



08.5

Cientes

- _ Nuestros clientes
- _ Etiquetado de productos y servicios
- _ Etiquetado de CO₂
- _ La satisfacción de los clientes, nuestra prioridad
- _ Salud, seguridad y privacidad de nuestros clientes

08.5 Clientes

A través de nuestros productos y servicios buscamos la máxima satisfacción de los clientes

Abengoa tiene el compromiso de que sus productos y servicios estén orientados a **satisfacer** las **expectativas** de sus clientes y, valiéndose de la innovación tecnológica, ofrece al mercado las **mejores soluciones** para combatir el cambio climático y fomentar el desarrollo sostenible.

Nuestros clientes

Dada lo diverso de su actividad, Abengoa tiene un amplio y variado abanico de clientes, y de productos y servicios ofertados:



08.5 Clientes

		Áreas de Actividad					
		Ingeniería y Construcción	Infraestructuras de tipo concesional	Producción industrial	Tecnología		
Sectores	Energía	Renovables	Plantas termosolares (tecnología de torre, cilindroparabólica, fotovoltaica e híbrida solar-gas). Parques eólicos. Centrales hidroeléctricas.	Generación de energía a través de plantas termosolares (tecnología de torre, cilindroparabólica y fotovoltaica, híbrida solar-gas). Generación de energía a través de parques eólicos. Generación de electricidad procedente de centrales hidroeléctricas.	Comercialización de componentes para plantas solares, equipos O&M ⁽²⁾ y aplicaciones industriales. Aplicaciones industriales con origen en la energía solar.	Licencia ⁽¹⁾ de la tecnología propia a terceros.	
		Generación convencional	Ciclos combinados. Plantas de cogeneración. Otras plantas de generación térmica.	Generación de energía eléctrica a partir de plantas de cogeneración (calor+vapor).			
			Transmisión y Distribución	Líneas de transmisión AC ⁽³⁾ y DC ⁽³⁾ . Subestaciones eléctricas.	⁽²⁾ O&M de grandes sistemas de transmisión (líneas de transmisión y subestaciones) AC ⁽³⁾ y DC ⁽³⁾ .		
				Bioenergía	Plantas de producción de biocombustibles de primera y segunda generación, así como Waste to Biofuels (W2B).		Producción de biocombustibles y bioproductos a partir de: biomasa (cereales y aceites vegetales entre otros), biomasa celulósica, Producción de DGS para la nutrición animal.
		Medioambiente	Agua	Plantas de desalación.	Producción de agua potable y para el uso industrial mediante desalación de aguas de mar o salobres.		
				Plantas de tratamiento de agua y reuso.	Gestión de recursos hídricos en cuenca hidrográfica.		
	Transporte y distribución de agua (canalizaciones, acueductos, etc.).			Tratamiento, depuración y regeneración de aguas residuales de origen industrial o urbano. Potabilización de aguas para consumo humano.			
	Medioambiente	Medioambiente	Plantas de valorización de residuos.	Plantas de valorización de residuos. Residuos Sólidos Urbanos (RSU) y residuos forestales.			
			Otros	Electrificación ferroviaria. Telecomunicaciones, instalaciones eléctricas y mecánicas, plantas industriales, edificación singular, comercialización y fabricación auxiliar.	Edificios singulares (hospitales, centros penitenciarios, centros culturales, juzgados). Producción de azúcar a partir de molienda de caña de azúcar.		

(1) Se entiende como "licencia" a la tecnología que sigue siendo de la compañía aunque se le da un derecho a terceros para que la utilice bajo unas condiciones concretas.

(2) Operación y mantenimiento.

(3) Corriente alterna y Corriente continua.

08.5

Clientes

Etiquetado de productos y servicios

Atendiendo a la **normativa internacional** y a las **especificaciones internas**, es necesario identificar todos los requisitos de obligado cumplimiento tanto en las sociedades de la compañía como en sus productos y servicios.

En Abengoa se comprueba de manera periódica el correcto cumplimiento de todos ellos y, en caso del incumplimiento de alguno, se registra en los sistemas establecidos para su control y seguimiento.

Productos			Descripción	Información requerida
Equipos tecnológicos				Declaración de Conformidad CE y Etiquetado CE ⁽¹⁾ .
Producción de biocombustibles	Productos en función del etiquetado	Bioetanol	Producto europeo	Información relativa a sus especificaciones de seguridad y calidad, así como de su grado de sostenibilidad y el de sus materias primas. Ficha de seguridad y de porte ⁽²⁾ . Declaración de sostenibilidad ⁽³⁾ .
		DDGS	Producto expedido a granel	Datos relativos al expedidor y al responsable de su comercialización, al número de registro de productor autorizado, al nombre técnico del producto, a la declaración de OGM (Organismo Genéticamente Modificado), al contenido porcentual de proteína, grasa, fibra y humedad, y a la trazabilidad de lote. Sistemas de calidad garantizados en los procesos productivos del producto.
		Azúcar	Producto producido en las plantas de bioetanol de Brasil	Análisis de laboratorio que demuestra el cumplimiento de las especificaciones contratadas: polarización, color, humedad y cenizas, así como la factura con el volumen transportado y su valor.

(1) En los productos expedidos por Abengoa en la Unión Europea

(2) La identificación del contenedor se realiza conforme a lo establecido por el ADR (Acuerdo Europeo para el Transporte de Mercancías Peligrosas por Carretera), o por el RID, en el caso del ferrocarril.

(3) La declaración de sostenibilidad 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.

