

A photograph of a person working at a desk. The person's hands are visible, holding a pen and pointing at a laptop screen. The desk is cluttered with papers, sticky notes, a green highlighter, a smartphone, and two white mugs. The scene is lit with warm, golden light, suggesting a late afternoon or early morning setting. The laptop screen displays a website or application with various elements and a search bar. The overall atmosphere is one of focused productivity.

## 03. Gestión de capitales

### 03.4. Capital social y relacional



Clientes

En 2018, Abengoa ha continuado avanzando en la recuperación del negocio y en la normalización de la actividad de la compañía gracias al apoyo, confianza y fidelidad que han demostrado sus principales clientes.

En respuesta a este apoyo y, a pesar de las dificultades afrontadas en el último periodo, la compañía ha continuado trabajando en aras de mantener **su compromiso con los más altos estándares de calidad**, para asegurar el **cumplimiento de sus exigencias y expectativas** y mantener un elevado nivel de satisfacción.

El respeto por los clientes y la calidad de los productos y servicios que ofrece Abengoa son la base del esfuerzo diario de los profesionales que integran la organización y las señas de identidad de ésta.

Abengoa ha reforzado los trabajos para atender las necesidades de sus clientes manteniendo una **comunicación bidireccional fluida y transparente** con ellos que permite una mejor gestión y una minimización de los impactos. Cabe destacar la gestión personalizada que llevan los directores de proyecto en cada una de las regiones, estando a disposición del cliente en todo momento mientras dura su relación con la compañía.

La confianza y fidelidad demostrada por los clientes clave ha permitido a la compañía avanzar en la normalización de la actividad, así como en la consecución de los hitos previstos contemplados en el plan de viabilidad de Abengoa.

## El compromiso de Abengoa con la calidad

Desde sus inicios, Abengoa ha entendido la calidad de sus productos y servicios como un elemento clave de su estrategia, evolucionando sus sistemas de aseguramiento y gestión, de acuerdo con los paradigmas más avanzados de excelencia en cada momento.

En el año 2017, la compañía puso en marcha un proceso de **reorganización interna de los sistemas de gestión** que incluyó todos los recursos y una revisión a fondo de los procesos. Sin perder de vista las dificultades inherentes al proceso de reestructuración de la compañía, el objetivo ha sido **garantizar siempre la satisfacción de los clientes, optimizando los recursos y focalizándose en la ejecución de sus proyectos y servicios.**

Durante 2018, se han unificado los procedimientos de gestión buscando la transversalidad entre las verticales y geografías. Se han definido indicadores, programas de inspección y auditorías que aseguren el mismo nivel de calidad y de aseguramiento en todas las actividades de la compañía.

La práctica totalidad de los trabajos realizados a lo largo del año han sido cubiertos por un **sistema certificado externamente por la norma ISO 9001:2015.**

Durante 2018, **se han realizado 129 auditorías internas** al sistema de gestión de la calidad y **se han resuelto más de 300 no conformidades.**

También se han realizado más de **125 auditorías al sistema de gestión ambiental** y se han gestionado 127 no conformidades.

