

# 06.2

Informe Anual 2011

Clientes

Nuestros clientes | **77**

La satisfacción de los clientes | **78**

Salud y seguridad del cliente | **79**

Certificaciones | **79**

Etiquetado de productos y servicios | **80**

Comunicaciones de marketing | **82**

Privacidad del cliente | **82**

Hitos 2011 | **83**

Áreas de mejora | **83**

Objetivos y retos de futuro | **83**

## 06.2

## Clientes

“La fiabilidad y la excelencia en la gestión son nuestras señas de identidad”

La fiabilidad y la excelencia en la gestión son señas de identidad de Abengoa. La razón de ser de la empresa está ligada a su capacidad de introducir en el mercado productos y servicios que cumplan y superen las expectativas de sus clientes.

Para mantener relaciones a largo plazo con sus clientes Abengoa **genera confianza** apostando por variables clave como la **transparencia**, la **calidad**, la **dedicación**, la **integridad** o la **seguridad** de sus **productos y servicios**. Es fundamental que estos se adapten a las necesidades del consumidor, que la organización cumpla con los plazos de entrega y que exista un servicio postventa adecuado. Por eso la compañía trabaja en la **mejora continua de los procesos** y lleva a cabo una evaluación permanente de la satisfacción de sus clientes.



## Nuestros clientes

Por áreas de actividad, el perfil de los principales clientes de Abengoa es:

### Ingeniería y construcción

- Empresas a las que se suministra diseño o construcción de infraestructuras.
- Organismos de la Administración.
- Promotoras privadas.

### Infraestructuras de tipo concesional

- Organismos de la Administración.
- Empresas de servicios de apoyo a la industria.
- Compañías eléctricas.
- Empresas industriales a las que se les suministra tecnología o instalaciones.
- La sociedad como consumidora final de energías renovables.

### Producción industrial

- Compañías petroleras.
- Compañías petroquímicas.
- Empresas comerciales.
- Organismos financieros.
- Industrias del acero y la fundición.
- Sectores de la automoción.
- Sectores de la construcción.
- Industrias químicas.
- Industrias farmacéuticas.
- Organismos de la Administración.
- Centros de investigación.
- Área minera industrial.
- Industria de producción de celulosa.
- Empresas de forestación, industrialización y comercialización de la madera.
- Cooperativas ganaderas interesadas en el DDGS.
- Fundiciones primarias de zinc.
- Industria primaria del aluminio.
- Compañías productoras y distribuidoras de combustibles para el transporte.
- La sociedad como consumidora final de energías renovables.

