

08

Personas



El diálogo es la base de las relaciones con nuestros grupos de interés

La relación de Abengoa con sus grupos de interés (empleados, clientes, proveedores, accionistas, sociedad y comunidades donde la compañía lleva a cabo sus actividades) se desarrolla dentro de un contexto de **transparencia** y **confianza** basado en una **comunicación** bidireccional, continua y veraz.



La comunicación resulta clave para hacer partícipes a los grupos de interés de la organización del compromiso de la compañía con el desarrollo sostenible y de su desempeño.

El objetivo principal de esta comunicación es **fortalecer** las relaciones de la organización con todos sus grupos de interés así como 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.

## Hablando con nuestros grupos de interés

Abengoa, consciente de las particularidades de cada uno de sus grupos de interés, establece **canales de diálogo comunes y específicos** para comunicarse con cada uno de ellos.

Grupo de interés	Canales de diálogo de la compañía con los grupos de interés	Canales de diálogo de los grupos de interés con 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 (Investor day).</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> <li>▪ <a href="#">LinkedIn</a> y <a href="#">Twitter</a>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Departamento de Relación con Inversores.</li> <li>▪ Buzón de atención al accionista.</li> <li>▪ Encuestas de satisfacción.</li> <li>▪ Presentaciones públicas (roadshows).</li> <li>▪ Encuentros con analistas e inversores.</li> <li>▪ Día del inversor (Investor day).</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>▪ Canal de denuncias externo.</li> <li>▪ <a href="#">Encuestas de opinión del informe anual</a>.</li> <li>▪ Entrevistas.</li> <li>▪ Buzón de correo de IR (Relación con Inversores) (<a href="mailto:ir@abengoa.com">ir@abengoa.com</a>).</li> <li>▪ <a href="#">LinkedIn</a> y <a href="#">Twitter</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> <li>▪ <a href="#">LinkedIn</a> y <a href="#">Twitter</a>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <a href="#">Página web corporativa</a> y de los grupos de negocio.</li> <li>▪ Buzón del stakeholder.</li> <li>▪ Intranet corporativa: Connect@. Buzón de sugerencias.</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>▪ <a href="#">Encuestas de opinión del informe anual</a>.</li> <li>▪ Entrevistas de evaluación.</li> <li>▪ Buzón de correo de RSC (<a href="mailto:rsc@abengoa.com">rsc@abengoa.com</a>).</li> <li>▪ <a href="#">LinkedIn</a> y <a href="#">Twitter</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> <li>▪ <a href="#">LinkedIn</a> y <a href="#">Twitter</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>▪ Buzón del stakeholder.</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>▪ Canal de Denuncias Externo.</li> <li>▪ <a href="#">Encuestas de opinión del informe anual</a>.</li> <li>▪ Entrevistas.</li> <li>▪ <a href="#">LinkedIn</a> y <a href="#">Twitter</a>.</li> </ul>

Grupo de interés	Canales de diálogo de la compañía con los grupos de interés	Canales de diálogo de los grupos de interés con 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> <li>▪ <a href="#">LinkedIn</a> y <a href="#">Twitter</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>▪ Buzón del stakeholder.</li> <li>▪ Canal de Denuncias Externo.</li> <li>▪ <a href="#">Encuestas de opinión del informe anual</a>.</li> <li>▪ Entrevistas</li> <li>▪ Buzón de correo de RSC (<a href="mailto:rsc@abengoa.com">rsc@abengoa.com</a>).</li> <li>▪ <a href="#">LinkedIn</a> y <a href="#">Twitter</a>.</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> <li>▪ <a href="#">LinkedIn</a> y <a href="#">Twitter</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 (<a href="mailto:rsc@abengoa.com">rsc@abengoa.com</a>).</li> <li>▪ Evaluación de beneficiarios de los programas de acción social.</li> <li>▪ Canal de Denuncias Externo.</li> <li>▪ <a href="#">Encuestas de opinión del informe anual</a>.</li> <li>▪ Entrevistas.</li> <li>▪ Buzón del stakeholder.</li> <li>▪ <a href="#">LinkedIn</a> y <a href="#">Twitter</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> <li>▪ <a href="#">LinkedIn</a> y <a href="#">Twitter</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>▪ Buzón del stakeholder.</li> <li>▪ Blog corporativo.</li> <li>▪ Buzón de correo de RSC (<a href="mailto:rsc@abengoa.com">rsc@abengoa.com</a>).</li> <li>▪ Canal de Denuncias Externo.</li> <li>▪ <a href="#">Encuestas de opinión del informe anual</a>.</li> <li>▪ Encuesta de opinión</li> <li>▪ Entrevistas</li> <li>▪ <a href="#">LinkedIn</a> y <a href="#">Twitter</a>.</li> </ul>

Fruto del análisis de materialidad que la empresa lleva a cabo anualmente, en 2012 se efectuaron 24 entrevistas individuales a distintos representantes de los grupos de interés de la organización en las que se analizaron en profundidad asuntos relevantes para la compañía, tales como: el fomento de la diversidad, la no discriminación, el desarrollo de prácticas y políticas para fomentar la estabilidad laboral, la inclusión de riesgos relacionados con la sostenibilidad en la gestión de riesgos, la definición de una política o estrategia concreta de cambio climático y la identificación y valoración de la huella de CO<sub>2</sub>.

Los resultados obtenidos en las entrevistas sirvieron para nutrir el Procedimiento de Asuntos Relevantes<sup>1</sup> que se ha llevado a cabo con motivo de la elaboración de este informe, con el fin de detectar los aspectos importantes, relacionados o no con la compañía, para los grupos de interés de Abengoa.

Nota 1: se puede consultar el Procedimiento de Asuntos Relevantes (PAR) y los resultados de 2012 en el capítulo Sobre este informe.