

CÍRCULO DE VALOR

Extensión de la calidad en la gestión

La Compañía se responsabiliza de aportar valor a sus grupos de interés a través de la gestión excelente de sus procesos. La cultura de calidad y eficiencia se extiende a las divisiones, países donde opera y a su cadena de suministro, para mejorar la calidad de vida de las personas, aumentando la disponibilidad de productos y servicios esenciales e incorporando las expectativas de sus clientes.

PDS 2015

Retos	Avances
<ul style="list-style-type: none">■ Proyecto PROCUR-e. Implantar a lo largo del Grupo ACCIONA el nuevo Portal de Proveedores y la Herramienta de Licitaciones. Rediseñar el proceso de homologación y evaluación de proveedores como consecuencia de dicho proyecto.	<ul style="list-style-type: none">■ Implantación de PROCUR-e en Corporativo, Construcción, Industrial, Agua, Energía, Servicios y Trasmediterranea.■ Elaboración de un nuevo procedimiento de homologación de proveedores rediseñando el proceso y los criterios de homologación.
<ul style="list-style-type: none">■ Aumentar la transparencia y trazabilidad de cada una de las relaciones de ACCIONA con sus proveedores, generando registros de cada comunicación, incorporando los procesos de compras a la herramienta de licitaciones.	<ul style="list-style-type: none">■ Implantación de PROCUR-e permitiendo la trazabilidad de todas las comunicaciones e hitos de los procesos de compras. A través de PROCUR-e se han gestionado 510 procesos llegándose a adjudicar 87 procesos.
<ul style="list-style-type: none">■ Mejorar la gestión de riesgo de proveedores, desarrollando mecanismos de identificación de riesgos y ampliación de la identificación de otras variables además de corrupción, derechos humanos, legislación medioambiental, etcétera.	<ul style="list-style-type: none">■ Desarrollo en PROCUR-e la versión 1.0 del Mapa de Riesgo. Se ha conseguido que 2.457 proveedores completen el cuestionario permitiendo así su valoración con el nuevo mapa de riesgo.
<ul style="list-style-type: none">■ Fomentar y medir la compra responsable mediante licitaciones que incorporen criterios de sostenibilidad.	<ul style="list-style-type: none">■ Definición de una nueva guía de compra responsable basada en estándares de sostenibilidad.
<ul style="list-style-type: none">■ Enviar cuestionarios de autoevaluación a los proveedores con facturación >100.000 euros en todas las empresas del Grupo (3.400 estimados).	<ul style="list-style-type: none">■ Envío del cuestionario de PROCUR-e a 4.815 proveedores con facturación >100.000 euros superando ampliamente el objetivo.
<ul style="list-style-type: none">■ Cuatro convocatorias para la formación a proveedores en materia de medio ambiente, derechos humanos, laborales, y Prevención de Riesgos Laborales (PRL).	<ul style="list-style-type: none">■ Realización de las cuatro convocatorias formándose a 628 proveedores con un total de 1.822 empleados de proveedores.

PDS 2015

Retos	Avances
<ul style="list-style-type: none"> ■ 65% de los proveedores en España dispondrán de un <i>rating</i> (211 proveedores estimados). 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Objetivo superado, <i>rating</i> asignado a 506 proveedores nacionales a través de la herramienta PROCUR-e.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Desarrollar un programa de formación en procesos y mejora continua para empleados de todas las divisiones de ACCIONA. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Celebración de la I Jornada de Eficiencia en Procesos de ACCIONA, con la participación de 65 empleados: constitución de seis grupos de trabajo en los que han participado 33 personas de los diferentes negocios, con el objeto de aportar iniciativas para mejorar seis procesos clave para ACCIONA. ■ Empleados de todas las divisiones representados.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Formar a los colectivos de empleados y proveedores en medio ambiente mediante un curso de medio ambiente avanzado con título acreditado por una universidad de reconocido prestigio, así como su difusión. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Lanzamiento tanto a nivel nacional como internacional del curso de medio ambiente avanzado, poniéndose a disposición de los siguientes colectivos: empleados y sus familiares, proveedores, Fundación ONCE, Fundación Prodis, Fundación Exit y colegios de toda España. ■ Más de 4.000 empleados de ACCIONA lo han realizado, habiéndose cerrado el año con un 75% de aprobados que han obtenido un certificado de la Universidad de Alcalá, entidad colaboradora de esta iniciativa.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Diseñar una herramienta actualizada de gestión y reporte en materia de calidad y medio ambiente. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Diseño de GestioMAC, la nueva herramienta de gestión y reporte de calidad y medio ambiente. Se han definido los requisitos y diseñado los módulos por tipología de datos, y se ha desarrollado una prueba piloto.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Avanzar en la optimización de certificaciones del Grupo ACCIONA. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Realización de un análisis detallado de las certificaciones de ACCIONA y avance en la incorporación de los nuevos requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, lo que permitirá diseñar la estrategia de optimización de certificaciones de los sistemas de gestión.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Avanzar en la unificación de sistemas de gestión en la división de Infraestructuras (Construcción, Industrial, Agua y Servicios). 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Elaboración del 90% de los documentos unificados para toda la división. ■ Inclusión de ACCIONA Servicios Ferroviarios en el certificado de ACCIONA Service.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Ampliar la cobertura del sistema normativo de ACCIONA. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ampliación de la cobertura del sistema normativo de la Compañía a mayor número de actividades, tanto a nivel corporativo como en cada una de las divisiones.
<ul style="list-style-type: none"> ■ Conseguir la certificación ISO 50001 en un centro de un cliente de ACCIONA Service. 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Integración de sus sistemas de gestión y la implantación del Reglamento EMAS (Sistema Comunitario de Gestión y Auditoría Ambiental) para las oficinas de Madrid y para el servicio de mantenimiento de parques y jardines de la ciudad de León. ■ Establecimiento de reuniones para evaluar la actividad de Servicios estratégica para certificar en ISO 50001, seleccionándose la actividad de eficiencia energética.

» Los esfuerzos continuos por mejorar la cadena de suministro, los productos y servicios y la relación con los clientes se materializan en la implementación de nuevas herramientas y prácticas de gestión

- Implantación de PROCUR-e para dar soporte a la gestión de la cadena de suministro
 - Conjuga dos funcionalidades: Portal de Proveedores y Herramienta de Licitaciones
- En la Auto declaración Responsable del Proveedor en PROCUR-e se han incorporado principios éticos tales como los del Pacto Mundial
- Elaboración de documentación técnica y vídeos explicativos de los cambios introducidos en las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 que se difundirán a determinados grupos de interés

PDS 2020

Retos 2016

- Implantar el Mapa de Riesgo de PROCUR-e en los procesos de compra > 100.000 euros.
- Incrementar el volumen de compras y licitaciones que se gestionan a través de PROCUR-e.
- Realizar una "due-dilligence reforzada" a los proveedores cuando la variable Integridad del Mapa de Riesgo V1.0 de PROCUR-e se encuentre en riesgo alto.
- Diseñar propuestas de políticas NO - GO para el Grupo ACCIONA en coordinación con los negocios.
- Medir las compras con criterios de "compras sostenibles".
- Lanzar cuatro convocatorias a proveedores de los seis cursos de formación.
- Establecer sesiones de diálogo con clientes en las actividades más importantes de la Compañía.
- Definir parámetros y realizar una evaluación del desempeño ambiental, social y de gobierno corporativo de una selección de clientes.

