

An aerial photograph of a rowing team in a blue boat on dark water. The team consists of eight rowers, four on each side of the boat, all wearing white tank tops with red and blue stripes. They are captured in a synchronized rowing stroke, with their oars dipping into the water. The boat is long and narrow, with a blue hull. The water is dark, and the scene is lit from above, creating a strong contrast between the bright boat and the dark water.

Abengoa y sus Socios de Negocio

Abengoa y sus socios de negocio	52
Nuestros clientes	52
Salud y seguridad del cliente	54
Etiquetado de productos y servicios	55
Comunicaciones de marketing	57
Privacidad del cliente	57
Nuestros proveedores	58
Relación con los proveedores	59
Los proveedores, los derechos humanos y el respeto al medioambiente	60
Código de Responsabilidad Social para proveedores	60

Abengoa y sus socios de negocio

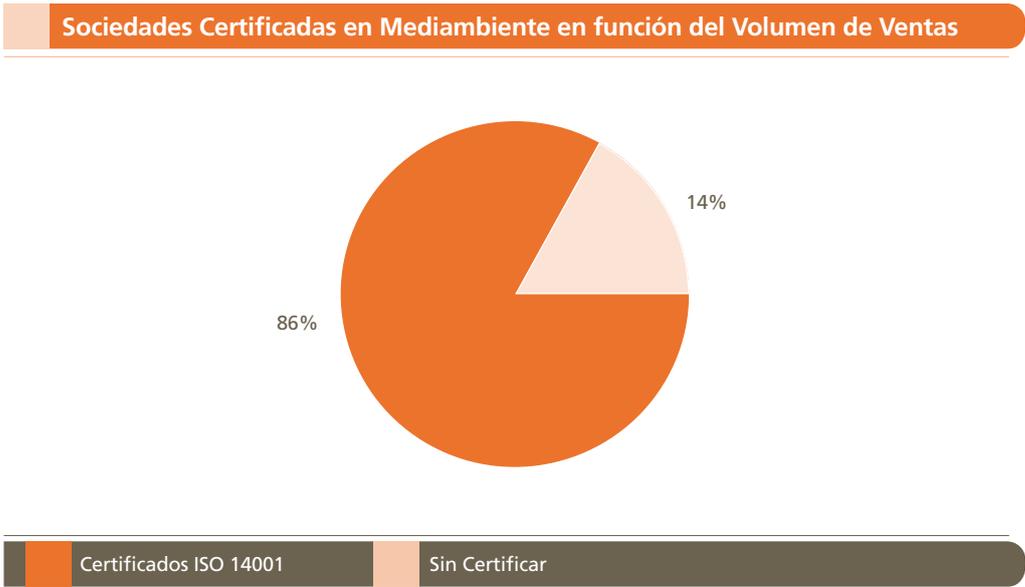
Los actores principales de cualquier relación comercial son los clientes y los proveedores. Para Abengoa es fundamental que exista una relación fluida y de confianza con ambos grupos de interés, porque son sus socios en el negocio. Para generar un vínculo de confianza sostenible con los clientes y proveedores es necesario apostar por una comunicación transparente como variable clave en la relación que mantiene la compañía con los proveedores y los clientes.

Cada uno de los socios tiene del negocio una perspectiva distinta y complementaria a la del otro. Así, para los clientes es fundamental que el producto o el servicio que demanda se adapte a sus necesidades, los niveles de calidad, el cumplimiento de los plazos y los servicios postventa. Para el proveedor es fundamental establecer una relación de colaboración a largo plazo con la empresa a la que suministra, basada en el cumplimiento de los plazos, la calidad de los servicios prestados y la evolución para dar respuesta a las necesidades del mercado.

