



Clientes

La organización considera **clave** para el **desarrollo de su actividad a todos sus grupos de interés**, especialmente a sus **clientes**, con los que, a pesar de la difícil situación vivida durante el último año ha continuado esforzándose por cumplir con las obligaciones y compromisos adquiridos, manteniendo sus estándares de calidad.

En 2016, los clientes han seguido apostando por la compañía, mostrando su comprensión, apoyo y fidelidad hacia ella, prestando su colaboración. Por su parte, Abengoa sigue esforzándose por recuperar su actividad normal, dando respuesta a las necesidades de los clientes.

Asimismo, la organización ha **reforzado** sus **canales de comunicación** para aumentar los índices de transparencia e intensificar la fluidez de las comunicaciones con objeto de **minimizar el impacto negativo**, asociado al momento actual en el que la compañía se encuentra.

A pesar de los esfuerzos que la organización ha realizado para intentar minimizar las consecuencias del proceso de reestructuración financiera, lamentablemente no ha sido posible conseguir una solución satisfactoria en todos los casos.

La actividad comercial se ha visto afectada por la situación excepcional de la compañía, desde la presentación de las ofertas hasta su ejecución final. Por otra parte, y dada la dificultad para aportar avales de oferta, fianzas de licitación u otras garantías, Abengoa no ha podido presentar propuestas para determinados proyectos.

En 2016, los principales clientes con los que trabajó la compañía fueron los siguientes:

		Sector					Otros
		Energía			Medioambiente		
		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 (W2E <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 mediante desalación de aguas de mar o salobres	Plantas de valorización de residuos (W2E <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				

(1) 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.

(2) Operación y Mantenimiento.

(3) Corriente alterna y Corriente continua.

(4) W2E: Waste to Energy, generación de energía a partir de residuos.



Con el objetivo de minimizar el impacto negativo que la reestructuración financiera ha tenido en la actividad comercial, se ha potenciado el trabajo con **dos clases de clientes**:

- › **Desarrolladores privados a los que se aporta tecnología y conocimiento:** a través de acuerdos de exclusividad, la compañía los acompaña y asesora en el desarrollo de proyectos para que, una vez estén lo suficientemente maduros, se lleven a cabo.
- › **Socios:** las alianzas desarrolladas con socios empresariales han permitido a Abengoa seguir participando en algunos concursos.

Además, se ha establecido una fuerte disciplina, tanto en la fase de oferta como en la de ejecución de proyectos, creando un modelo sostenible de negocio basado en dos puntos clave:

- › Crecer en recursos locales
- › Estar cerca de los clientes a lo largo de toda la vida del proyecto (Planificación-Ejecución)

Uno de los grandes hitos estratégicos alcanzados durante 2016 ha sido la reagrupación de sus negocios, con objeto de **optimizar el uso de sus recursos y capacidades desde la perspectiva de la eficiencia**. La reorganización en función de los productos y servicios ofertados y la adaptación efectiva de sus sistemas de gestión permitirán alcanzar nuevamente los niveles de excelencia en la calidad de su cartera de negocios.

Asimismo, la unificación de criterios y procedimientos comunes, unido al cumplimiento de los estándares internacionales en gestión de la calidad y los modelos de excelencia reconocidos como referentes en el mercado, permiten mantener un sistema cualificado en la orientación hacia la satisfacción del cliente, elevando los márgenes de operatividad y consecuentemente la excelencia en la gestión de la compañía.

### Orientación hacia el cliente

La **satisfacción** de los **clientes** sigue siendo la **máxima prioridad** para Abengoa, y es esencial para el éxito del negocio. 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.

Esta forma de orientar las actividades es verificada por entidades acreditadas que certifican que los sistemas de gestión de la organización cumplen las normas internacionales, como la ISO 9001. En 2016, el conjunto de sociedades de la compañía con Sistemas de Gestión de la Calidad implantados de acuerdo a esta norma cubría la mayor parte de la actividad del grupo.

La aplicación de este estándar internacional permite garantizar a la compañía el cumplimiento de los requisitos legales, contractuales y de buenas prácticas en términos de gestión de la calidad, así como guiar la toma de decisiones de la compañía basándose en el control de los riesgos asociados a su incumplimiento.

La satisfacción de los clientes es evaluada a través de **herramientas que posibilitan la recepción de cualquier sugerencia o reclamación** que surja. Las reclamaciones son rigurosamente registradas y analizadas, asignándose un responsable a cada una de ellas. Durante 2016, se registraron 625 incidencias o reclamaciones de clientes, de las que ya se han resuelto más de 400.

Además de la subsanación de las mismas, se realiza la recepción de las reclamaciones activas a través de un protocolo de identificación de las causas e implantación de las acciones correctoras necesarias para evitar la generación de situaciones similares en el futuro, a través de la herramienta interna "Abengoa Easy Management" (AEM), diseñada para maximizar los beneficios de las lecciones aprendidas.

Abengoa cuenta adicionalmente con tres herramientas internas que tienen como objetivo facilitar la toma de decisiones y garantizar el correcto seguimiento de los asuntos comerciales en tiempo real: Salesforce, Acción Comercial y Abengoa Easy Management (AEM).