# 06.2

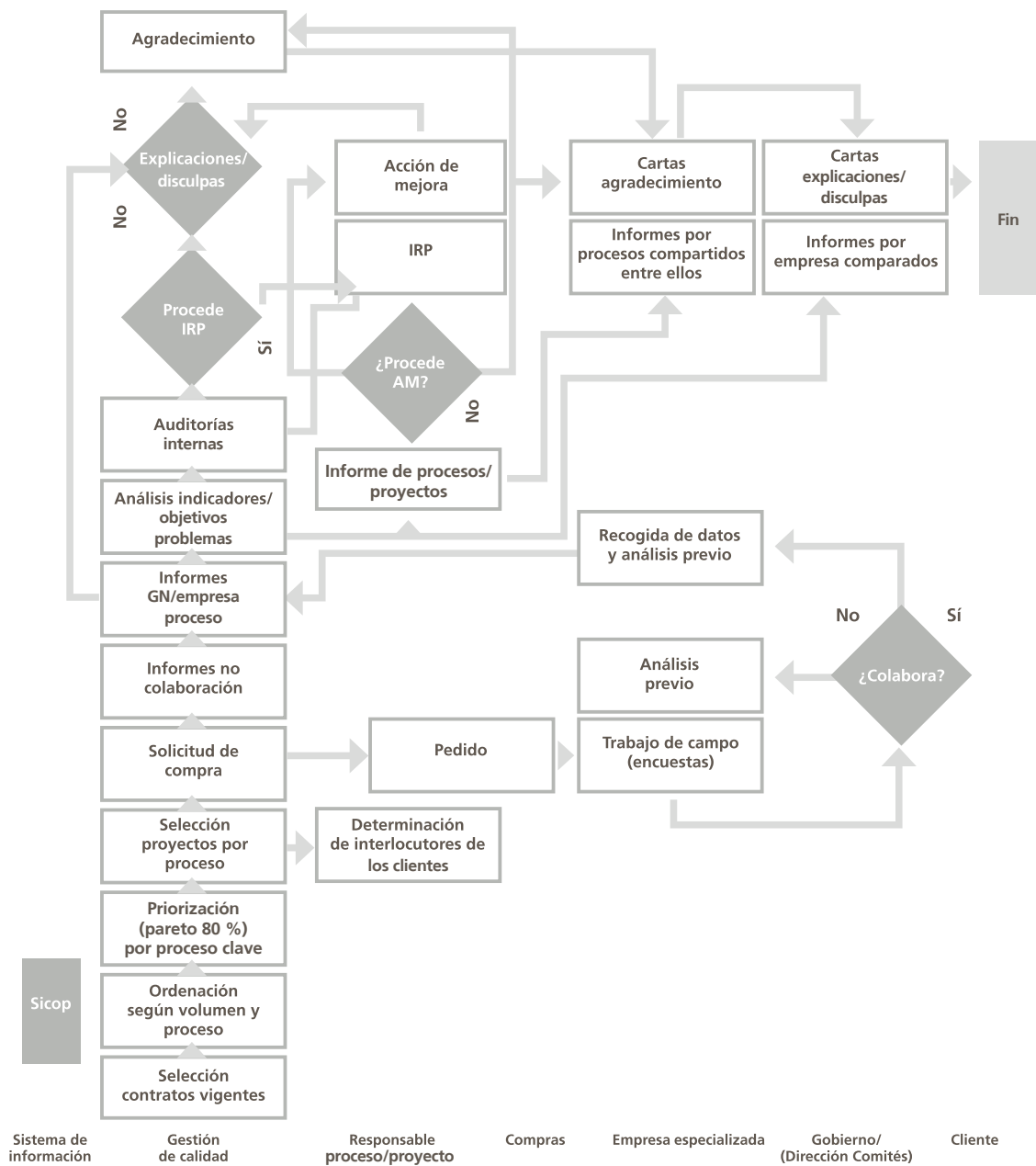
Cientes

## La satisfacción de los clientes

Conseguir la satisfacción de los clientes es fundamental para el buen desarrollo del negocio. Por tanto, además de apostar por productos y servicios fiables, hay que poner en marcha sistemas que permitan a la organización conocer las **expectativas**, y el **grado de satisfacción** de los **consumidores**.

Partiendo de los resultados obtenidos con la puesta en marcha de dichos sistemas, se establecen **objetivos** y **planes de actuación** específicos que permitan cubrir las **expectativas** y mejorar la **satisfacción** de los clientes. La implantación y el buen funcionamiento de estos procesos es revisada y evaluada mediante un programa anual de visitas de control y seguimiento.

Diagrama de flujo del procedimiento de satisfacción del cliente



# 06.2

## Cientes

Las **herramientas** más utilizadas para percibir la **satisfacción de los clientes** son:

- Cuestionarios o entrevistas de satisfacción.
- Cuestionarios de percepción interna de la satisfacción.
- Reuniones periódicas.
- Tratamiento de quejas y reclamaciones.
- Cartas de felicitación, firma de acuerdos de calidad concertada y evaluaciones.

Los canales de información de Abengoa no han registrado multas en 2011 por el incumplimiento de la normativa relacionada con el suministro y el uso de productos y servicios.

## Salud y seguridad del cliente

Abengoa, siguiendo los requisitos establecidos por las normas internacionales, cuenta con un **sistema de gestión** enfocado específicamente a la **mejora continua de los procesos**, sistema que soporta y materializa la estrategia de la organización.

Este sistema de gestión garantiza que se evalúen el ciclo de vida de los productos y servicios, y el impacto sobre la seguridad y la salud de los clientes.

Los canales de información de Abengoa no han registrado en 2011 incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relacionados con la repercusión de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida.

## Certificaciones

Abengoa establece la obligación de implantar y certificar los sistemas de gestión de calidad ambiental y de prevención de riesgos laborales conforme a las normas internacionales **ISO 9001** e **ISO 14001**, y a la especificación **OHSAS 18001**.

La dirección corporativa de Organización, Calidad y Medioambiente tiene la responsabilidad de informar acerca de la evolución y situación de los sistemas de gestión en las diferentes sociedades del grupo mediante la cumplimentación de las visitas de control y seguimiento.