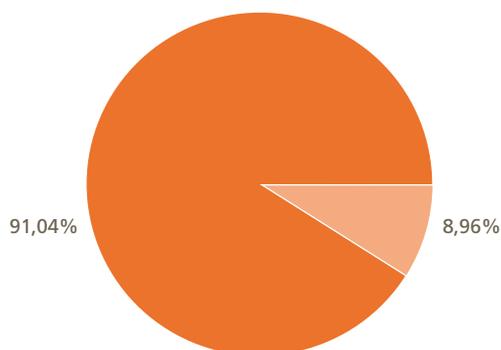
Abengoa trabaja junto a proveedores y clientes en el desarrollo de su negocio y, para ello, es necesario atender las necesidades de ambos construyendo relaciones de futuro basadas en la confianza. La herramienta base para conseguirlo es una comunicación fluida y transparente.

Nuestros clientes

Desde su creación, Abengoa adquirió el compromiso de que sus productos y servicios estuvieran siempre orientados a lograr la plena satisfacción de sus clientes. Este compromiso fue recogido explícitamente dentro de las Normas Comunes de Gestión (NOC) que rigen en todas las sociedades del grupo. En ellas se establece la obligación de implantar y certificar los sistemas de gestión de calidad, los sistemas de gestión ambiental y los sistemas de prevención conforme a las normas internacionales ISO 9001 e ISO 14001 y la especificación BS OHSAS 18001.



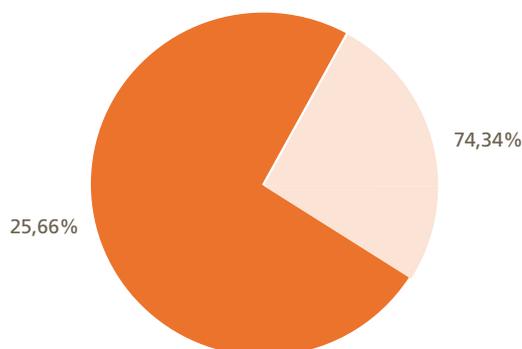
Sociedades Certificadas en Calidad en función del Volumen de Ventas



Certificados ISO 9001

Sin Certificar

Sociedades Certificadas en Prevención en función del Volumen de Ventas



Certificados ISO 18001

Sin Certificar

La eficaz implantación de los sistemas de gestión es el resultado de las directrices establecidas por la Dirección en política de calidad, medioambiente, y prevención de riesgos laborales; y de los objetivos que anualmente se proponen, de su constante seguimiento, de la mejora continua, de la formación y del apoyo incondicional prestado por todo el personal que integra Abengoa.

La responsabilidad del buen funcionamiento de los sistemas de gestión en cada una de las sociedades recae en la Dirección General, y está delegada en el Departamento de Gestión de Calidad, Medioambiente y Prevención, que, en última instancia, vela por el cumplimiento de la normativa, de los procedimientos y de la legislación vigente que sea de aplicación en cada caso.

A nivel corporativo y con dependencia directa de la Presidencia de Abengoa, existe la Secretaría General de Gestión de la Sostenibilidad, creada en enero de 2008 y una Dirección Corporativa para Organización, Calidad y Medioambiente.

La Secretaría General de Gestión de la Sostenibilidad tiene como objetivo orientar las actividades de Abengoa a la sostenibilidad asegurando la integración de servicios y productos en el modelo de desarrollo sostenible. La Secretaría impulsa y dirige la implantación del inventario de emisiones de gases de efecto invernadero y el desarrollo de sistemas de indicadores para evaluar y mejorar la integración de las actividades de Abengoa en la sostenibilidad.

La Dirección Corporativa para Organización, Calidad y Medioambiente tiene la responsabilidad, en el ámbito medioambiental, de informar a la Presidencia de Abengoa de la evolución y situación de los Sistemas de Gestión en las diferentes sociedades del grupo. Esta supervisión está dirigida por el Coordinador General para Calidad y Medioambiente quien verifica el cumplimiento de los objetivos y el aprovechamiento de las sinergias generadas a través de visitas de control y seguimiento.



Salud y seguridad del cliente

Cada sociedad de Abengoa tiene establecido un sistema de gestión enfocado a los procesos, que apoya y ejecuta la política y la estrategia de la organización, y que está orientado a la mejora continua, de acuerdo con los requisitos establecidos por las normas internacionales. En este contexto, es el propio sistema de gestión, junto a sus mecanismos de control y seguimiento, el que garantiza que se evalúen, en cada una de las fases del ciclo de vida de los productos y servicios, los impactos sobre la seguridad y salud de los clientes. La gráfica del número de sociedades certificadas y la evolución de la medición de su madurez da una idea del porcentaje de productos y servicios sujetos a esta evaluación.