Gestión responsable de la cadena de suministro

ACCIONA se compromete a implantar un proceso de gestión responsable con proveedores, contratistas y colaboradores para trasladar criterios de sostenibilidad a su cadena de suministro.

A través de los avances en sus sistemas de gestión y en el análisis de los riesgos, la Compañía garantiza la transparencia en los procesos de contratación, evalúa las capacidades y prácticas de sus proveedores velando por el cumplimiento de unos principios que aseguran una cadena de suministro responsable.

Con el fin de garantizar esta gestión responsable, en 2015, la Compañía ha implementado en todo el Grupo la herramienta PROCUR-e. Esta plataforma electrónica de compras busca dar soporte a la gestión de la cadena de suministro a través de sus dos funcionalidades: Portal de Proveedores y Herramienta de Licitaciones.

PROVEEDORES, CONTRATISTAS Y COLABORADORES

En 2015 el volumen de gasto en compras (Pedidos de Compras) ascendió a cerca de 3.250 millones de euros. Estas compras se han gestionado a través de 150.464 pedidos de los cuales 137.503 se han

emitido incluyendo el compromiso con los principios del Pacto Mundial.

ACCIONA ha entablado relaciones comerciales mediante pedidos de compras con 19.585 proveedores. Este número se ha reducido considerablemente a nivel nacional fruto de la disminución del negocio y de la expansión internacional con nuevos procesos de contratación de grandes obras de ACCIONA fuera de España.

Con el fin de garantizar una gestión responsable con la cadena de suministro, **ACCIONA ha implementado la herramienta PROCUR-e en todo el Grupo**

Distribución geográfica de proveedores por línea de negocio en 2015

Línea de negocio	Total comunes	% Total	Nacionales	Internacionales	Total no comunes
Energía	3.795	19%	3.455	340	4.102
Agua	916	5%	704	212	1.078
Construcción	8.621	44%	8.235	386	9.001
Industrial	186	1%	90	96	217
Servicios	4.033	21%	3.932	101	4.434
Corporativo	426	2%	385	41	503
Trasmediterranea	598	3%	545	53	702
Otros negocios *	1.010	5%	953	57	1.123
Total	19.585	100%	18.299	1.286	21.160

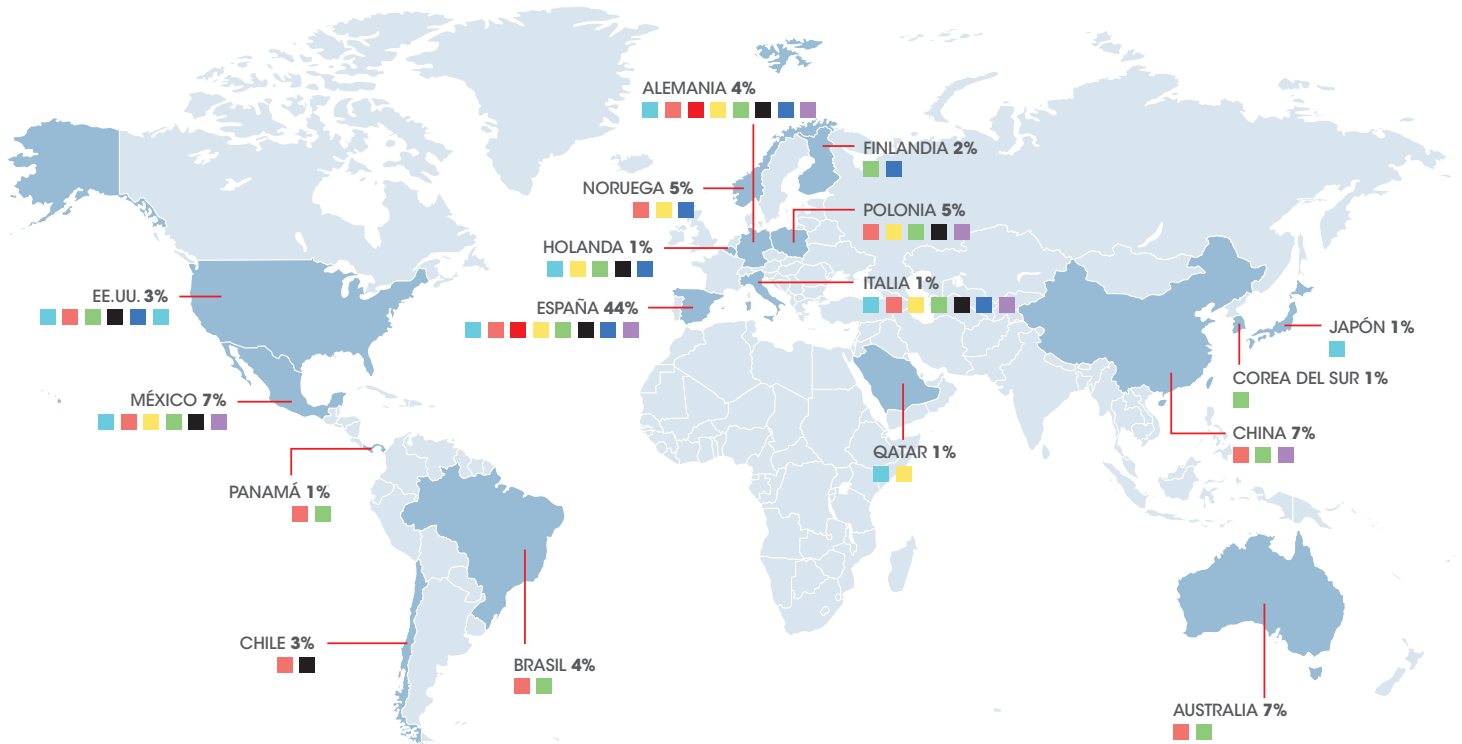
Nota 1: a lo largo de la presente Memoria, los datos mostrados son en base al número total de proveedores comunes entre los distintos negocios del Grupo ACCIONA.

Nota 2: comunes significa que se contabiliza una sola vez a efectos del cuadro aunque trabajen para varios negocios.

Nota 3: no comunes significa que se contabilizan en función de para las empresas de ACCIONA para las que trabaja.

(*) Incluye Bestinver, Corporativo, Hijos de Antonio Barceló e Inmobiliaria.

→ **Distribución geográfica de proveedores por línea de negocio en 2015**
 Procedencia de suministros



Porcentajes correspondientes al volumen de gasto 2015 en compras mediante pedido a proveedores incluyendo a empresas del Grupo según sus países.

- ACCIONA Agua
- ACCIONA Construcción
- ACCIONA Industrial
- ACCIONA Service
- ACCIONA Energía
- CORPORACIÓN
- Trasmediterranea
- Otros negocios

ACCIONA ha aumentado las compras en países como Alemania, Australia, China, EE.UU., Noruega y Polonia; y, descendido notablemente en España.

Proveedores críticos

Durante 2015, la Compañía redefinió el nivel de criticidad de los proveedores y contratistas, quedando definido dicho nivel por el riesgo económico. Es decir, todo proveedor con relación comercial en los últimos 12 meses y cuya actividad con el Grupo supere los 100.000 euros (suma agregada) se considera crítico.

