

06

Informe Anual 2011

Personas

Canales de diálogo | 61

06

Personas

Para Abengoa la confianza y el **apoyo de sus grupos de interés** es **clave** para **afrontar** sus **retos** y **éxitos de futuro**. Empleados, clientes, proveedores, accionistas, y las comunidades donde la organización desarrolla sus diferentes actividades, suponen un pilar fundamental en la estructura de la compañía.

Establecer **relaciones sólidas** entre Abengoa y sus diferentes grupos de interés **cohesiona** a la compañía y la fortalece para asumir los desafíos a los que se enfrenta en una sociedad en constante transformación.

La relación que establece la compañía con sus diferentes grupos de interés está fundamentada en el **diálogo**, entendido como una comunicación siempre **bidireccional**, **continua**, **veraz** y **transparente**. Los distintos canales de comunicación de los que la compañía dispone son la herramienta fundamental para fomentarlo.

Para conseguir una comunicación **eficiente** y **eficaz** con los grupos de interés, hay que adaptar los diferentes canales existentes a las peculiaridades de cada uno de ellos o crear nuevos que consigan adecuarse a las necesidades comunicativas de los stakeholders. Por eso, Abengoa trabaja en mantener y mejorar los canales establecidos, y en buscar **nuevas formas de comunicación** que le permitan conocer mejor las expectativas de los grupos de interés para tratar de darles la respuesta más adecuada en torno a los compromisos adquiridos con ellos.



## Canales de diálogo

En todo proceso de comunicación, dependiendo de las características de los actores implicados, los códigos de diálogo cambian. Por esta razón, los canales comunicativos deben adaptarse. Abengoa es consciente de las particularidades de cada uno de sus grupos de interés y conoce sus necesidades, y es por ello que establece diferentes canales de diálogo.

Con los principales stakeholders (accionistas, empleados, clientes, proveedores, comunidades locales y sociedad en general) se utilizan los siguientes:

Grupos de interés	Canales de diálogo de la compañía con los grupos de interés	Canales de diálogo de los grupos de interés hacia la compañía
<b>Accionistas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <a href="#">Página web corporativa</a>.</li> <li>■ Información de hechos relevantes.</li> <li>■ Departamento de Relación con Inversores.</li> <li>■ Presentaciones públicas -roadshows-.</li> <li>■ Encuentros con analistas e inversores.</li> <li>■ Día del inversor.</li> <li>■ Junta General de Accionistas.</li> <li>■ Publicación de informes trimestrales.</li> <li>■ Presentación trimestral de resultados mediante sistemas de audio y vídeo accesibles desde la web de Abengoa.</li> <li>■ Espacio de consultas tras la presentación de resultados.</li> <li>■ <a href="#">Informe anual</a>.</li> <li>■ Notas de prensa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Departamento de Relación con Inversores.</li> <li>■ <a href="#">Buzón de atención al accionista</a>.</li> <li>■ Encuestas de satisfacción.</li> <li>■ Presentaciones públicas -roadshows-.</li> <li>■ Encuentros con analistas e inversores.</li> <li>■ Día del inversor.</li> <li>■ Junta General de Accionistas.</li> <li>■ Presentación trimestral de resultados mediante sistemas de audio y vídeo accesibles desde la web de Abengoa.</li> <li>■ Espacio de consultas tras la presentación de resultados.</li> <li>■ Visita de inversores a las instalaciones de la compañía.</li> <li>■ <a href="#">Canal de Denuncias Externo</a>.</li> <li>■ Informe anual. <a href="#">Encuesta de opinión</a>.</li> <li>■ Buzón de correo de RSC (<a href="mailto:rsc@abengoa.com">rsc@abengoa.com</a>).</li> </ul>
<b>Empleados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <a href="#">Página web corporativa</a>.</li> <li>■ Intranet corporativa: Connect@.</li> <li>■ Autoservicio del empleado.</li> <li>■ Manual de acogida.</li> <li>■ Boletín bimestral.</li> <li>■ Interlocutores de Recursos Humanos.</li> <li>■ Comité de Seguridad y Salud.</li> <li>■ Comité de Empresa.</li> <li>■ Comisión para la Igualdad de Trato y Oportunidades.</li> <li>■ Jornadas departamentales.</li> <li>■ Mailing.</li> <li>■ People Center: herramienta informática para los empleados.</li> <li>■ Formación on-line a través de Campus Abengoa.</li> <li>■ <a href="#">Informe anual</a>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <a href="#">Página web corporativa</a> y de los grupos de negocio.</li> <li>■ <a href="#">Buzón del stakeholder</a>.</li> <li>■ Intranet corporativa: Connect@.</li> <li>■ Buzón de sugerencias.</li> <li>■ Autoservicio del empleado.</li> <li>■ Encuestas de satisfacción y clima laboral.</li> <li>■ Herramienta informática IRP para la resolución de problemas.</li> <li>■ Herramienta informática AM para acciones de mejora.</li> <li>■ Formación on-line.</li> <li>■ Encuestas de evaluación.</li> <li>■ Programa de feedback directivo 360 °.</li> <li>■ Asistencia social al empleado.</li> <li>■ Interlocutor de Recursos Humanos.</li> <li>■ Canal de Denuncias Interno.</li> <li>■ Comité de Seguridad y Salud.</li> <li>■ Comité de Empresa.</li> <li>■ Comisión para la Igualdad de Trato y Oportunidades.</li> <li>■ Jornadas de puertas abiertas.</li> <li>■ Informe anual. <a href="#">Encuesta de opinión</a>.</li> <li>■ Buzón de correo de RSC (<a href="mailto:rsc@abengoa.com">rsc@abengoa.com</a>).</li> </ul>
<b>Clientes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <a href="#">Página web corporativa</a>.</li> <li>■ Jornadas de trabajo con clientes focus groups.</li> <li>■ Herramienta del Sistema de Gestión de la Seguridad.</li> <li>■ Publicidad y marketing.</li> <li>■ Ferias, foros y conferencias.</li> <li>■ Visitas periódicas a los clientes.</li> <li>■ <a href="#">Informe anual</a>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Jornadas de trabajo con clientes focus groups.</li> <li>■ Encuestas de satisfacción.</li> <li>■ Herramienta informática IRP para la resolución de problemas.</li> <li>■ Herramienta informática AM para acciones de mejora.</li> <li>■ Herramientas de sistema de gestión de la seguridad.</li> <li>■ <a href="#">Buzón del stakeholder</a>.</li> <li>■ Buzón de correo de RSC (<a href="mailto:rsc@abengoa.com">rsc@abengoa.com</a>).</li> <li>■ Jornadas de formación sobre los productos.</li> <li>■ <a href="#">Canal de Denuncias Externo</a>.</li> <li>■ Informe anual. <a href="#">Encuesta de opinión</a>.</li> </ul>