A través de los canales de información de los que dispone Abengoa, no se han registrado en 2008 incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de códigos voluntarios, relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y seguridad durante su ciclo de vida.

Etiquetado de productos y servicios

Atendiendo a la normativa internacional y a las especificaciones internas, es necesario identificar todos los requisitos legales, y de cualquier otro tipo, de aplicación en cada una de las sociedades, así como en sus productos y servicios. En Abengoa se establece, además, la evaluación periódica del cumplimiento de todos los requisitos establecidos, de modo que, en caso de incumplimiento, se exige el registro en las aplicaciones corporativas de resolución de problemas (IRP) y de acciones de mejora (AM) para su control y seguimiento.

Entre estos requisitos se incluyen todos los relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, no habiéndose registrado, durante este ejercicio, a través de los canales de información de los que dispone Abengoa, incumplimientos al respecto durante el presente ejercicio.

En los equipos expedidos por Telvent en la Unión Europea se requiere la Declaración de Conformidad CE y el Etiquetado CE. De acuerdo con la normativa comunitaria, el marcado CE de los equipos se realiza tras la generación del informe técnico, y el aseguramiento, mediante la batería de pruebas necesarias.

En cuanto al etiquetado de los productos expedidos por Bioenergía, cuyos requisitos vienen determinados por la regulación nacional o internacional para su transporte o por su condición de alimento animal, diferenciamos dos productos:

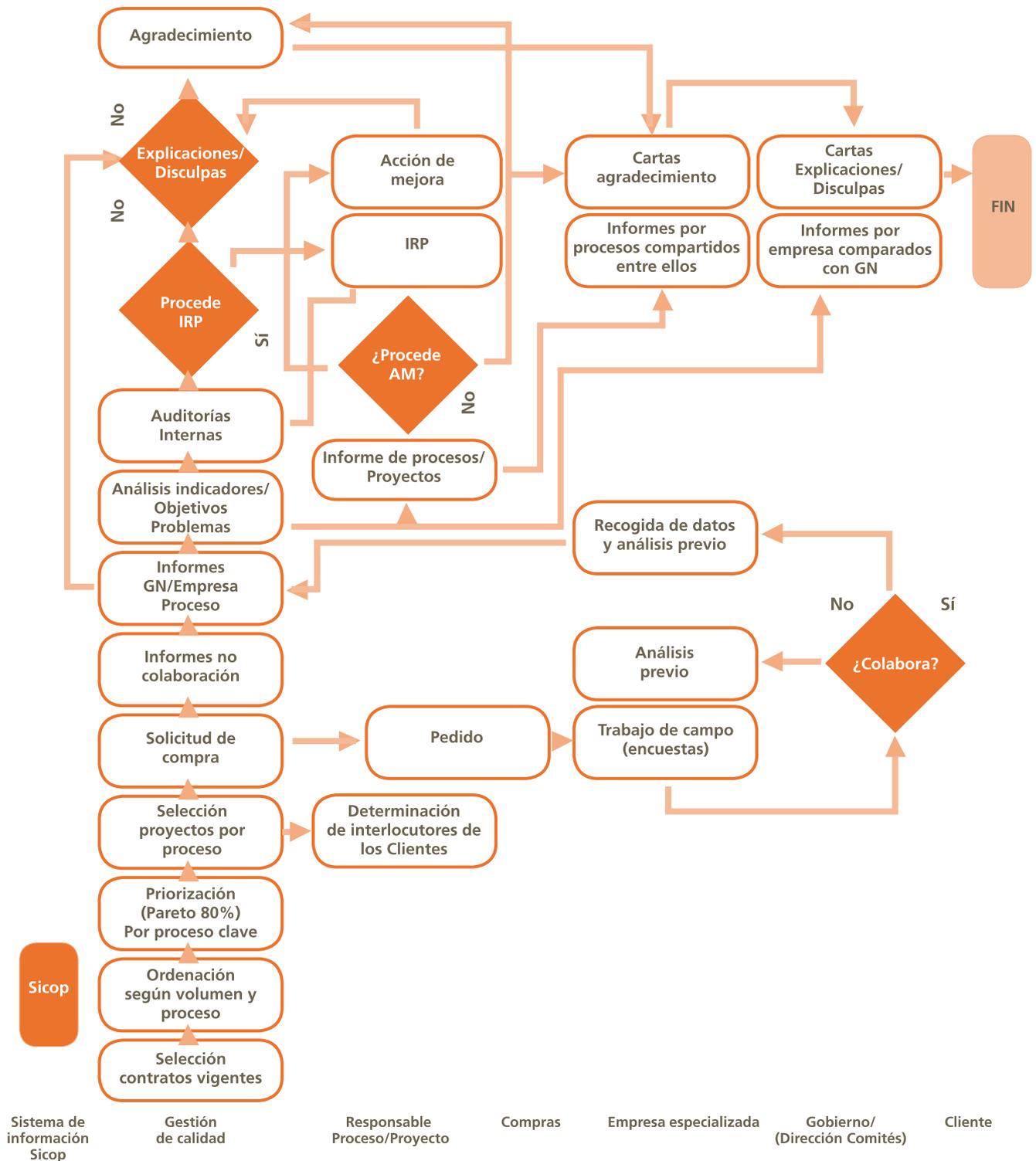
- Etanol. Cualquiera que sea su medio de transporte, el etanol va acompañado de la ficha de seguridad correspondiente, así como de una carta de porte. Puesto que el producto se expide a granel, no le corresponde etiquetado; no así al contenedor, cuya identificación se realiza conforme a lo establecido por el ADR para el transporte de mercancías peligrosas por carretera o por el RID, en el caso del ferrocarril.
- Ecoproteína. Su expedición a granel la exime de etiquetado. Sin embargo, el producto se expide, por su condición de alimento animal, con una documentación que incluye, entre otros datos, los relativos al expedidor y responsable de comercialización, el nombre técnico del producto, la declaración de OGM (en su caso), el contenido de proteína y la trazabilidad de lote.

