



08

Personas

# 08 Personas

La comunicación es clave para gestionar las expectativas de nuestros grupos de interés

Para Abengoa sus grupos de interés son el elemento clave en el desempeño de su actividad, por ello es fundamental desarrollar una comunicación bidireccional en un contexto de transparencia y confianza que permita conocer sus expectativas y mantener los compromisos adquiridos con cada uno de ellos. Conseguir un esfuerzo conjunto en la consecución de los intereses comunes es clave para afrontar los retos presentes y futuros a los que se enfrenta la organización.



## Canales de comunicación

Consciente de la diversidad de su negocio y de las particularidades de cada uno de sus grupos de interés, Abengoa establece los canales de diálogo más adecuados para cada uno de ellos.

### De Abengoa a los grupos de interés

#### Empleados

- [Página web corporativa](#).
- Intranet corporativa Connect@.
- Autoservicio del empleado.
- Manual de acogida.
- [Boletín bimestral](#).
- Interlocutores de Recursos Humanos.
- Comité de Seguridad y Salud.
- Comité de Empresa.
- Comisión para la Igualdad de Trato y Oportunidades.
- Jornadas departamentales.
- *Mailing*.
- People Center (herramienta informática para los empleados).
- Formación *online* a través del Campus Abengoa.
- [Informe anual](#).
- [LinkedIn](#) y [Twitter](#).

### De los grupos de interés a Abengoa

- [Página web corporativa](#) y de los grupos de negocio.
- Buzón del *stakeholder*.
- Intranet corporativa Connect@.
- Buzón de sugerencias.
- Autoservicio del empleado.
- Encuestas de satisfacción y clima laboral.
- Herramienta informática IRP para la resolución de problemas.
- Herramienta informática AM para acciones de mejora.
- Formación *online*.
- Encuestas de evaluación.
- Programa de *feedback* directivo 360°.
- Asistencia social al empleado.
- Interlocutor de Recursos Humanos.
- Canal de denuncias interno.
- Comité de Seguridad y Salud.
- Comité de Empresa.
- Comisión para la Igualdad de Trato y Oportunidades.
- Jornadas de puertas abiertas.
- Encuesta de opinión del [Informe anual](#).
- Entrevistas de evaluación.
- [Buzón de correo de RSC](#).
- [LinkedIn](#) y [Twitter](#).

# 08 Personas

## De Abengoa a los grupos de interés

## De los grupos de interés a Abengoa

### Accionistas

- [Página web corporativa](#).
- [Información de hechos relevantes](#).
- Departamento de Relación con Inversores.
- Presentaciones públicas (*roadshows*).
- Encuentros con analistas e inversores.
- Día del inversor.
- [Junta General de Accionistas](#).
- Publicación de informes trimestrales.
- Presentación trimestral de resultados mediante sistemas de audio y vídeo accesibles desde la web de Abengoa.
- Espacio de consultas tras la presentación de resultados.
- [Informe anual](#).
- Notas de prensa.
- [LinkedIn](#) y [Twitter](#).

- Departamento de Relación con Inversores.
- [Buzón de atención al accionista](#).
- Encuestas de satisfacción.
- Presentaciones públicas (*roadshows*).
- Encuentros con analistas e inversores.
- Día del inversor.
- Junta General de Accionistas.
- Presentación trimestral de resultados mediante sistemas de audio y vídeo accesible desde la web de Abengoa.
- Espacio de consultas tras la presentación de resultados.
- Visita de inversores a las instalaciones de la compañía.
- Canal de denuncias externo.
- [Informe anual](#).
- Encuesta de opinión.
- Entrevistas.
- [Buzón de correo de IR](#) (Relación con inversores).
- [LinkedIn](#) y [Twitter](#).

### Proveedores

- [Página web corporativa](#).
- Procedimiento estructurado para medir la eficacia de los proveedores.
- Herramienta del sistema de gestión de la seguridad.
- Visitas periódicas a los proveedores.
- [Informe anual](#).
- [LinkedIn](#) y [Twitter](#).

- Encuestas de satisfacción.
- Procedimiento estructurado para recibir información y opinión de los proveedores.
- Herramienta informática Abengoa Easy Management (AEM) para la gestión de la toma de decisiones y de los planes de acción de la compañía
- Herramienta del sistema de gestión de la seguridad.
- Buzón del *stakeholder*.
- Canal de denuncias externo.
- Encuesta de opinión del [Informe anual](#).
- Entrevistas.
- [Buzón de correo de RSC](#).
- [LinkedIn](#) y [Twitter](#).