El cálculo de la suma agregada se realiza mensualmente extrayendo la información de los distintos sistemas de compras del Grupo y mostrando el dato en PROCUR-e.

El 15% de la base de proveedores tuvo un volumen de compra igual o superior a 100.000 euros, representando el 93% del importe total contratado.

Proveedores locales

Durante 2015, ACCIONA ha seguido reforzando su compromiso con los proveedores locales en todos aquellos países donde está presente. Por un lado, abriendo oportunidades a proveedores en países de nuevo establecimiento, y por otro lado, promoviendo relaciones ya existentes sobrevenidas por proyectos anteriores.

En el cierre del año 2015, el 90% de los proveedores con los que ACCIONA se relacionó comercialmente fueron proveedores locales.

Proveedores críticos por línea de negocio en 2015

Línea de negocio	Total	Críticos	% Total
Energía	3.795	621	16
Agua	916	176	19
Construcción	8.621	1.561	18
Industrial	186	79	42
Servicios	4.033	219	5
Corporativo	426	74	17
Trasmediterranea	598	97	16
Otros negocios*	1.010	79	8
TOTAL	19.585	2.906	15

(*) Incluye Bestinver, Hijos de Antonio Barceló, Inmobiliaria y Logística y Transporte.

Proveedores locales por línea de negocio en 2015

Línea de negocio	Total	Locales	% Total
Energía	3.795	2.970	78
Agua	916	704	77
Construcción	8.621	8.017	93
Industrial	186	20	11
Servicios	4.033	3.932	97
Corporativo	426	384	90
Trasmediterranea	598	545	91
Otros negocios*	1.010	951	94
TOTAL	19.585	17.523	90

(*) Incluye Bestinver, Hijos de Antonio Barceló, Inmobiliaria y Logística y Transporte.

A través de PROCUR-e ACCIONA identifica los riesgos asociados a la cadena de suministro

Auditorías y evaluación ambiental, laboral y social de los Proveedores

La Compañía también valora positivamente en las licitaciones la contratación de proveedores que cuenten con certificaciones de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales según las normas más reconocidas internacionalmente ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001, así como los proveedores que realicen auditorías y verificaciones a proveedores, para comprobar la vigencia de sus certificaciones.

A través de PROCUR-e, la Compañía ha analizado a 2.457 proveedores. En la siguiente tabla se muestran las certificaciones declaradas.

En el 2016, la Compañía desarrollará planes específicos de verificación de cuestionarios en esta materia.

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO EN LA CADENA DE SUMINISTRO Y ACTUACIONES DE GESTIÓN RESPONSABLE

A través de la herramienta PROCUR-e y la integración que tiene con los sistemas de compras de los negocios, ACCIONA ha identificado dos tipos riesgos asociados a los procesos de compras:

■ **Riesgos de cumplimiento, sostenibilidad, medio ambiente y sociales:** vinculados a la responsabilidad corporativa y la sostenibilidad, como la reducción del impacto medioambiental, respeto de los derechos humanos y laborales reconocidos internacionalmente; y su trabajo forzoso, y la transparencia y ética en los procesos de compras.

La Compañía lleva a cabo algunos mecanismos de control como la Auto declaración Responsable del Proveedor que acceda a la plataforma, la solicitud de datos mínimos para el registro básico, un mapa de riesgos y el establecimiento de condiciones generales de contratación, entre otros. Además, todo proveedor que quiera presentar a ACCIONA ofertas, debe realizar el registro completo, que conlleva la cumplimentación de un cuestionario que permite el cálculo del Mapa de Riesgo.

■ **Riesgos operacionales:** vinculados al resultado del negocio, y que se refieren a la relación proveedor-cliente durante el proceso de compra: incumplimiento de plazos, interrupción del suministro y servicio, calidad del suministro o servicio, dependencia o económicos.

Certificaciones declaradas

Línea de negocio	2014			2015		
	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
Energía	67%	50%	48%	65%	39%	37%
Agua	52%	17%	8%	63%	31%	33%
Construcción	8%	5%	2%	59%	34%	35%
Industrial	-	-	-	73%	45%	55%
Servicios	8%	5%	1%	63%	43%	38%
Corporativo	56%	35%	36%	59%	33%	33%
Trasmediterranea	-	-	-	67%	33%	42%
Otros negocios*	-	-	-	44%	25%	38%

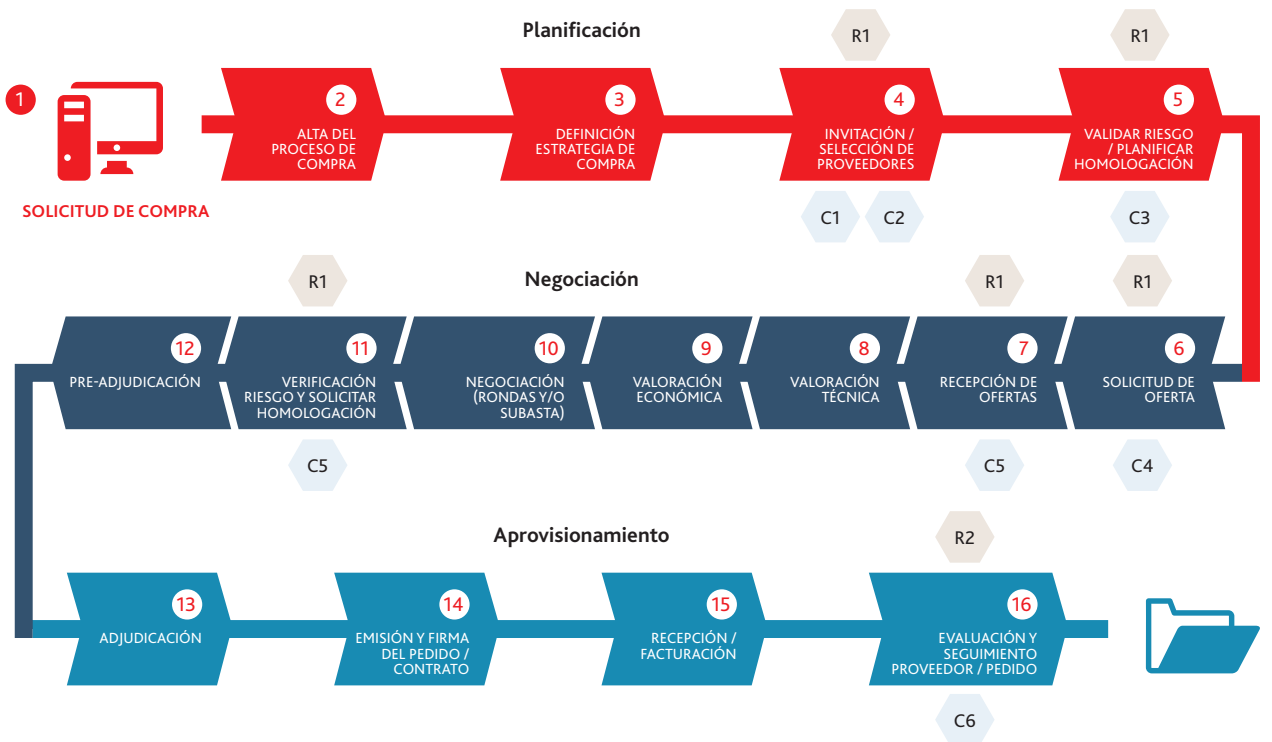
Nota: % obtenido sobre los proveedores en PROCUR-e registrados completamente (2.457), y sus declaraciones acerca de la posesión de las diferentes certificaciones.