Por lo que respecta a las obras, es normalmente el cliente el que establece los requisitos, directrices, tipos de material que debe instalarse, etc., de tal manera que toda la información necesaria para un uso responsable de la obra ejecutada reside en la documentación que acompaña al producto o servicio suministrado: fichas de seguridad, instrucciones de instalación, manuales de uso, boletines de instalaciones eléctricas, legalizaciones, puesta en servicio, conectividades, recomendaciones, etc.

Los sistemas de gestión implantados, conforme a las normas internacionales, y los requisitos internos descritos en las especificaciones que definen la forma de evaluar la madurez de estos sistemas establecen la necesidad de implantar sistemas que midan la satisfacción del cliente y sean capaces de analizar sus necesidades y expectativas. Este análisis concluye estableciendo objetivos y planes de actuación específicos, para cubrir las expectativas y mejorar la satisfacción. Además, la Dirección lo tiene en cuenta para establecer y definir la estrategia de cada sociedad. La implantación de esta práctica es revisada y evaluada en el programa anual de visitas de control y seguimiento a los sistemas de gestión.

Dada la diversidad de actividades de Abengoa, de sus productos y servicios, y de los clientes a los que va dirigido el estudio de satisfacción, este es planteado de forma individual por cada sociedad, existiendo en algunos casos uno consolidado por grupo de negocio. Se muestran algunas gráficas como ejemplo del sistema utilizado y de sus resultados.

Diagrama de Flujo



Satisfacción de Clientes de Telvent



Puntuación Telvent

Puntuación del mejor competidor

Comunicaciones de marketing

Abengoa no está adherida a ningún estándar o código voluntario relacionados 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 una NOC (norma de obligado cumplimiento).