En 2013 el porcentaje de ventas de estos productos respecto al total ha sido del 14,71 %.

Durante este ejercicio los canales de información de la compañía no han registrado incumplimiento alguno respecto a la información y etiquetado de los productos.

08.5 Clientes

En 2013 hemos diseñado 15 etiquetas nuevas asociadas a la huella de carbono de nuestros productos y servicios

Etiquetado de CO₂

A lo largo de 2013 la compañía ha continuado con el etiquetado de emisiones de CO₂, un procedimiento que permite **comunicar al mercado** la huella de carbono vinculada a la fabricación de sus productos y servicios. De este modo, Abengoa hace partícipes a sus clientes, por una parte, del **compromiso** que tiene la **organización** con la reducción de emisiones y, por otra, de su compromiso con la lucha contra el cambio climático, dándoles además información acerca del impacto medioambiental de sus compras.



Actualmente ya son 32 las etiquetas asociadas a distintos productos y servicios, 15 diseñadas en 2013 que se suman a las 17 de 2012.

Producto	Número de etiquetas asociadas
Bioetanol o biodiésel (MJ)	12
Energía solar termoeléctrica por plataforma instalada (kWh)	6
Agua desalada (m ³)	4
Energía solar fotovoltaica de uno y dos ejes (kWh)	2
Estructura metálica (t)	2
Electricidad de cogeneración (kWh)	2
Vapor cedido (kWh)	1
Agua desalinizada (t)	1
Construcción de la línea de alta tensión de 132 kV Las Lomitas Formosa	1
Construcción de la línea de transmisión de 500 kV Oriximiná – Silves – Lechuga	1

08.5

Clientes

El resultado de la satisfacción global de los clientes de Abengoa en 2013 fue de 71 puntos en una escala de 1 a 100 y el porcentaje de respuestas recibidas del 73 %

La satisfacción de los clientes, nuestra prioridad

Para poder **satisfacer con éxito las expectativas de nuestros clientes** es fundamental poner en marcha sistemas que permitan medir y valorar su grado de satisfacción.

Debido a la diversa tipología de los productos de Abengoa, cada sociedad dispone de un **sistema de gestión** propio que mide y evalúa la satisfacción de sus clientes y recopila sugerencias y reclamaciones para establecer planes de mejora y responder con la máxima eficiencia a cualquier información que soliciten.



Estos sistemas son revisados y evaluados tanto externamente, por organismos acreditados de certificación, como internamente, mediante un programa anual de visitas corporativas de control y seguimiento que el pasado año alcanzó las 139.

La periodicidad para la evaluación de la satisfacción del cliente depende de las características del producto o servicio suministrado:

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

Las encuestas se realizan, en la mayoría de los casos, a través de cuestionarios, aunque también telefónicamente o, en casos puntuales, mediante entrevistas personales. Si el cliente lo solicita, también se pueden mantener reuniones periódicas o puntuales.

Satisfacción de los clientes	2013	2012
Respuestas obtenidas	73 %	87 %
Satisfacción global	71	71

08.5

Clientes

Comunicaciones de marketing

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.

Este sistema de control implica la existencia de una cadena de autorizaciones internas que llega, en última instancia, hasta el presidente de la compañía. Todos los responsables de las áreas implicadas deben autorizar y completar la información, lo que garantiza que las comunicaciones generadas no vulneren los principios y valores de la compañía, ni vayan en contra del Código de Conducta.

En 2013 los canales de información de Abengoa no registraron ninguna reclamación en las sociedades de la compañía respecto a este asunto, ni multas por el incumplimiento de la normativa relacionada con el suministro y el uso de productos y servicios.

ISO 9001 ⁽¹⁾	2013	2012	2011
Sociedades certificadas en función del volumen de ventas (%)	96,39	99,00	93,63

(1) Más información en el capítulo Glosario

Una apuesta por la mejora continua

Como consecuencia de la apuesta por la mejora continua de la compañía, tanto en sus productos como en sus procesos, en 2013 se creó una nueva herramienta para la gestión de la toma de decisiones y de los planes de acción de la compañía: **Abengoa Easy Management**.

Esta herramienta permite además hacer un seguimiento de las no conformidades, reclamaciones y quejas de clientes que antes se realizaba a través de las aplicaciones de Informes de Resolución de Problemas (IRP) y Acciones de Mejora (AM). Esta nueva aplicación mejora en gran medida el proceso de análisis de la información y de la gestión del conocimiento.

A lo largo del año se impartieron un total de **22 sesiones formativas presenciales** en Latinoamérica, Norteamérica, Europa y Asia con el fin de mostrar a los empleados de Abengoa el funcionamiento de la herramienta.

08.5

Clientes

Salud, seguridad y privacidad de nuestros clientes

Garantizar la salud y la seguridad de los clientes es fundamental para Abengoa, por eso se analiza el impacto que tienen en ella los productos y servicios de la compañía a lo largo de las distintas fases de su ciclo de vida.



ISO 14001 ⁽¹⁾	2013	2012	2011
Sociedades certificadas en función del volumen de ventas (%)	92,92	91,98	88,00

(1) Más información en el capítulo Glosario y Medioambiente.

Los canales de información de Abengoa no han registrado en 2013 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.

Además, 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. Además, esta declaración recoge de forma explícita todo lo relativo a la política, las normas y las obligaciones de los usuarios de los sistemas de información.

Los canales de información de los que dispone Abengoa no han registrado en 2013 ninguna reclamación relacionada con el respeto a la privacidad y la fuga de los datos personales de los clientes en las sociedades del grupo.