(*) Incluye Bestinver, Hijos de Antonio Barceló, Inmobiliaria y Logística y Transporte.

Para estos riesgos, la Compañía lleva a cabo una evaluación obligatoria para todos los pedidos superiores a 100.000 euros.

El proceso PROCUR-e de compras se rige por el siguiente esquema de funcionamiento:

→ Norma Corporativa de Compras



R1 Riesgos relativos a cumplimiento, sostenibilidad, medio ambiente y sociales **R2** Riesgos operacionales

C1	C2	C3	C4	C5	C6
Auto declaración Responsable Proveedor	Registro básico	Variables del mapa de riesgo proveedor	Condiciones generales de contratación	Registro completo	Evaluación del suministro/servicio
<ul style="list-style-type: none"> Pacto Mundial de Naciones Unidas Código de Conducta Principios Éticos Mínimos en materia de Integridad, Calidad y Medio Ambiente 	<ul style="list-style-type: none"> Datos generales Datos de contacto 	<ul style="list-style-type: none"> Integridad del proveedor Riesgo país RC y Sostenibilidad Solvencia económica Dependencia económica Riesgo PRL Riesgo MA/CO₂ Documentación legal vencida Situación ISO Evaluación del proveedor 	<ul style="list-style-type: none"> Principios Éticos para Proveedores, Contratistas, Colaboradores y Canal Ético Confidencialidad Protección de Datos 	<ul style="list-style-type: none"> Datos de Empresa Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad Observaciones generales Categorías 	<ul style="list-style-type: none"> Plazos PRL Calidad y Medio Ambiente Obligaciones administrativas Capacidades Técnicas

R Riesgos **C** Controles

El nuevo mapa de riesgo versión 1.0 monitoriza los riesgos de los proveedores críticos y es una herramienta muy valiosa para la toma de decisiones

MAPA DE RIESGO DE LA CADENA DE SUMINISTRO

El mapa de riesgo es el pilar fundamental para el control del riesgo de la cadena de suministro, permite identificar en los proveedores posibles áreas de mejora y transmitir los criterios y políticas de la Compañía en materia de responsabilidad corporativa y sostenibilidad.

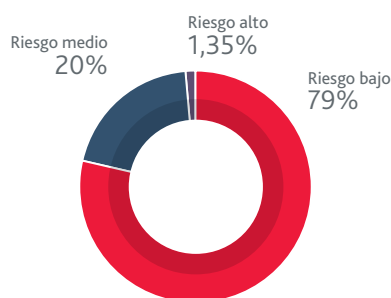
Durante el año 2015, ACCIONA ha desarrollado y profundizado en su análisis evaluando mejor el riesgo de la cadena de suministro, distinguiendo dos tipos de mapa de riesgo:

■ Mapa de riesgo global – Criterios

2014: análisis realizado para todos los proveedores con la metodología de años anteriores para poder analizar tendencias. Se analizaron el 81,21% del total de proveedores, suponiendo un importe contratado de 3.059 millones de euros.

→ Mapa de riesgo global 2015

15.906 proveedores*



(*) Riesgo alto: 214
Riesgo medio: 3.102
Riesgo bajo: 12.590

En la realización del mapa se han considerado factores económicos, de actividad, de riesgo país y tipo de proveedor.

Conocer el estado general del riesgo proporciona la posibilidad de realizar la comparación con años anteriores; diseñar actuaciones para la mitigación del mismo fundamentalmente basadas en *due diligence* reforzadas y definir planes de corrección de deficiencias que son supervisadas y verificadas posteriormente por la Dirección General de Área (DGA) de Compras.

El nivel de riesgo no ha diferido mucho del de 2014, aumentado el porcentaje de proveedores con riesgo muy bajo y aumentando de manera poco significativa los proveedores con riesgo alto.

En total, en 2015 se han analizado 2.728 proveedores con contratación superior a 100.000€, un 93,87% del total de ese colectivo, y aproximadamente el 14% del total de la base de proveedores, suponiendo el 88,7% del importe de la contratación total del Grupo.

Además, tras este análisis se han detectado países de mayor riesgo en materia de derechos humanos como China, Colombia, India o México.

Cabe destacar que más del 98% de la cadena de suministro de ACCIONA tiene un nivel de riesgo bajo/medio.

■ Nuevo mapa de riesgo versión 1.0:

estudio más completo y exhaustivo llevado a cabo con la información del maestro de proveedores PROCUR-e. Combina información aportada por el proveedor e información extraída a través de sistemas de terceros.

La herramienta está dirigida a monitorizar los riesgos de los proveedores que ACCIONA considera críticos, proporcionando así una información muy valiosa en la toma de decisiones.

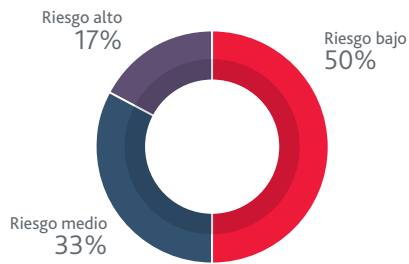
Este mapa de riesgo versión 1.0 aumenta el número de variables hasta diez incorporando la integridad del proveedor, la dependencia, la solvencia económica, la situación de la documentación legal, la situación ISO y la evaluación del proveedor. Además, se ha incorporado en el cálculo del mapa la variable obligatoria "Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad".

Adicionalmente, se han redefinido las variables de prevención de riesgos laborales y medio ambiente, adquiriendo más peso dentro del mapa y aumentando requisitos exigibles.

Todas estas variables posicionan al proveedor en alguno de los tres niveles de riesgo: bajo, medio y alto.

Durante el año 2015, el número de proveedores en PROCUR-e con contratación superior a 100.000 euros que cuentan con mapa de riesgo ha sido de 588.