### Clientes

- [Página web corporativa](#).
- Jornadas de trabajo con clientes (*focus groups*).
- Herramienta del sistema de gestión de la seguridad.
- Publicidad y marketing.
- Ferias, foros y conferencias.
- Visitas periódicas a los clientes.
- [Informe anual](#).
- [LinkedIn](#) y [Twitter](#).

- Jornadas de trabajo con clientes (*focus groups*).
- Encuestas de satisfacción.
- Herramienta informática IRP para la resolución de problemas.
- Herramienta informática Abengoa Easy Management (AEM) para la gestión de la toma de decisiones y de los planes de acción de la compañía.
- Herramientas de sistema de gestión de la seguridad.
- Buzón del *stakeholder*.
- [Buzón de correo de RSC](#).
- Jornadas de formación sobre los productos.
- Canal de denuncias externo.
- Encuesta de opinión del [Informe anual](#).
- Entrevistas.
- [LinkedIn](#) y [Twitter](#).

### Comunidades locales

- [Página web corporativa](#).
- [Informe anual](#).
- [Página web de la Fundación Focus-Abengoa](#).
- Notas de prensa.
- Departamento de Responsabilidad Social Corporativa.
- Encuentros con ONG e instituciones educativas.
- Jornadas de puertas abiertas.
- Ferias, foros y conferencias.
- [Blog corporativo](#).
- [LinkedIn](#) y [Twitter](#).

- Departamento de Comunicación.
- Departamento de Responsabilidad Social Corporativa.
- Encuentros con ONG e instituciones educativas.
- Jornadas de puertas abiertas.
- Ferias, foros y conferencias.
- [Blog corporativo](#).
- [Buzón de correo de RSC](#).
- Evaluación de beneficiarios de los programas de acción social.
- Canal de denuncias externo.
- Encuesta de opinión del [Informe anual](#).
- Entrevistas.
- Buzón del *stakeholder*.
- [LinkedIn](#) y [Twitter](#).

# 08 Personas

## De Abengoa a los grupos de interés

### Sociedad

- [Página web corporativa](#).
- [Informe anual](#).
- [Página web de la Fundación Focus-Abengoa](#).
- Notas de prensa.
- Departamento de Responsabilidad Social Corporativa.
- Encuentros con ONG e instituciones educativas.
- Jornadas de puertas abiertas.
- Ferias, foros y conferencias.
- [Blog corporativo](#).
- [LinkedIn](#) y [Twitter](#).

## De los grupos de interés a Abengoa

- Notas de prensa.
- Departamento de Comunicación.
- Departamento de Responsabilidad Social Corporativa.
- Encuentros con ONG, medios de comunicación e instituciones educativas.
- Jornadas de puertas abiertas.
- Ferias, foros y conferencias.
- Buzón del *stakeholder*.
- [Blog corporativo](#).
- [Buzón de correo de RSC](#).
- Canal de denuncias externo.
- Encuesta de opinión del [Informe anual](#).
- Encuesta de opinión.
- Entrevistas.
- [LinkedIn](#) y [Twitter](#).

Un año más, Abengoa celebró entrevistas individuales, hasta un total de 22, a distintos representantes de los grupos de interés de la organización, seleccionados por los miembros de la comisión interna encargada de analizar los asuntos relevantes, para analizar en profundidad la visión que ellos tienen de la organización, de los retos a los que se enfrenta y sus expectativas sobre cómo abordarlos.

Los resultados obtenidos en estas entrevistas<sup>1</sup> sirvieron para nutrir el Procedimiento de Asuntos Relevantes (PAR)<sup>2</sup>, realizado según la guía GRI4, con el fin de detectar los aspectos más importantes —relacionados o no con la compañía— para todos los grupos de interés de Abengoa.

## Encuestas de clima

Cada dos años Abengoa realiza encuestas de clima laboral para conocer la percepción que los empleados tienen de la compañía y de su gestión. Además, y de forma complementaria, se realizan encuestas mensuales de satisfacción en los centros que tienen mayor número de empleados, así por ejemplo, la valoración obtenida en el mes de diciembre en los centros de Sevilla y Madrid fue de 7,99 y de 7,38 sobre 10, respectivamente.



Nota 1 Del total de 22 entrevistas realizadas, 13 de ellas nutrieron el Procedimiento de Asuntos Relevantes. El resto de las entrevistas fueron realizadas con posterioridad al procedimiento.

Nota 2 Se puede consultar el Procedimiento de Asuntos Relevantes (PAR) y los resultados de 2013 en el capítulo [«Sobre este informe»](#).