### ISO 9001

Sociedades certificadas en calidad en función del volumen de venta (%)	2011	2010
Certificados ISO 9001	93,03	95,07
Sin certificar	6,97	4,93

### ISO 14001

Sociedades certificadas en medioambiente en función del volumen de venta (%)	2011	2010
Certificados ISO 14001	88,18	86,24
Sin certificar	11,82	13,76

### OHSAS 18001

Sociedades certificadas en prevención en función del volumen de venta (%)	2011	2010
Certificados OHSAS 18001	87,53	86,54
Sin certificar	12,47	13,46

# 06.2

## Cientes



Durante 2011 el número de **sociedades certificadas** en calidad ha disminuido en un 2,04 % debido, fundamentalmente, a que hay nuevas sociedades que se encuentran en proceso de implantación de sus sistemas. En medioambiente ha aumentado un 1,94 % y en prevención el incremento ha sido del 0,99 %.

## 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 las sociedades, así como a sus productos y servicios.

En Abengoa se comprueba periódicamente el cumplimiento de todos los requisitos establecidos y, en caso de incumplimiento de alguno de ellos, este se registra en las siguientes aplicaciones corporativas: Informe de Resolución de Problemas (IRP) y Acción de Mejora (AM) para su control y seguimiento.

Entre estos requisitos se incluye todo lo relativo a la información y al etiquetado de los productos y servicios, si bien durante este ejercicio los canales de información de los que dispone Abengoa no han registrado incumplimiento alguno al respecto.

En los equipos tecnológicos expedidos por Abengoa en la Unión Europea se requiere la **Declaración de Conformidad CE y el Etiquetado CE.**

En cuanto al etiquetado de los productos relacionados con la producción de biocombustibles, se diferencian tres productos:

- **Bioetanol:** el producto europeo va acompañado de la información relativa a sus especificaciones de **seguridad y calidad**, así como de la información sobre su grado de sostenibilidad y el de sus materias primas.  
Además, incluye su ficha de seguridad correspondiente y una carta de porte. La identificación del contenedor se realiza conforme a lo establecido por el acuerdo europeo para el transporte de mercancías peligrosas por carretera, cartería (ADR) o por ferrocarril (RID).  
Cada lote de bioetanol se acompaña con una **declaración de sostenibilidad**, que establece el origen de las materias primas, los valores de ahorro de emisiones de gases de efecto invernadero que presenta y los sistemas de trazabilidad utilizados entre la materia prima y el bioetanol, entre otros aspectos.
- **DDGS:** este pienso para animales resultado de la producción de etanol se expide a granel y la documentación que se incluye al despacharlo comprende los datos relativos al expedidor y al responsable de su comercialización, el número de registro del productor autorizado, el nombre técnico del producto, la declaración de Organismo Genéticamente Modificado (OGM), el contenido porcentual de proteína, grasa, fibra y humedad y la trazabilidad de lote. De igual forma se informa de los sistemas de calidad garantizados en los procesos productivos del producto.
- **Azúcar:** es producido en las plantas de bioetanol en Brasil y se acompaña del análisis de laboratorio que demuestra el cumplimiento de las especificaciones requeridas para su venta: polarización, color, humedad y cenizas, así como de la factura con el volumen transportado y su valor.

En 2011 el porcentaje de ventas de estos productos respecto al total de Abengoa ha sido del 11 %.

En las obras es el cliente quien establece las directrices, de tal forma que toda la información, necesaria para un uso responsable en cada obra ejecutada, reside en la documentación que acompaña al producto o servicio suministrado.

## Etiquetado de emisiones

Abengoa transmite su **compromiso con el desarrollo sostenible** y la **lucha contra el cambio climático** no sólo a su cadena de suministros mediante la firma del CRS y de la obligatoriedad del reporte de emisiones, sino también a sus clientes, a los que hace partícipes de sus iniciativas medioambientales.

Para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero es necesario un cambio en los sistemas de producción y consumo, de modo que sean más eficientes y sostenibles y más respetuosos con el medioambiente. Esta evolución supone un reto que debe ser asumido por todos: gobiernos, empresas, proveedores, clientes y la sociedad en general.

En esta línea, Abengoa **etiquetará** sus productos y servicios con las **emisiones de CO<sub>2</sub> asociadas** a su producción para hacer partícipes a los clientes de esta información, a la vez que adquiere un compromiso de sostenibilidad para con los mercados.

En 2011 Abengoa organizó un **"Concurso para diseñar el logotipo de la etiqueta de CO<sub>2</sub>"**, entre todos los empleados. La etiqueta ganadora se utilizará para identificar la huella de carbono de los productos y servicios.