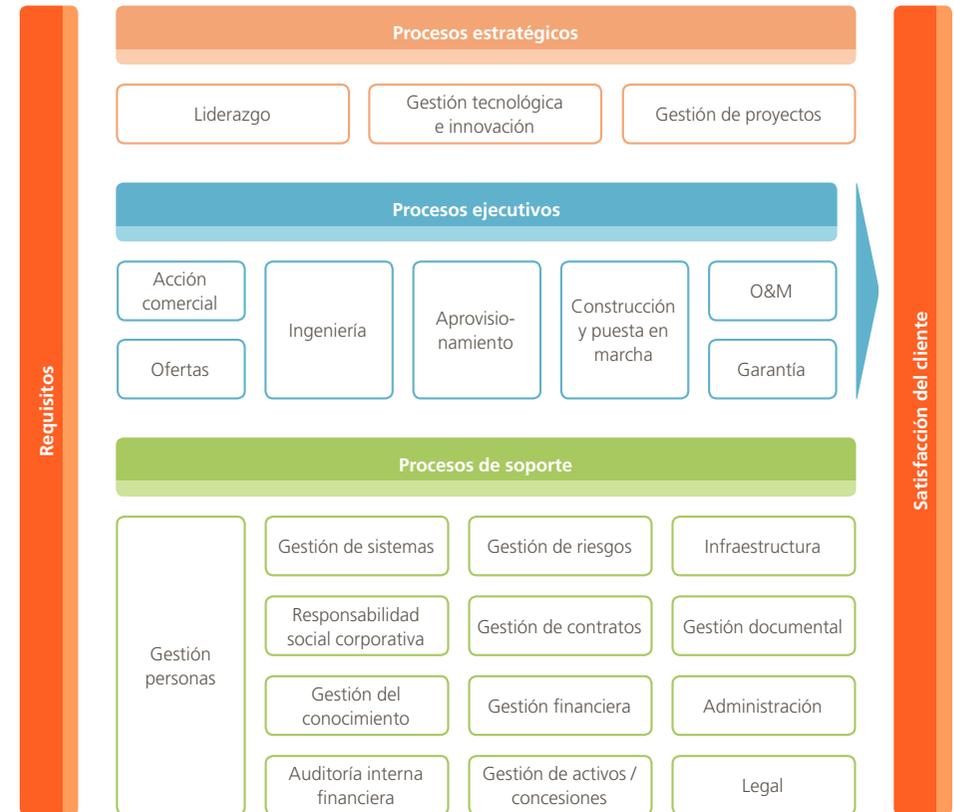
Para realizar estos trabajos, la organización cuenta con **más de 130 recursos especializados** en la gestión de la calidad.

## Enfoque a procesos

La compañía continúa trabajando en mejorar sus procesos. Ser más eficaces y eficientes resulta imprescindible para mejorar la competitividad de la compañía, consolidar la recuperación y alcanzar el objetivo de crecimiento.

Con este fin, la compañía ha puesto en marcha un plan de acción para reforzar el enfoque a procesos de los sistemas de gestión, consistente en el análisis de todos los flujos de trabajos, sus entradas y salidas, así como la evaluación de todos los riesgos asociados a cada proceso.

El mapa de procesos comprende todos los procesos desarrollados en la organización para la elaboración de sus productos y la prestación de sus servicios y es la base sobre la que se desarrollan todos los elementos del sistema de gestión de Abengoa.