→ **Mapa de riesgo en PROCUR-e versión 1.0 2015¹**



(1) Proveedores con contratación superior a 100.000 euros

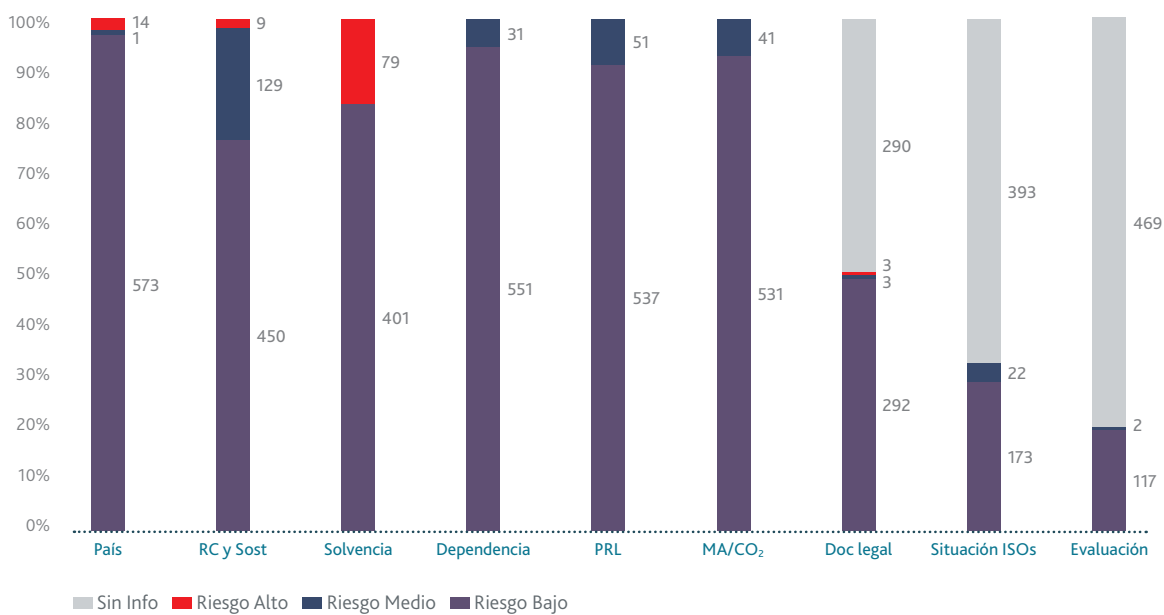
Con el nuevo mapa de riesgo en PROCUR-e implantado a lo largo de 2015, ACCIONA incrementa el número de proveedores con riesgo alto.

La razón principal es que el nuevo análisis es más exhaustivo y con más variables analizadas, además de obtener

información de fuentes externas de verificación que aportan mayor valor a los datos contenidos en el mismo.

En el siguiente gráfico, se puede observar la distribución del riesgo para cada una de las variables individuales que conforman el nuevo mapa de riesgo en versión 1.0:

→ **Mapa de riesgo en PROCUR-e versión 1.0**
(588 Proveedores con contratación >100.000€)



Contando con el total de proveedores, 79 han sido penalizados por el riesgo alto observado en la solvencia económica. Las otras dos variables que acumulan mayor riesgo son la de riesgo país por el proceso de internacionalización y en menor medida la de "RC y Sostenibilidad". En estos riesgos, la política establecida es la ejecución de una auditoría y, en el caso de identificar No Conformidades, el establecimiento de un "Plan de Mejora" con el proveedor que debe resolver dichas No Conformidades en el plazo de tres meses.

A su vez, ACCIONA ha calculado el mapa de riesgo en PROCUR-e de un total de 2.457 proveedores con independencia de la facturación y de los datos disponibles en PROCUR-e.

Los resultados son muy similares al mapa de riesgo para los proveedores con contratación mayor a 100.000€. Estos muestran que el nivel de riesgo aumenta y que la principal causa vuelve a ser la solvencia económica.

ACCIONA forma a sus empleados de compras en materia de sostenibilidad. Más de 250 personas adscritas a la función de compras y personal técnico —tanto a nivel nacional como a nivel internacional (Australia y México)— han recibido formación en PROCUR-e. Esto no sólo ha supuesto formar sobre el funcionamiento de una plataforma electrónica de compras, sino también transmitir de forma más activa los valores y principios de ACCIONA plasmados de forma esquemática en el mapa de riesgo.

VARIABLE "RC Y SOSTENIBILIDAD" DEL MAPA DE RIESGO

En el 2015, el cuestionario de autoevaluación del Grupo ACCIONA se ha integrado en el mapa de riesgo de PROCUR-e —como una variable más del mapa de riesgo— la variable "RC y Sostenibilidad". Además, se ha aumentado el número de preguntas pasando de 25 a 37 preguntas obligatorias y 17 opcionales, manteniendo la estructura de los cuatro bloques básicos: transparencia y ética empresarial, derechos humanos y acción social, seguridad y salud y, calidad y medio ambiente.

El cuestionario ha sido enviado a través de PROCUR-e a 4.815 proveedores de los cuales 4.004 son nacionales y el resto internacionales, obteniendo un *rating* en materia de responsabilidad corporativa y sostenibilidad de 2.457, de los que se ha elaborado su mapa de riesgo.

Variable "RC y Sostenibilidad"	2015
B-	71
B	668
A-	892
A	618
A+	208
TOTAL	2.457

La clasificación media de los proveedores continúa siendo A- (igual que en 2014), pero la puntuación media de los proveedores ha mejorado, pasando de 46,38 a 52,45.

Con el objetivo de extender la sostenibilidad, la Compañía se esfuerza en comunicar, informar y formar sobre todo al proveedor pequeño (menos de 50 empleados), ya que este colectivo supone un 62% de los proveedores con mapa de riesgo en PROCUR-e (sobre un total de 2.457).

La clasificación media de riesgo de los proveedores continúa siendo **A-** (igual que en 2014)

EXTENSIÓN DE LOS PRINCIPIOS ÉTICOS

ACCIONA entiende la difusión de los principios éticos de la Compañía a su cadena de suministro como una prioridad para asegurar un alineamiento con sus proveedores que asegure la sostenibilidad de sus negocios en los diferentes sectores en los que presenta actividad.

Por ello, en 2015 ha llevado a cabo más de 259.000 comunicaciones a proveedores vía pedidos, contratos, bases de licitación, boletines y cursos de formación.

Durante este ejercicio se han revisado sus cláusulas éticas con el fin de añadir como cláusula la "Compra Sostenible". La inclusión de estas cláusulas persigue la resolución de los contratos con proveedores que no incorporen en su actividad los criterios de responsabilidad corporativa y sostenibilidad, en concordancia con los estándares de ACCIONA.

Más de 137.000 pedidos y contratos han incorporado estas cláusulas éticas durante el 2015.

A nivel nacional, la inclusión de estas cláusulas es prácticamente del 100%, mientras que a nivel internacional depende de varios factores, como el país donde se opere y el grado de implantación que tenga la función de compras en el mismo, o si se trata de proyectos en UTE donde en ocasiones es más difícil implantar los estándares de ACCIONA.

Entre las cláusulas éticas se encuentra el compromiso de ACCIONA con el Pacto Mundial y la recomendación a sus

proveedores, contratistas y colaboradores a que se adhieran a él y que comuniquen los progresos logrados al respecto.

Adicionalmente a estas cláusulas, en ACCIONA Energía se han lanzado 420 licitaciones que discriminan positivamente el suministro de productos sostenibles y en ACCIONA Service se han emitido un total de 1.045 pedidos con criterios sostenibles, diferenciando en ellos 17 productos sostenibles y tres contratos con "Centros Especiales de Empleo". ACCIONA Industrial en el caso del proyecto Kathu en Sudáfrica, ha incorporado adicionalmente a las cláusulas éticas, el *Black Economic Empowerment* (BEE), conjunto de políticas, leyes y acciones de discriminación positiva que pretenden favorecer a la comunidad negra sudafricana (nativos africanos, mestizos, chinos e hindúes).

