras y líneas de transmisión, entre otros.
- **Operaciones de activos en propiedad:** las concesiones se centran en el sector de la energía, tanto de transmisión eléctrica como de generación, en agua y en edificación.
- **Actividades de I+D+i que ofrecen soluciones para el desarrollo sostenible:** tecnologías del hidrógeno, eficiencia energética, gestión de créditos de carbono, captura y valorización de CO<sub>2</sub> y nuevas energías renovables.

Fotografía realizada por Rodolfo Prados García para la IV edición del concurso de fotografía sobre desarrollo sostenible.



## Etiquetado de productos y servicios

Abengoa verifica periódicamente el cumplimiento de todos los requisitos legales y de cualquier otro tipo, establecidos a partir de las normas internacionales y de las aplicaciones internas de la compañía, relacionados con sus productos y servicios. En caso de incumplimiento de alguno de ellos, estos quedan registrados en las aplicaciones corporativas Información de Resolución de Problemas (IRP) y Acciones de Mejora (AM) para su control y seguimiento.

Entre estos requisitos se encuentran todos aquellos relativos a la información y al etiquetado de productos y servicios que atendiendo a la naturaleza de los mismos y al lugar donde son producidos pueden variar.

Así por ejemplo, los equipos tecnológicos expedidos por Abengoa en la Unión Europea se requiere la Declaración de Conformidad CE y el Etiquetado CE.

En cuanto al etiquetado de los productos relacionados con la producción de biocombustibles, se diferencian tres productos:

- **Bioetanol:** el producto europeo va acompañado de la información relativa a sus especificaciones de seguridad y calidad, así como de la información sobre su grado de sostenibilidad y el de sus materias primas.

Además, incluye su ficha de seguridad correspondiente y una carta de porte. La identificación del contenedor se realiza conforme a lo establecido por el acuerdo europeo para el transporte de mercancías peligrosas por carretera, cartería (ADR) o por ferrocarril (RID).

Cada lote de bioetanol se acompaña con una declaración de sostenibilidad, que establece el origen de las materias primas, los valores de ahorro de emisiones de gases de efecto invernadero que presenta y los sistemas de trazabilidad utilizados entre la materia prima y el bioetanol, entre otros aspectos.

- **DDGS:** este pienso para animales resultado de la producción de etanol se expide a granel y la documentación que se incluye al despacharlo comprende los datos relativos al expedidor y al responsable de su comercialización, el número de registro del productor autorizado, el nombre técnico del producto, la declaración de Organismo Genéticamente Modificado (OGM), el contenido porcentual de proteína, grasa, fibra y humedad y la trazabilidad de lote. De igual forma se informa de los sistemas de calidad garantizados en los procesos productivos del producto.
- **Azúcar:** es producido en las plantas de bioetanol en Brasil y se acompaña del análisis de laboratorio que demuestra el cumplimiento de las especificaciones requeridas para su venta: polarización, color, humedad y cenizas, así como de la factura con el volumen transportado y su valor.

El volumen total de la venta de estos productos respecto al total de Abengoa es del 11 %.

Durante el año los canales de información de los que dispone Abengoa no registraron incumplimiento alguno relacionado con el etiquetado de productos.



### Etiquetado del CO<sub>2</sub>

A lo largo de 2012 la compañía realizó **el etiquetado de emisiones de CO<sub>2</sub>** asociadas a la producción de **17 productos y servicios** a través de metodologías específicas desarrolladas internamente.

El camino recorrido por la compañía desde el año 2008 en el desarrollo de su propio inventario de gases de efecto invernadero, así como su propio sistema de gestión ambiental, ha permitido obtener la **huella de carbono** de estos **productos y servicios**, incrementando así el compromiso de Abengoa con el medioambiente.



El proceso se ha basado en el GHG Protocol Life Cycle Analysis, protocolo internacional elaborado por el World Resources Institute (WRI) y el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) para el cálculo y la comunicación de las emisiones de GEI en productos y servicios durante el ciclo de vida; y en el Publicly Available Specification (PAS) 2050, especificación para la certificación de las emisiones de GEI durante el ciclo de vida de fabricación de productos y servicios.

Los 17 productos etiquetados son:

- Línea de 400 kV Aparecida-Tordesillas.
- Línea subterránea de 220 kV.
- Línea de transmisión Comahue-Cuyo.
- Estructura metálica (t).
- Electricidad (kWh).
- Vapor cedido (kWh).
- Agua desalinizada (t).
- Agua desalada (m<sup>3</sup>).
- Óxido waeltz (kg).
- Ferrosita (kg).
- Tratamiento de polvo (kg).
- Aluminio (t).
- Granza de polietileno (kg).
- Bioetanol y biodiesel vendido en Europa (MJ).
- kWh fotovoltaico.
- kWh termosolar de colectores cilindroparabólicos.
- kWh termosolar de torre.

El etiquetado de emisiones **comunica al mercado la huella de carbono** vinculada a la producción de los servicios y productos de Abengoa, lo que hace partícipes a sus clientes del compromiso que tiene la organización con la reducción de emisiones y la lucha contra el cambio climático y les trasmite la **información acerca del impacto medioambiental** en materia de emisiones que tienen sus compras.

## Certificaciones

Abengoa establece la obligación de implantar y certificar los sistemas de gestión de calidad ambiental y de prevención de riesgos laborales conforme a las normas internacionales **ISO 9001**, **ISO 14001** y **OHSAS 18001**.

La dirección corporativa de **Calidad y Medioambiente** tiene la responsabilidad de **informar** acerca de la **evolución y situación** de los **sistemas de gestión** en las diferentes sociedades del grupo.

### ISO 9001

Casi la totalidad de las sociedades de la compañía se certifican según la **norma internacional ISO 9001**, que asegura que **todos los procesos** estén orientados a la **satisfacción** de los clientes y que, a través de ciclos de mejora continua, **esta satisfacción aumente cada año**.

Sociedades certificadas en calidad a partir del volumen de venta (%)	2012	2011	2010
Certificados ISO 9001	98,04	93,03	95,07
Sin certificar	1,96	6,97	4,93

### ISO 14001

Sociedades certificadas en medioambiente a partir del volumen de venta (%)	2012	2011	2010
Certificados ISO 14001	92,84	88,18	86,24
Sin certificar	7,16	11,82	13,76

### OHSAS 18001

Sociedades certificadas en prevención a partir del volumen de venta (%)	2012	2011	2010
Certificados OHSAS 18001	91,02	87,53	86,54
Sin certificar	8,98	12,47	13,46

Durante 2012 el número de **sociedades certificadas** en calidad, medioambiente y prevención ha aumentado un 5,39 %, 5,28 % y 3,99 %, respecto al año anterior.