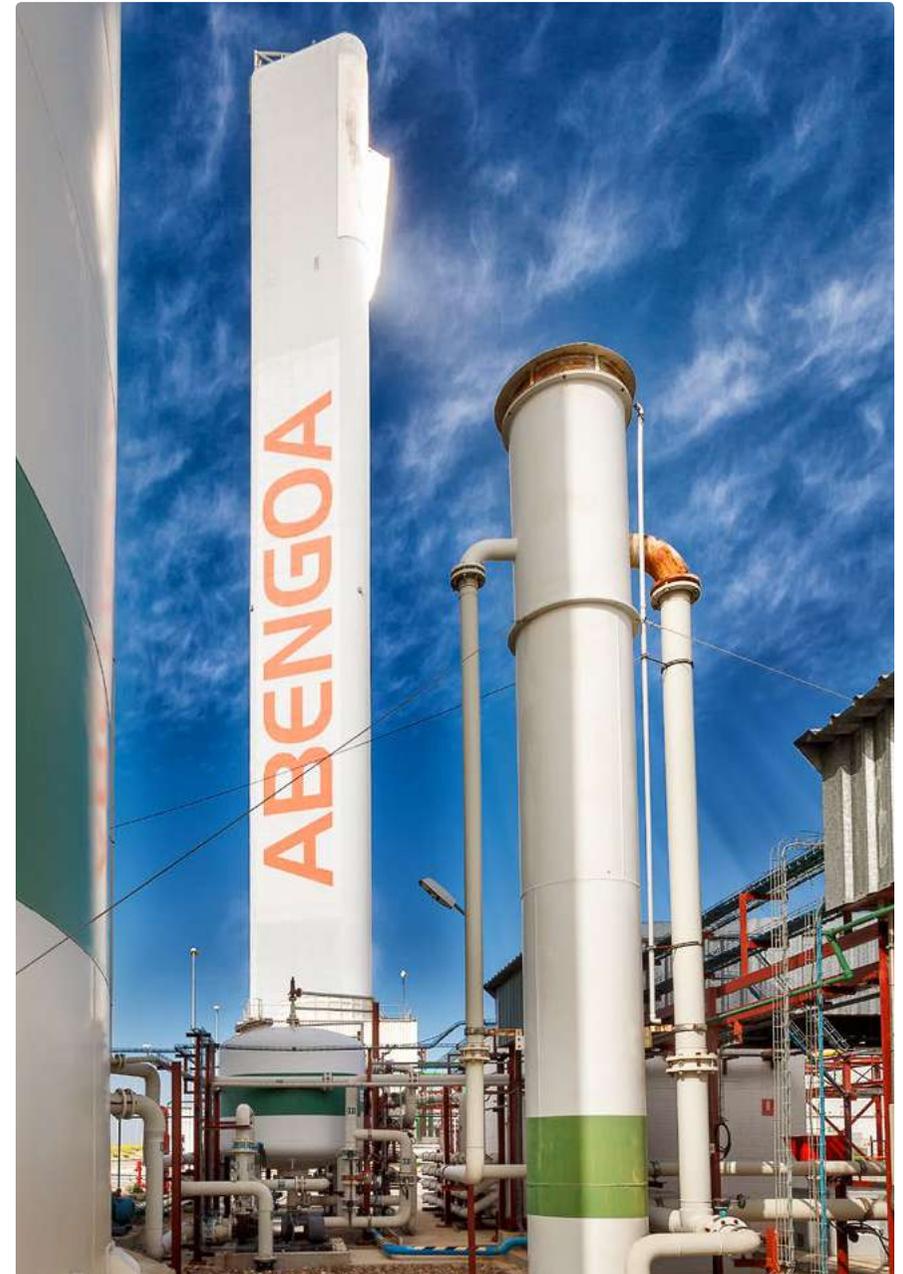
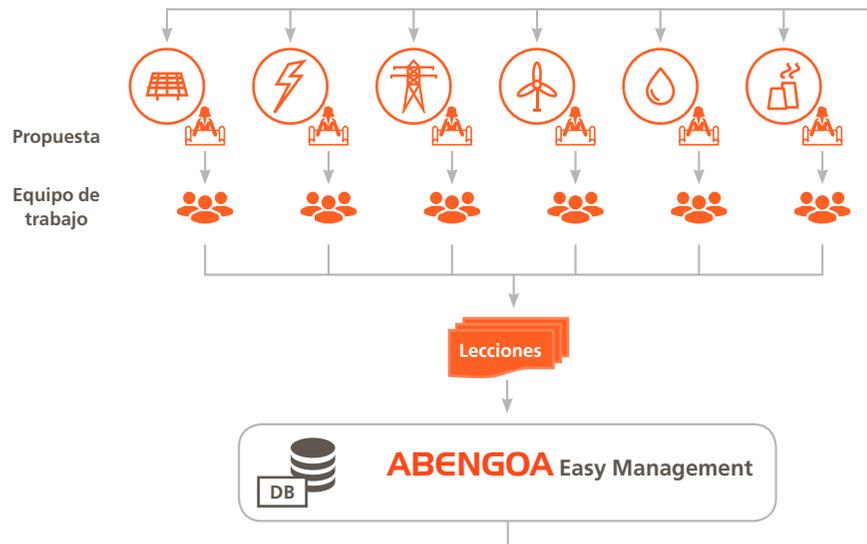


## Nuestro compromiso con la mejora continua

En un entorno de proyectos tecnológicamente avanzados e innovadores, dos elementos fundamentales son el **aprendizaje basado en le experiencia** y la **transferencia de esas lecciones aprendidas** para la mejora de los procesos de la organización.