En el 2015 se ha incorporado en PROCUR-e el documento de Auto declaración Responsable del Proveedor Grupo ACCIONA. En dicho documento se hace mención expresa al Pacto Mundial y recoge enlaces a los Principios Éticos y Código de Conducta, además de contemplar los mínimos ACCIONA en materia de Integridad, Calidad y Medio Ambiente. Todo proveedor que no acepte dicho documento no podrá trabajar con ACCIONA.

NUEVO PROCEDIMIENTO DE HOMOLOGACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

En el 2015 se ha trabajado en la nueva edición del Procedimiento corporativo de homologación y evaluación de proveedores, en respuesta a la evolución que el proceso de homologación ha

necesitado desarrollar como consecuencia de la cada vez más importante gestión del riesgo en la cadena de suministro.

La nueva edición es fruto del trabajo conjunto de las unidades de Compras, Medio Ambiente, PRL, Sostenibilidad y Calidad de los principales negocios del Grupo así como las Corporativas. Esta nueva versión del procedimiento está reflejada y se gestiona a través de la herramienta PROCUR-e.

Las principales novedades son la homologación en PROCUR-e y estado común para todos los principales negocios manteniéndose el periodo de validez en tres años; el nuevo importe económico de proveedores; la monitorización del riesgo de los proveedores críticos de forma *online*; el establecimiento de los criterios mínimos de homologación; la redacción del protocolo de auditoría y el establecimiento de los criterios mínimos de superación de una auditoría.

En el 2015 los proveedores homologados en las principales empresas del Grupo ACCIONA son:

- 1.732 proveedores homologados en SAP, en las empresas o negocios de Corporativo, ACCIONA Energía, y ACCIONA Service.
- 2.486 proveedores homologados en el SEO de ACCIONA Construcción nacional.
- 1.060 proveedores homologados en ACCIONA Agua.
- 41 proveedores homologados en Trasmediterranea.

PLAN DE AUDITORÍAS 2015 Y VERIFICACIÓN DE CUESTIONARIOS

En el 2015 se continúa con el Plan de Auditorías lanzado en el 2013 en el marco de ESG (*Environmental, Social and Governance*).

Auditorías externas

Durante 2015 se han realizado 169 auditorías a proveedores llevadas a cabo por auditores externos. Además, ACCIONA ha redefinido un nuevo protocolo de auditoría propio. Ha aumentado significativamente la realización de auditorías internacionales, pasando de siete realizadas en el 2014, a 43 en el 2015, empezando a hacer auditorías en países de riesgo donde ACCIONA tiene actividad tales como Qatar o México.

Número de auditorías externas a proveedores 2015

Línea de negocio	Internacional	Nacional	Total auditorías 2015
Energía	29	36	65
Agua	3	16	19
Construcción	0	34	34
Industrial	1	9	10
Servicios	9	23	32
Corporativo	0	6	6
Trasmediterranea	0	1	1
Otros negocios*	1	1	2
TOTAL	43	126	169

(*) Incluye Bestinver, Hijos de Antonio Barceló, Inmobiliaria y Logística y Transporte.

El 66% de los proveedores han tenido cero No Conformidades Graves (NCG). El 34% restante, intentarán resolver las No Conformidades Graves detectadas en el plazo establecido, acogiéndose para ello al plan de acción. El proveedor puede subir las evidencias, realizando el seguimiento de las NCG establecido en cada caso.

Auditorías internas

En 2015, ACCIONA Construcción ha llevado a cabo 203 auditorías no presenciales durante el proceso de homologación de los proveedores. De manera adicional, se han realizado siete inspecciones/ auditorías presenciales; cinco de ellas para la verificación de diferentes suministros contratados, donde además se validaron el cumplimiento de certificaciones medioambientales, así como los diferentes aspectos sociales y éticos que hubieran sido indicados en los cuestionarios entregados y dos, para verificar las capacidades de producción de las fábricas y la calidad del producto ofertado.

También se han realizado 182 auditorías a proveedores, por personal propio de los departamentos de Calidad o Inspección y Control de las divisiones, con el objetivo de asegurar que cumplen los requisitos establecidos por ACCIONA principalmente en materia de calidad del producto, de su proceso de fabricación o del servicio prestado. Cabe destacar las seis auditorías realizadas a proveedores chinos de sales, en dichas verificaciones se ha validado el mapa de riesgo de ACCIONA de estos proveedores además de la cualificación técnica de producto.

Verificaciones de cuestionario

Adicionalmente a las auditorías, ACCIONA dispone de sistemas de terceros que verifican y monitorizan la información de los proveedores.

De los 2.457 identificados en el 2015 con mapa de riesgo, está verificada y validada la información de 1.018 proveedores por parte de empresas externas.

Ley General de Discapacidad

ACCIONA, a través de PROCUR-e, mide lo que manifiestan los proveedores en cuanto al cumplimiento de la Ley General de Discapacidad (LGD), el 83% de los 2.457 manifiestan que cumplen con la ley o poseen certificado de excepcionalidad.

Resolución de las No Conformidades Graves

A lo largo del 2015 se ha realizado el seguimiento de la mayoría de las No Conformidades Graves (NCG) detectadas en los proveedores auditados en el 2014 habiéndose solucionado el 25% de las NCG detectadas el año pasado.

Para el resto que no han superado las NCG se están estableciendo planes con las unidades de compras para la deshomologación de estos proveedores.

FORMACIÓN, COMUNICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS A PROVEEDORES

Desde el lanzamiento en 2011 del Campus de Proveedores desde la DGA de Compras con el apoyo de la Universidad Corporativa de ACCIONA, se han ampliado los conocimientos y se han difundido las buenas prácticas en materia de Responsabilidad Social y Sostenibilidad a proveedores y contratistas a través de cursos *online*.

En 2015 se realizaron cuatro convocatorias formativas habiéndose producido un incremento notable de la participación, siendo este el año en el que más proveedores se han formado. En total, desde que se realiza esta actuación se han formado 2.584 proveedores, siendo un total de 4.942 de empleados. La convocatoria en 2015 se ha enfocado a los proveedores registrados en PROCUR-e, este aumento de proveedores inscritos es una muestra más del funcionamiento de PROCUR-e como canal de comunicación con los proveedores.

Formación para proveedores en 2015

Curso	Proveedores	Personas
RC y Sostenibilidad en la cadena de suministro	139	408
Igualdad y Prevención de la Discriminación	114	326
Sensibilización en Materia de Discapacidad	110	307
Código de Conducta	131	379
Conceptos básicos, gestión y normativas PRL Internacional	134	402
Total	628	1.822

En 2015 se ha puesto en marcha el Curso de Medio Ambiente que han realizado 107 proveedores. Los beneficios generados de esta formación se destinarán al desarrollo de actuaciones sociales y/o medioambientales.

Además, ha continuado la difusión de buenas prácticas a través del envío de cuatro números del boletín trimestral de PRL para proveedores de todas las divisiones, en versión bilingüe (español e inglés). El boletín ha llegado a más de 28.900 correos electrónicos de proveedores (22.745 proveedores únicos), de los que más del 25% son internacionales.

A lo largo del 2015 han seguido las comunicaciones con proveedores a través de los canales ya maduros en ACCIONA: compraresponsable@ACCIONA.com, boletinproveedores@accion.com y proveedores@ACCIONA.es, apareciendo otros nuevos como procure.help@ACCIONA.com.