Este sistema de control implica la existencia de una cadena de autorizaciones internas que llegan, en última instancia, a la Presidencia de la Compañía. Todos los responsables de las áreas implicadas en el contenido de la comunicación deben autorizar y completar la información, de modo que ésta esté unificada y sea veraz y completa, lo que garantiza que se generen comunicaciones que no vulneren los principios y valores de la Compañía ni vayan en contra de su Código de Conducta.

A través de los canales de información de los que dispone Abengoa no hay registrada en 2008, respecto a este asunto, ninguna reclamación en las sociedades de Abengoa.

Privacidad del cliente

Abengoa garantiza la validez, la integridad y la seguridad de cualquiera de las informaciones que maneja, atendiendo de forma especial a todo lo referente a los datos personales de los clientes. Con objeto de garantizar las medidas de seguridad relativas a las comunicaciones y sistemas de información, existe una declaración de política de seguridad que ampara a todas las empresas y sociedades de Abengoa. Esta declaración informa de la implantación de un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información como herramienta para alcanzar los objetivos de seguridad, entendida en términos de confidencialidad, integridad y disponibilidad.

El Sistema de Gestión de la Seguridad recoge de forma explícita todo lo relativo a la política, a las normas y a las obligaciones de los usuarios de los sistemas de información, con independencia de que sean empleados de Abengoa o no.

El Sistema de Gestión de la Seguridad desarrolla la política de uso de los sistemas de información, la gestión de incidencias relacionadas con la seguridad, la política de contraseñas, la seguridad en el puesto de trabajo, la protección antivirus, las redes inalámbricas, la administración de sistemas, la seguridad perimetral, la protección de datos de carácter personal y la clasificación de la información.

Los canales de información de los que dispone Abengoa no han registrado en 2008, ninguna reclamación relacionada con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes en la sociedades de Abengoa. Tampoco han registrado multas por incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de los productos y servicios ofrecidos por cada una de sus sociedades.

Nuestros proveedores

Abengoa apuesta por la calidad de sus productos y servicios. Para ello, es fundamental que la compañía cuente con proveedores que conozcan sus expectativas, que puedan adecuarse a las necesidades de la empresa, manteniendo con ella una relación de confianza y mutuo beneficio, porque ellos son el origen de esa apuesta por la calidad.

Mediante la aplicación de su experiencia y tecnología, Abengoa realiza la integración directa de los proveedores en el desarrollo de sus operaciones. La implementación de las mejores soluciones propuestas por los proveedores permite minimizar riesgos y optimizar costes y plazos.

La actuación del proveedor es crítica para la eficiencia en la generación de productos y servicios de alta calidad, reduciendo costes e incrementando beneficios. Para medir la eficacia de los proveedores, se utiliza un procedimiento estructurado que incluye la recepción de información y opiniones por parte de los propios proveedores evaluados.

Todo ello mediante el empleo de cinco directrices básicas que marcan la relación con proveedores y refuerzan la estrategia de Abengoa: externalización, liderazgo, globalización, desarrollo local e integración.

Externalización

Mediante la externalización de servicios identificados como complementarios para la producción, se asegura la máxima optimización de las operaciones.

La externalización hace posible la concentración en la mejora del conocimiento, aumentando el rendimiento del eje del negocio, incorporando el servicio más profesional mediante la implicación directa del proveedor en el día a día de las operaciones.

Servicios como la mano de obra especializada en las diferentes áreas de mantenimiento y utilidades, así como suministros y aplicación de productos críticos, son objeto de la externalización por la formación, tecnología y experiencia específica que requieren.

Liderazgo

La búsqueda continua y la contratación de proveedores líderes en su sector son garantía de soluciones innovadoras de mejora, con un importante componente tecnológico, lo que permite a Abengoa mantener sus altos niveles de competitividad y calidad.

El suministro de productos críticos y el mantenimiento de unidades esenciales recaen sobre proveedores de éxitos reconocidos y de contrastada experiencia.

Globalización

La contratación de proveedores comunes en los distintos centros de producción permite incorporar un servicio más desarrollado y homogéneo, con alcances estandarizados que aportan un procedimiento corporativo y un crecimiento equilibrado entre las diferentes plantas de producción.