La compañía ha desarrollado un procedimiento de gestión de lecciones aprendidas en todos sus procesos. Todas las propuestas presentadas son evaluadas por equipos de expertos que hacen un análisis de causas y de resultados obtenidos, enfocándose en aquellos aspectos que pueden mejorar el desempeño de la organización. En caso de que la evaluación sea positiva, la lección aprendida se transmite a los proyectos y actividades donde sea aplicable. En este caso, Abengoa Easy Management actúa como base de datos integrada y facilitador de todas las etapas del proceso.

En 2018, se han incorporado al sistema **61 propuestas de lecciones aprendidas** procedentes de las entrevistas con los equipos de trabajo de los proyectos Ashalim, Dead Sea Works, Xina, Centro Morelos, Denizli, PV Cerro Dominador, Durango, Luneng, Yumen, Zapotillo y WAS.



## Orientación al cliente

Abengoa trabaja en un entorno altamente competitivo donde es esencial disponer de una estrategia de clientes sólida y alineada con los valores de excelencia en la seguridad y salud, integridad, transparencia, confiabilidad, orientación al cliente, innovación, respeto al medioambiente y rigor profesional, que son las señas de identidad de la compañía. **102-2, 416-1**

En 2018, los **principales productos y servicios suministrados por Abengoa** a sus clientes fueron los siguientes:

		Sectores					
		Energía			Medioambiente		Otros
		Renovables	Generación convencional	Transmisión y distribución	Agua	Medioambiente	
Áreas de Actividad	Ingeniería y Construcción	Plantas solares (termosolar, fotovoltaica e híbrida solar-gas)	Ciclos combinados	Líneas de transmisión AC <sup>(3)</sup> y DC <sup>(3)</sup>	Plantas de desalación	Plantas de valorización de residuos (WZE <sup>(4)</sup> , otros)	Electrificación ferroviaria
		Parques eólicos	Plantas de cogeneración	Subestaciones eléctricas	Plantas de tratamiento de agua y reuso		Telecomunicaciones, Instalaciones eléctricas y mecánicas, Comercialización y fabricación auxiliar Plantas industriales, Edificación singular
		Centrales hidroeléctricas			Transporte y distribución de agua (canalizaciones y acueductos, entre otros)		
	Operación y Mantenimiento	O&M <sup>(2)</sup> de plantas solares (termosolar, fotovoltaica e híbrida solar-gas)	O&M <sup>(2)</sup> de ciclos combinados	O&M <sup>(2)</sup> de grandes sistemas de transmisión (líneas de transmisión y subestaciones) AC <sup>(3)</sup> y DC <sup>(3)</sup>	Plantas de desalación		Comercialización de componentes para plantas solares, equipos O&M <sup>(2)</sup> y aplicaciones industriales
		O&M <sup>(2)</sup> de parques eólicos	O&M <sup>(2)</sup> de plantas de cogeneración	O&M <sup>(2)</sup> de subestaciones eléctricas	Plantas de tratamiento de agua y reuso		
		O&M <sup>(2)</sup> de centrales hidroeléctricas			Transporte y distribución de agua (canalizaciones y acueductos, entre otros)		
	Infraestructuras de tipo concesional	Generación de energía a través de plantas solares (termosolar, fotovoltaica e híbrida solar-gas)	Generación de energía eléctrica a partir de plantas de ciclo combinado	Grandes sistemas de transmisión (líneas de transmisión y subestaciones) AC <sup>(3)</sup> y DC <sup>(3)</sup>	Producción de agua potable y para el uso industrial y sistemas de regadío mediante desalación de aguas de mar o salobres	Plantas de valorización de residuos (WZE <sup>(4)</sup> , otros)	Edificios singulares (hospitales, cárceles, centros culturales, juzgados)
		Generación de energía a través de parques eólicos	Generación de energía eléctrica / calor a partir de plantas de cogeneración		Gestión de recursos hídricos en cuenca hidrográfica	Residuos Sólidos Urbanos (RSU) y residuos forestales	
		Generación de electricidad a través de centrales hidroeléctricas			Tratamiento, depuración y regeneración de aguas residuales de origen industrial o urbano		
				Potabilización de aguas para consumo humano			