Además el proveedor dispone del canal ético para hacer llegar cualquier práctica irregular y que será objeto de análisis por parte de ACCIONA.

A través de estos buzones se han enviado comunicaciones a más de 117.000 proveedores, tanto nacionales como internacionales.

PROCESOS DE COMPRAS BAJO CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD

Con el fin de dinamizar y dar cumplimiento al Plan Director de Sostenibilidad 2015 (en concreto, al objetivo de fomentar y promocionar la compra responsable mediante licitaciones que incorporen criterios de sostenibilidad) la Compañía ha redefinido los criterios para la identificación de compras susceptibles de ser clasificadas como sostenibles.

Una compra podrá clasificarse como sostenible si se cumple al menos una de las siguientes situaciones:

1. El producto/servicio a adquirir sea sostenible por sí solo: posea algún certificado, etiqueta, distintivo o acreditación ecológica.
2. El producto, no siendo sostenible, se adquiera a través de empresas que favorezcan la eficiencia empresarial, persigan el interés colectivo y promuevan la responsabilidad social.

Se han implantado los evolutivos necesarios en los distintos sistemas de compras para permitir a los compradores marcar y justificar las compras con este factor. A continuación, se desarrollan algunas actuaciones:

Energía renovable: ACCIONA sigue aumentando la contratación de energía eléctrica en España de origen verde. Durante este año, de los 638 GWh comprados, el 88% ha sido de origen verde, aumentando en 14 puntos porcentuales respecto al año 2014.

Se cuenta con la certificación de garantía de origen renovable emitida por la CNMC. Como consecuencia de esto, a partir del último trimestre del 2015, 760 puntos de suministro pasaron a tener contratada energía verde.

Flota de vehículos ecoeficientes: la flota activa de directivos en 2015 la componen 331 vehículos, de los cuales 107 son de emisión débil, es decir, inferior a 120g CO₂/km, y que implica además un menor consumo de combustible. El 99,7% de la flota de directivos tiene motorización EURO5 y EURO6, y el 2,7% son vehículos híbridos con motor EURO5 y EURO6 (total nueve vehículos, dos más que el año pasado), lo que supone menores emisiones de CO₂, reducción de emisiones de NOx y de partículas.

Madera sostenible: en el año 2015, 491,5 toneladas de la madera consumida por ACCIONA Construcción estaba certificada. ACCIONA S.A., ACCIONA Energía y ACCIONA Service incluyen esta cláusula en todos los pedidos y contratos que se

realicen de madera: "El Cliente solicitará al Suministrador el certificado de la cadena de custodia de productos forestales (FSC, PEFC, o similar) para todos los elementos de madera que sean objeto de este pedido".

Contratación de Centros Especiales de Empleo (CEE):

a lo largo del 2015 se ha trabajado y colaborado con 29 Centros Especiales de Empleo, cuyo principal fin es el de potenciar la incorporación de los discapacitados al mundo laboral. La contratación a lo largo de 2015 ha ascendido a 2.692.794,71€, aumentando un 30% respecto al año anterior. Se cuenta con estos centros para el suministro de productos y servicios en todo el Grupo y principalmente: suministro de vestuario laboral, existiendo actualmente contrato marco vigente con varios CEE, servicios de lavandería, material de seguridad, agencia de viajes, imprenta, máquinas de *vending*, entre otros.

Sello BREEAM: ACCIONA Inmobiliaria ha estudiado la viabilidad de certificar en el sello BREEAM de sostenibilidad los proyectos de edificación que se tienen previsto desarrollar a partir del 2016.

En el desarrollo de la nueva sede del BBVA, el **96,41%** de la madera utilizada cumple con los criterios FSC que asegura su procedencia de bosques sostenibles

Productos sostenibles en ACCIONA Construcción

- Desarrollo del primer panel fachada a partir de materiales compuestos biológicos en el marco del proyecto europeo de I+D+i BioBuild.
- En el desarrollo de la nueva sede del BBVA se ha controlado la erosión y sedimentación del suelo, se ha gestionado el 100% de los residuos inertes generados en obra, se ha usado un 96,41% de madera que cumple con los criterios *Forest Stewardship Council's Principles* (FSC), que asegura su procedencia de bosques gestionados de manera responsable y sostenible, entre otras medidas.

AHORRO ENERGÉTICO, AHORRO ECONÓMICO. BUENAS PRÁCTICAS

- En la instalación EDAR-Llagostera se instala un sistema de cogeneración mediante turbinas para el aprovechamiento del biogás que permite reducir el consumo interno del proceso en un 40%. El ahorro económico equivale al 9% del consumo energético.
- En el Hospital del Norte se ha monitorizado el sistema de gestión de climatización garantizando la identificación diaria de incidencia del sistema relacionada con el uso ineficiente de las infraestructuras. Se está trabajando en la validación de contenedores para

residuos sanitarios, que supone una reducción entorno al 10% en peso de los residuos sanitarios, suponiendo una reducción anual de más de 10 toneladas de residuos. Se ha logrado también una reducción media de un 14,96% del consumo real en kWh de gas natural y un 7,5% del consumo real en kWh de electricidad, frente al consumo estimado.

- ACCIONA Industrial ha conseguido un proyecto termosolar en Sudáfrica con tecnología de torre de 100 MW en vez de la tecnología convencional cilindro-parabólica, en la que ya no es necesario el uso de aceite HTF, lo que conlleva una mitigación del riesgo medioambiental así como una reducción de costes de aceite, que para una planta de estas características supone un ahorro de aproximadamente 20 millones de dólares americanos.

ACCIONA con la gestión excelente

La Dirección General de Área de Innovación, Medio Ambiente y Calidad, con dependencia directa de Presidencia define las prioridades estratégicas en materia de calidad y procesos para el Grupo. Su documento estratégico es "La Política de Calidad", que recoge los principios y compromisos de la Compañía en esta materia.

Durante 2015 se han impartido en ACCIONA 5.636 horas de formación y sensibilización en materia de calidad y procesos, con el objetivo de asegurar que los empleados cuenten con los conocimientos técnicos para llevar a cabo sus actividades, y conozcan los compromisos y la política de la Compañía.

Adaptación a las nuevas normas ISO 9001 e ISO 14001

Coincidiendo con la publicación (septiembre 2015) de las nuevas versiones de las normas, se celebraron diferentes jornadas formativas dirigidas a profesionales de calidad y medio ambiente de las divisiones (80 asistentes). Conocieron los cambios —y sus implicaciones en los sistemas de gestión— de la mano de un experto de una de las mayores entidades de certificación a nivel mundial.

Para continuar con la divulgación en esta materia, se ha elaborado documentación técnica en formato digital y se han editados videos explicativos sobre los principales cambios que incorporan estas normas ISO. Se prevé que durante el primer trimestre de 2016, esta documentación se ponga a disposición del colectivo de proveedores de ACCIONA.

