

Cientes



Abengoa, caracterizada por su compromiso con el cliente, **continúa cumpliendo con sus obligaciones** a pesar de las dificultades vividas en los últimos meses. Por ello, los clientes han mantenido su apuesta por la compañía, mostrando comprensión, apoyo y fidelidad hacia ella. Precisamente, una de las principales fortalezas con las que cuenta Abengoa es su sólida cartera de colaboradores en todo el mundo.

La compañía continua esforzándose al máximo por cumplir los compromisos adquiridos con sus clientes, pues son esenciales para el futuro de la compañía. Así, siguiendo con su estrategia, **Abengoa trabaja para atender sus necesidades, manteniendo una comunicación fluida y transparente** con ellos que permita una mejor gestión y minimice los impactos negativos que pudiera llevar asociado el momento actual en el que se encuentra la compañía.

Abengoa ha intentado minimizar el impacto negativo que la entrada en el proceso 5 bis³ podía generar en sus actividades por todo el mundo, aunque, lamentablemente, no ha sido posible lograr una solución satisfactoria en todos los casos.

Como consecuencia de la situación de precurso, la actividad comercial se ha visto afectada negativamente en distintas fases, desde la presentación de ofertas hasta la ejecución de proyectos ya contratados. Así, proyectos que estaban adjudicados por un total de 800 M€ se encuentran en suspenso, sujetos a la resolución de la situación 5bis. Por otra parte, proyectos valorados en 1.640 M€ que estaban ya en cartera de pedidos han sido revocados. Este ha sido el caso de dos plantas de biomasa, en Gante (Francia) y Teeside (Inglaterra), una central de ciclo combinado en México así como una planta de tratamiento y suministro de agua en Colombia.

Por otro lado, dada la dificultad para aportar avales de oferta, fianzas de licitación u otras garantías en determinados casos, Abengoa no ha podido presentar propuestas para proyectos con un valor aproximado de 3.114 M€.

En cuanto al ritmo de ejecución de los proyectos en marcha, el proceso 5 bis ha tenido un impacto variable en función de su envergadura. En pequeñas obras, con baja necesidad de liquidez, ha sido posible continuar con la construcción y minimizar los retrasos. Sin embargo, los grandes proyectos intensivos en inversión, salvo algunas excepciones, se han detenido durante el precurso. Los equipos y recursos están disponibles para comenzar de nuevo los trabajos, pero la complejidad logística asociada a la ejecución de proyectos de gran

Nota 3 Más detalle del proceso en el capítulo de «Capital financiero».

envergadura implica que los trabajos no se podrán reiniciar de forma inmediata, estimándose un tiempo medio de retraso de dos o tres meses en aquellos en los que no se ha podido continuar la actividad prevista.

Para hacer frente a esta situación, y con el objetivo de minimizar el impacto en la actividad comercial, se ha potenciado el trabajo con dos clases de clientes:

- › **Desarrolladores privados** a los que se aporta tecnología y conocimiento: a través de acuerdos de exclusividad, la compañía los acompaña y asesora en el desarrollo de proyectos para que, una vez estén lo suficientemente maduros, se lleven a cabo.
- › **Socios:** las alianzas desarrolladas con socios empresariales han permitido a Abengoa seguir participando en algunos concursos.

Asimismo, se ha establecido una fuerte disciplina tanto en la fase de oferta como en la de ejecución de proyectos, creando un modelo sostenible de negocio basado en dos puntos claves:

- › Crecer en recursos locales.
- › Estar cerca de los clientes a lo largo de toda la vida del proyecto (Planificación-Adjudicación).

La calidad continua siendo nuestra prioridad

Para Abengoa, el **cumplimiento de sus compromisos** es la seña de identidad de sus proyectos, productos y servicios, por lo que, ahora más que nunca, siguen siendo elementos prioritarios en su gestión.

Esta forma de orientar las actividades es verificada por entidades acreditadas que certifican que los sistemas de gestión de la organización cumplen normas internacionales, como la ISO 9001.

ISO 9001	2015	2014	2013
Sociedades certificadas en función del volumen de ventas (%)	96,40	89,88	96,39

En línea con la calidad, cada sociedad tiene implantado un sistema de gestión que mide y evalúa la satisfacción de los clientes, atendiendo a cualquier sugerencia o reclamación lo más rápidamente posible. Las reclamaciones son rigurosamente registradas, asignándose un responsable a cada una de ellas para su solución y para la identificación de las causas que la han provocado e implantándose las acciones correctoras necesarias para que no se repitan.

La **gestión de reclamaciones** se realiza a través de la aplicación **Abengoa Easy Management (AEM)**, la herramienta corporativa para la gestión de cualquier plan de acción de la compañía, el registro de incidencias y sus acciones correctoras. En 2015, AEM ha permitido gestionar un total de 1.027 quejas o reclamaciones de clientes, de las que 744 han sido resueltas y 243 continúan en proceso de resolución.

AEM fue diseñada de acuerdo con la realidad de Abengoa y ha permitido una mejora en la gestión de tareas y equipos, lo que ha supuesto un importante avance en el modelo de gestión del conocimiento y de las lecciones aprendidas. Esta gestión global permite obtener información consolidada y desagregada por negocios, áreas, etc., lo que facilita la toma de decisiones en el plano estratégico y permite establecer políticas concretas para trabajar por la excelencia y el incremento de la satisfacción de los clientes.

Por último, siguiendo el ciclo de mejora continua, tras el análisis de la satisfacción de los clientes y junto con el estudio de la eficacia de las acciones correctoras llevadas a cabo, se ponen en marcha planes de acción para mantener al máximo nivel el grado de satisfacción de todos los clientes de Abengoa.

Además de esta herramienta de gestión, Abengoa cuenta con dos aplicaciones para facilitar la toma de decisiones y garantizar el correcto seguimiento de los asuntos comerciales en tiempo real: **Salesforce** y **Acción Comercial 3.0**.

La primera, en funcionamiento desde 2014, permite a la red comercial optimizar sus procesos dando de alta las oportunidades detectadas en todo el mundo, de forma que, todos los usuarios pueden conocer estas oportunidades y seguir su evolución. Acción Comercial 3.0, disponible también en dispositivos móviles, facilita la gestión diaria de los clientes y los procesos comerciales abiertos.