Estas sinergias facilitan la aplicación de soluciones globales que se traducen en una optimización de costes, tanto en la gestión como en el desarrollo del servicio y de los aprovisionamientos.

Desarrollo local

A su vez, la focalización en el desarrollo e implicación de proveedores de ámbito local asegura la cobertura de las necesidades más esenciales y básicas, con la consiguiente flexibilidad en los volúmenes de consumo y tiempos de respuesta. Todo ello repercute positivamente en el crecimiento comercial e industrial de las áreas geográficas de implantación y garantiza una relación estrecha con ellas.

Integración

La integración de las propuestas de mejora de los proveedores permite un progreso continuo de la productividad y del rendimiento.

La fijación de precios de acuerdo con los resultados es un principio fundamental de compromiso con el negocio, al que ha de sumarse la integración, en la política de seguridad medioambiental, del respeto a los Derechos Humanos y la ética en los negocios.

Relación con los proveedores

Para consolidar y desarrollar las posiciones alcanzadas en los mercados en los que Abengoa está establecida y en los de nuevo desarrollo, es fundamental la gestión eficiente de los proyectos y la mejora continua de los procesos, en el marco de una cultura, valores e identidad corporativa comunes, que fomenten la inquietud por la innovación y la búsqueda de nuevas oportunidades de negocio.

Para la consecución de esos objetivos, la integración de los proveedores como socios estratégicos con base en el principio de colaboración y unidad por un interés común es una pieza fundamental, e implica en muchos casos la firma de mutuos acuerdos a largo plazo y compromisos de fidelidad.

Los proveedores participan activamente en la preparación de las ofertas, en el desarrollo de la actividad comercial y en las presentaciones a los clientes. Sin una estrategia coordinada con ellos, no es posible poner a disposición del mercado los productos y servicios que hoy ofrece Abengoa.

Debido a la importancia que los proveedores tienen para la organización y consecución exitosa de los objetivos, antes y durante la relación de Abengoa con ellos, se evalúa en detalle el cumplimiento de aspectos legales, comerciales, logísticos, de seguridad y salud, de calidad, de medioambiente, técnicos y de servicios postventa.

Todas las sociedades de Abengoa poseen procesos estandarizados de selección, y mecanismos de control y seguimiento de proveedores. La formalidad de los acuerdos con los proveedores se realiza a través de la emisión de la documentación necesaria que refleje los compromisos alcanzados entre ambas partes, tanto desde el punto de vista de los requisitos técnicos que deben ser cumplidos por el proveedor, como de las condiciones comerciales que deban aplicarse.

Para que la relación con los proveedores sea lo más fructífera posible, Abengoa les exige elevados niveles de calidad, respeto al medioambiente y un alto grado de cumplimiento en materia de seguridad laboral y de política corporativa de prevención de los riesgos laborales. Esto se traduce, en muchas ocasiones, en la obligación de cumplir con los diferentes criterios de homologación, valorando las capacidades técnicas y económicas del proveedor homologado y prestando especial atención a lo dispuesto en la política y procedimientos internos del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, del Medioambiente y de la Seguridad y Prevención de Riesgos Laborales implantados en la organización según las normas ISO 9001, ISO 14001, EMAS y OHSAS 18001, respectivamente.

Además, en el ámbito de colaboración con los proveedores y colaboradores, y con el fin de mantener y mejorar los altos niveles antes comentados, se han implementado y puesto a disposición de toda la organización aplicaciones para la resolución de problemas (IRP) y propuestas de acciones de mejora (AM). Dicha aplicación corporativa es una herramienta estratégica para la mejora de la competitividad, que promueve la participación de abajo hacia arriba de todos los elementos de la organización, por tanto también de los proveedores y colaboradores. Esta herramienta es una valiosa fuente de conocimientos, evaluación constante, mitigadora de riesgos, autocrítica y generadora de ideas, que, por sí sola asegura la mejora continua de los procesos, actividades, servicios y productos que ofrecemos a la sociedad.