**Tecnología** Licencia <sup>(1)</sup> de la tecnología propia a terceros

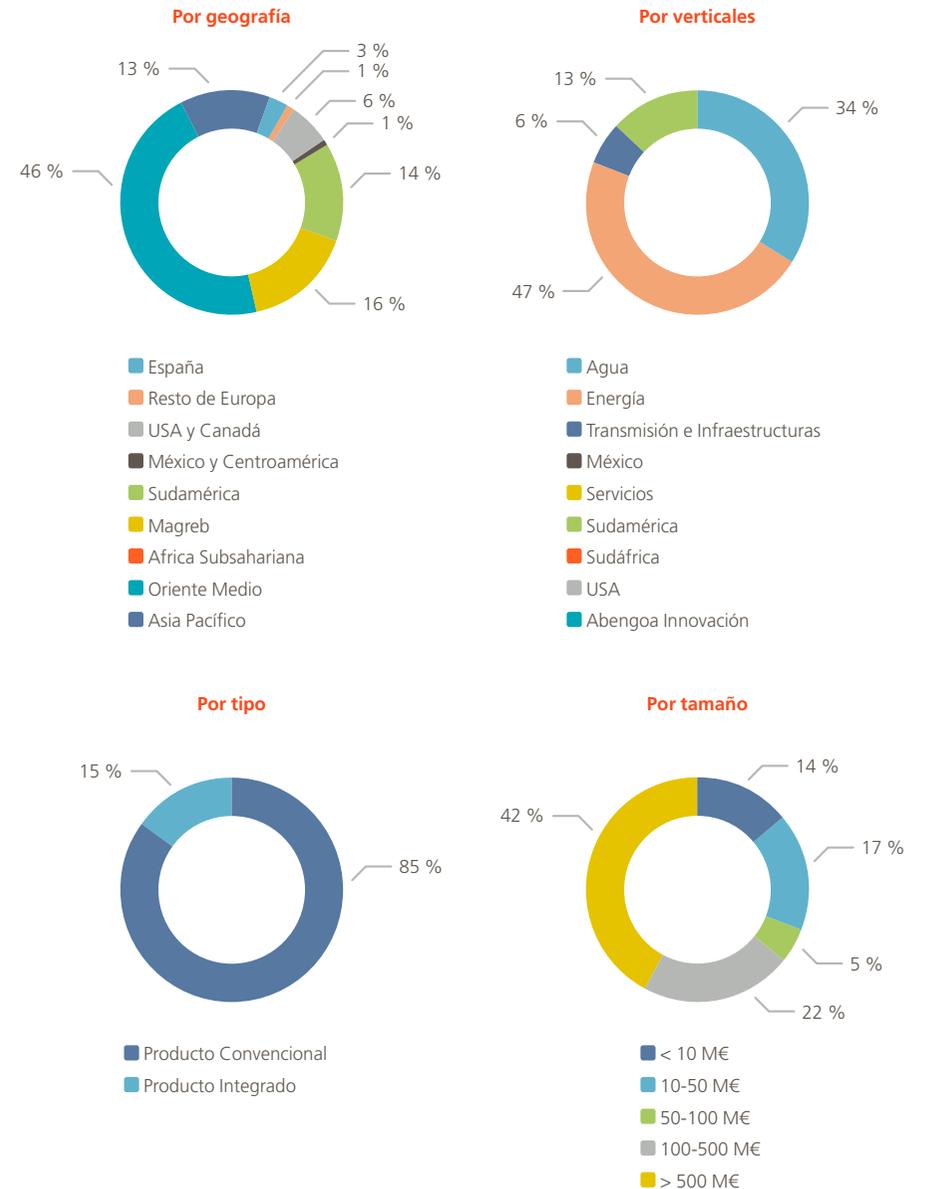
<sup>(1)</sup> Se entiende como "licencia" a la tecnología que sigue siendo de la compañía aunque se le da un derecho a terceros para que la utilice bajo unas condiciones concretas. <sup>(2)</sup> Operación y Mantenimiento.

<sup>(3)</sup> Corriente alterna y Corriente continua. <sup>(4)</sup> WZE: Waste to Energy, generación de energía a partir de residuos.