Etiqueta ganadora del "Concurso para diseñar el logotipo de la etiqueta de CO<sub>2</sub>".



El concurso se ha organizado con la finalidad de utilizar aquel diseño que, realizado por empleados de Abengoa, mejor represente a la compañía en su compromiso de sostenibilidad frente al cambio climático.

La lucha contra el cambio climático es uno de los ejes principales del compromiso de la organización con la sostenibilidad. Medir las emisiones y cuantificar el esfuerzo para reducirlas es una tarea asociada a los negocios de la compañía, una función derivada del modelo empresarial de coherencia entre la aportación de soluciones innovadoras para el desarrollo sostenible y el compromiso de sostenibilidad frente al cambio climático.

## Comunicaciones de marketing

Abengoa no está adherida a ningún estándar o código voluntario relacionado 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 las normas internas de la compañía.

Este **sistema de control** implica la existencia de una **cadena de autorizaciones internas** que llegan, en última instancia, al presidente de la compañía. Todos los responsables de las áreas implicadas deben autorizar y completar la información, lo que garantiza que las comunicaciones generadas **no vulneren los principios y valores de la compañía**, ni vayan en contra del Código de Conducta.

En 2011 los canales de información de Abengoa no han registrado ninguna reclamación en las sociedades de la compañía respecto a este asunto.

## Privacidad del cliente

Abengoa garantiza la **validez, integridad y seguridad** de cualquiera de las informaciones que maneja, atendiendo de forma especial a todo lo referente a los datos personales de sus clientes.



Con objeto de garantizar las medidas de seguridad relativas a las comunicaciones y los sistemas de información, existe una declaración de **política de seguridad** que ampara a todas las sociedades de Abengoa y que informa de la implantación de un **Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información** como herramienta para alcanzar los objetivos de seguridad de la compañía. Esta declaración, además, recoge de forma explícita todo lo relativo a la política, las normas y las obligaciones de los usuarios de los sistemas de información.

Los canales de información de los que dispone Abengoa no han registrado en 2011 ninguna reclamación relacionada con el respeto a la privacidad y la fuga de los datos personales de los clientes en las sociedades del grupo.



06.2

Cientes

## Hitos 2011

- Durante 2011 el **número de sociedades certificadas** en medioambiente **ha aumentado un 1,94 %** y en prevención el incremento ha sido del 0,99 %.
- Durante 2011 se registraron **164 IRP<sup>1</sup>** procedentes de quejas de clientes, lo que supuso unos costes de "no calidad" (costes asociados a la insatisfacción) de 106.549 €.
- Celebración del "Concurso para diseñar el logotipo de la etiqueta de CO<sub>2</sub>", en el que los empleados fueron los encargados de diseñar la etiqueta informativa que llevarán todos los productos y servicios de Abengoa con las emisiones asociadas a su producción.

## Áreas de mejora

Mediante las herramientas utilizadas para percibir la **satisfacción de los clientes**, se han detectado **áreas de mejora y oportunidad** en las que la compañía debe focalizar sus esfuerzos:

- Canales de comunicación.
- Logística del transporte.
- Proceso de tratamiento de las reclamaciones.
- Proceso de facturación.
- Cumplimiento de los nuevos requisitos que requieren los clientes o el mercado.
- Tiempo de respuesta en la solicitud de ofertas y problemas.
- Atención previa a la prestación del servicio.
- Cumplimiento de los plazos de entrega.
- Burocracia asociada a los procesos de compras.

Todas ellas serán sometidas a un riguroso análisis, tras el que se definirá un plan de acción con metas, responsables y medios económicos y humanos, que asegure una mejora en la línea de lo esperado por los clientes.

## Objetivos y retos de futuro

Fruto de los resultados obtenidos mediante las herramientas que miden la satisfacción de los clientes, se han previsto una serie de **actuaciones necesarias** para **mejorar su grado de satisfacción**.

Las más destacadas son:

- Consolidación de clientes a partir de contratos de larga duración.
- Generación de nuevas alianzas de carácter financiero, tecnológico y de negocio con clientes.
- Fortalecimiento de las alianzas existentes.
- Ampliación de la cartera de clientes a escala nacional e internacional.
- Mejora del proceso de control y planificación de los proyectos.
- Mantenimiento del compromiso de calidad de los productos y servicios.
- Anticipación a las necesidades y expectativas de los clientes.
- Realización de encuestas o entrevistas a los socios en los proyectos compartidos para conocer su satisfacción.