Grupos de interés	Canales de diálogo de la compañía con los grupos de interés	Canales de diálogo de los grupos de interés hacia la compañía
<b>Proveedores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <a href="#">Página web corporativa</a>.</li> <li>■ Procedimiento estructurado para medir la eficacia de los proveedores.</li> <li>■ Herramienta del Sistema de Gestión de la Seguridad.</li> <li>■ Visitas periódicas a los proveedores.</li> <li>■ <a href="#">Informe anual</a>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Encuestas de satisfacción.</li> <li>■ Procedimiento estructurado para recibir información y opinión de los proveedores.</li> <li>■ Herramienta informática IRP para la resolución de problemas.</li> <li>■ Herramienta informática AM para acciones de mejora.</li> <li>■ Herramienta del Sistema de Gestión de la Seguridad.</li> <li>■ <a href="#">Buzón del stakeholder</a>.</li> <li>■ <a href="#">Canal de Denuncias Externo</a>.</li> <li>■ Informe anual. <a href="#">Encuesta de opinión</a>.</li> <li>■ Buzón de correo de RSC (rsc@abengoa.com).</li> </ul>
<b>Comunidades locales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <a href="#">Página web corporativa</a>.</li> <li>■ <a href="#">Informe anual</a>.</li> <li>■ Página web de la Fundación Focus-Abengoa.</li> <li>■ Notas de prensa.</li> <li>■ Departamento de Responsabilidad Social Corporativa.</li> <li>■ Encuentros con ONG e instituciones educativas.</li> <li>■ Jornadas de puertas abiertas.</li> <li>■ Ferias, foros y conferencias.</li> <li>■ <a href="#">Blog corporativo</a>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Departamento de Comunicación.</li> <li>■ Departamento de Responsabilidad Social Corporativa.</li> <li>■ Encuentros con ONG e instituciones educativas.</li> <li>■ Jornadas de puertas abiertas.</li> <li>■ Ferias, foros y conferencias.</li> <li>■ Blog corporativo.</li> <li>■ Buzón de correo de RSC (rsc@abengoa.com).</li> <li>■ Evaluación de beneficiarios de los programas de acción social.</li> <li>■ <a href="#">Canal de Denuncias Externo</a>.</li> <li>■ Informe anual. <a href="#">Encuesta de opinión</a>.</li> <li>■ <a href="#">Buzón del stakeholder</a>.</li> </ul>
<b>Sociedad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <a href="#">Página web corporativa</a>.</li> <li>■ <a href="#">Informe anual</a>.</li> <li>■ Departamento de Comunicación.</li> <li>■ Departamento de Responsabilidad Social Corporativa.</li> <li>■ Página web de la Fundación Focus-Abengoa.</li> <li>■ Encuentros con ONG, medios de comunicación e instituciones educativas.</li> <li>■ Jornadas de puertas abiertas.</li> <li>■ Ferias, foros y conferencias.</li> <li>■ <a href="#">Blog corporativo</a>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Notas de prensa.</li> <li>■ Departamento de Comunicación.</li> <li>■ Departamento de Responsabilidad Social Corporativa.</li> <li>■ Encuentros con ONG, medios de comunicación e instituciones educativas.</li> <li>■ Jornadas de puertas abiertas.</li> <li>■ Ferias, foros y conferencias.</li> <li>■ <a href="#">Buzón del stakeholder</a>.</li> <li>■ Blog corporativo.</li> <li>■ Buzón de correo de RSC (rsc@abengoa.com).</li> <li>■ <a href="#">Canal de Denuncias Externo</a>.</li> <li>■ Informe anual. <a href="#">Encuesta de opinión</a>.</li> </ul>

Abengoa participa, además, en aquellas convocatorias científicas, tecnológicas y culturales de su interés que tienen lugar en las zonas, ciudades o regiones donde realiza su actividad, teniendo en cuenta que, con carácter general, cualquier actividad que pudiera ser considerada como lobbying, se realiza a través del apoyo a las distintas asociaciones profesionales existentes en cada uno de los sectores de actividad de los grupos de negocio de Abengoa. En EEUU, la compañía realiza actividades de lobbying a través de las siguientes asociaciones profesionales: Conerstore Government Affairs, Renewable Fuels Association, Association of Nebraska Ethanol Producers, Association of Missouri Ethanol Producers y la Kansas Association of Ethanol Producers.

Durante 2011 no se han realizado aportaciones a partidos políticos o a instituciones relacionadas con estos.