El perfil de nuestros clientes por áreas de actividad es como se detalla a continuación.



Detalle de la cartera de clientes por geografías, verticales, tamaño, tipo de productos:



Abengoa utiliza la **aplicación Chatter Salesforce** con el objetivo de facilitar la **toma de decisiones** y garantizar el correcto **seguimiento de los asuntos comerciales** en tiempo real.

Su uso 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 seguir su evolución, creando sinergias entre las diferentes verticales y geografías.

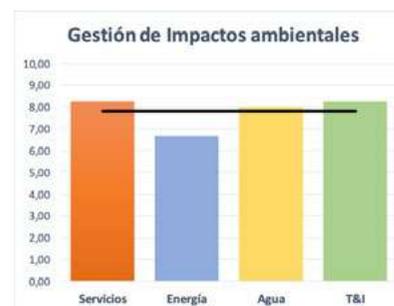
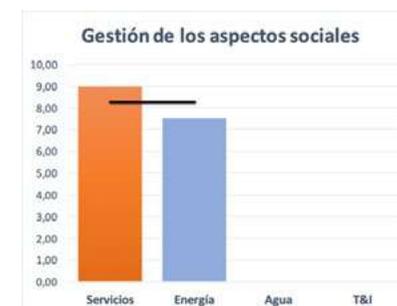
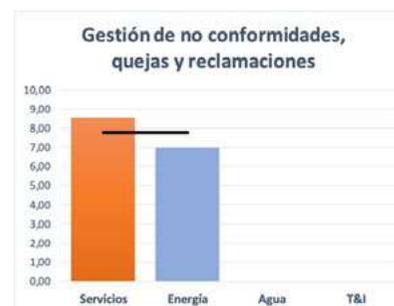
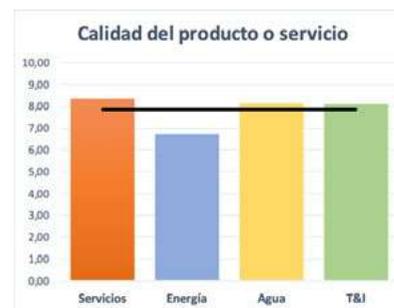
## La satisfacción de nuestros clientes

Para Abengoa, el cumplimiento de sus compromisos y la orientación a la plena satisfacción de sus clientes, son los objetivos que guían todas sus actividades y la seña de identidad de sus proyectos, productos y servicios. La compleja situación derivada de la reestructuración financiera incrementa los índices de exigencia de calidad en el cumplimiento de las obligaciones y compromisos asumidos por la compañía.

Abengoa ha implementado en todas sus verticales y geografías **un sistema unificado de medición de la satisfacción de sus clientes**, garantizando la obtención de datos consistentes a través de diferentes métricas mediante las que se analizan y tratan de manera adecuada todas las conclusiones.

Las dimensiones que se evalúan son:

- › calidad del producto o servicio;
- › comunicación con el cliente;
- › gestión de no conformidades, quejas y reclamaciones;
- › gestión de los aspectos e impactos ambientales relacionados con el producto o servicio;
- › gestión de los aspectos sociales y
- › gestión de los riesgos laborales.



## Gestión de quejas y reclamaciones

Abengoa tiene el compromiso de mantener en todo momento abiertos los **canales de comunicación con sus clientes**, con el objetivo de comprender sus necesidades y expectativas y atender sus quejas y reclamaciones en el momento en el que se producen.

Las reclamaciones son rigurosamente registradas y analizadas. A cada una de ellas se le asigna un responsable, un equipo de trabajo y observadores. El fin último es garantizar una solución satisfactoria para ambas partes y que en la medida de lo posible se apliquen acciones correctoras que impidan la repetición del incidente en el futuro.

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 2018, se gestionaron 44 quejas o reclamaciones, frente a las 239 del año anterior. [102-44](#)

### Tipología de las quejas

Error en la definición de proceso	3 %
Fallo de coordinación de actividades	3 %
Fallo en la ejecución	11 %
Causas externas	23 %
Fallo en la organización, supervisión y medidas de control	51 %
Otras causas	9 %