En el caso de pequeños proveedores de servicios o de zonas de más lento desarrollo, Abengoa ayuda en ocasiones a los socios estratégicos a través de:

- la obtención de financiación o canales para acceder a ella;
- la mejora de sus sistemas de seguridad y salud;
- la formación técnica y orientada a la prevención de riesgos laborales.

Abengoa sabe que mantener una estrecha relación de comunicación, conocimiento y apoyo mutuo con proveedores y colaboradores genera valor para toda la organización.

Los proveedores, los derechos humanos y el respeto al medioambiente

La totalidad de los trabajadores de Abengoa se rige por regulaciones laborales supraempresariales que varían en función de la naturaleza de sus actividades y de los países en los que las realizan. Además del amparo legal de cada país, cobra especial importancia la cobertura normativa a través de los convenios colectivos de cada sector, los convenios territoriales o los pactos propios de empresa, firmados con los trabajadores o con sus representantes unitarios o sindicatos, según el caso.

Abengoa tiene una política interna muy estricta que vela por el acatamiento de las leyes y normas laborales de cada país en el que opera, y que, además, proporciona beneficios adicionales a los mínimos exigidos por la ley. El cumplimiento de esta política está sometido a un estricto control y verificación por parte de la Compañía. Así, todos los acuerdos de inversión de la compañía, al igual que los llevados a cabo con los principales distribuidores y contratistas, son objeto de análisis en materia de derechos humanos a través de los procedimientos establecidos por los Sistemas Comunes de Gestión (NOC), de obligado cumplimiento para todos los empleados.

Código de Responsabilidad Social para proveedores

Desde junio de 2008 Abengoa requiere a sus proveedores, incluidos los de materia prima, la firma de un Código de Responsabilidad Social (CRS) basado en la norma internacional SA 8000, compuesto de 11 cláusulas. Con la adhesión a este CRS, Abengoa promueve entre sus proveedores la observación y cumplimiento de la normativa

social y ambiental establecida, y el cumplimiento de todos los aspectos de responsabilidad social recogidos en el Pacto Mundial, abarcando todos los procesos productivos de la compañía, de modo que, todos los proveedores tienen la obligación de adherirse por escrito a dicho código.

Código para Proveedores y Subcontratistas de Abengoa
(establecido por Abengoa en cumplimiento del Código de Conducta Profesional de Abengoa)

1. Se cumplirán todas las leyes y normas aplicables del país donde se realicen las actividades.
2. Se respetarán los derechos humanos y ningún empleado sufrirá acoso, castigo físico o mental o algún otro tipo de abuso.
3. Como mínimo, los salarios y las horas de trabajo deberán cumplir las leyes, reglas y normas aplicables en tal sentido en el país en cuestión, incluyendo salario mínimo, horas extraordinarias y máximas horas de trabajo.
4. No se utilizará mano de obra forzada u obligada, y los empleados serán libres de dejar el empleo una vez que hayan proporcionado un aviso con suficiente antelación.
5. No se utilizará mano de obra infantil y específicamente se cumplirán las normas OIT.
6. Se respetará el derecho que tienen los empleados a asociarse libremente.
7. Se proporcionará a todos los empleados buenas condiciones de seguridad e higiene laboral.
8. Las actividades se desarrollarán respetando el medio ambiente y observándose toda la legislación pertinente del país concernido.
9. Todos los productos y servicios se suministrarán de manera que cumplan los criterios de calidad y seguridad especificados en los elementos contractuales pertinentes, y serán seguros para su fin previsto.
10. Para garantizar el suministro de bienes y servicios a empresas de Sociedad Abengoa no se utilizarán medios fraudulentos, por ejemplo el pago de sobornos.
11. Se garantizará por los Proveedores y Subcontratistas de Sociedad Abengoa que sus respectivos proveedores y subcontratistas cumplirán a su vez con las obligaciones mencionadas en los números anteriores.

Abengoa promueve una cultura, unos valores y una identidad corporativa comunes que fomentan el máximo respeto a los Derechos Humanos en su entorno social, siendo plenamente exigible a las empresas que colaboran con ella que asuman dicho respeto.