OBJETIVOS DE MEJORA ESTABLECIDOS PARA 2015

Las divisiones de ACCIONA establecen anualmente, en el marco de sus sistemas de gestión, su programa de objetivos para la mejora. A continuación se detallan como ejemplo, los siguientes:

Avanzar en la certificación de los sistemas de gestión	
Energía: conseguir las certificaciones ISO 14001, 9001 y OHSAS 18001 en Costa Rica, Chile y Sudáfrica.	100% cumplido
Hijos de Antonio Barceló: obtener la certificación FSSC en Bodegas Palacio.	100% cumplido
Mejorar la calidad de los productos y servicios	
Construcción: implantar la metodología BIM (Building Information Modeling / Modelo de Información para la Edificación).	100% cumplido Unidad BIM creada y persona asignada de negocio.
Servicios: implantar el Sistema Global de Gestión Contractual definido a nivel de División en tres contratos.	100% cumplido
Inmobiliaria: mejorar la calificación energética de al menos un 20% del parque de viviendas existente a fecha abril de 2015. Conseguir unas emisiones evitadas de 120 t CO ₂ /año (objetivo para el período 2015-2017).	100% cumplido objetivo 2015 Realización de un estudio de viabilidad y actuaciones a tomar para mejorar la certificación energética de las viviendas alquiladas.
Reducir la huella ambiental	
Energía: estudio de la actividad de quirópteros en parques eólicos.	100% cumplido Llevados a cabo los estudios planificados en México y España.
Hijos de Antonio Barceló: reducir la generación de lodos de la depuradora de Bodegas Peñasal.	100% cumplido Reducción de un 6,6 % con respecto a 2014 en kg de residuo/litro vendido.
Agua: instalar tamices en la Estación Depuradora de Aguas Residuales de Güeñes (Vizcaya), lo cual permite verter al río agua más limpia.	100% cumplido

IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN CERTIFICADOS

Todas las divisiones de ACCIONA disponen de sistemas de gestión implantados y certificados conforme a normativa de referencia a nivel internacional (ISO 9001, ISO 14001, ISO 50001, ISO 22000, SA8000, etc.). El objetivo de ACCIONA con esta forma de proceder es asegurar el compromiso de la organización con la mejora continua de los procesos y actividades, reforzando la competencia de su personal y la capacidad de la organización para llevarlos a cabo en cada uno de los países en los que opera.

El 92% de las ventas del Grupo están certificadas según ISO 9001 y el 90% de las ventas según ISO 14001, un 3% más que en el año 2014.

Actividades certificadas por línea de negocio

Línea de negocio	Certificaciones ISO 9001 e ISO 14001
ENERGÍA	<ul style="list-style-type: none"> ■ 100% MW instalados. ■ 100% en ISO 9001 los aerogeneradores fabricados y/o montados en Brasil, España, India y Estados Unidos (100% 14001 en Brasil, España y EE.UU.). ■ 100% comercialización de energía verde.
CONSTRUCCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ■ 100% actividad de construcción en Abu Dabi, Australia, Brasil, Canadá, Chile, Colombia, Ecuador, España, México, Panamá, Perú y Polonia. ■ 100% de las concesiones.
AGUA	<ul style="list-style-type: none"> ■ 100% actividades de tratamiento de agua en Australia, España e Italia. ■ 100% de los servicios de gestión integral del agua en España.
SERVICIOS	<ul style="list-style-type: none"> ■ 100% de las actividades de ACCIONA Medio Ambiente. ■ 100% de las actividades de ACCIONA Servicios Urbanos. ■ 100% de las actividades de Energías Renovables Operación y Mantenimiento (EROM). ■ 100% actividad de limpieza de trenes y estaciones ACCIONA Servicios Ferroviarios. ■ 100% actividades de transporte y logística internacional en ISO 9001. ■ 100% actividades de <i>handling</i> y conducción de pasarelas en España (100% Alemania en ISO 9001). ■ 100% organización de eventos y montaje de exposiciones y museos. ■ Todas las actividades de ACCIONA Facility Services, excepto limpieza convencional.
OTROS NEGOCIOS	<ul style="list-style-type: none"> ■ 100% actividades de transporte de pasajeros y carga (transporte marítimo). ■ 100% de los vinos producidos en las bodegas Peñasal, Viña Mayor, Caserío de Dueñas y Palacio (además en ISO 9001: 100% Viñedos Viña Mayor, Caserío de Dueñas y Finca Anzil). ■ 100% actividades de promoción inmobiliaria y gestión de residencias de estudiantes en España (100% ISO 9001 en inmobiliaria en Polonia).

El 92% de las ventas del Grupo **están certificadas según ISO 9001** y el 90% según ISO 14001, un 3% más que en 2014

Nuevas certificaciones ISO 9001 e ISO 14001

ACCIONA Energía			ACCIONA Service	
Sistemas de gestión de calidad y medio ambiente bajo las normas ISO 9001 e ISO 14001			Se ha trabajado en la integración de sus sistemas de gestión, incluyéndose en 2015 ACCIONA Servicios Ferroviarios en el certificado global de ACCIONA Service	
Chile	Costa Rica	Sudáfrica	La empresa Entorno Urbano y Medio Ambiente (ACCIONA Service) ha certificado su sistema integrado de gestión de calidad y medio ambiente	Ampliación del alcance de las certificaciones ISO 9001 e ISO 14001 de EROM a las actividades de: <ul style="list-style-type: none"> ■ Formación en el estándar GWO ■ Realización de acciones formativas
Certificación de ACCIONA Energía Chile, S.A. y del Parque Eólico de Punta Palmeras con el alcance: servicios de Operación y Mantenimiento de Parques Eólicos	Certificación de ACCIONA Energía Costa Rica, S.A. y del Parque Eólico de Chiripa con el alcance: Operación y Mantenimiento de Parques Eólicos	Certificación de ACCIONA Energy South Africa Global (Pty) Ltd, con el alcance: servicios de apoyo en Construcción, Operación y Mantenimiento de Plantas de Energía Renovable. 1ª Certificación en África		
ACCIONA Construcción			ACCIONA Windpower India	ACCIONA Concesiones
España	Panamá		Se ha certificado la planta de ensamblaje de nacelles de Chennai (India) en ISO 9001:2008.	Ha obtenido ambas certificaciones (9001&14001) en el Gran Hospital Can Misses (Islas Baleares)
Ampliación del alcance de su certificación ISO 9001 e ISO 14001 a las actividades de "Fabricación y montaje de estructuras en materiales compuestos (fibra de vidrio y carbono)"	Implantación de sistemas de gestión y obtención de los certificados ISO 9001 e ISO 14001			

Otras certificaciones obtenidas en 2015

- Certificado de Reglamento EMAS para los servicios de mantenimiento y limpieza de jardines y zonas verdes de la ciudad de León y en las oficinas de Madrid de ACCIONA Medio Ambiente.
- ACCIONA Construcción México ha obtenido el Distintivo de Empresa Socialmente Responsable.
- Sistemas de gestión de la energía según ISO 50001: certificación del sistema de gestión del Hospital Universitario Infanta Sofía de Madrid y ampliación del alcance de la certificación de ACCIONA Agua a los centros de secado térmico Rubí y el de EDAR Amposta.
- ACCIONA Facility Services ha renovado su certificación bajo la norma SA8000. La empresa cuenta con este certificado desde el año 2000. Este certificado vela por el comportamiento ético de la empresa y sus empleados.

■ En el centro de Bodegas Palacio (Hijos de Antonio Barceló) se ha implantado el sistema de gestión *Food Safety System Certification* (FSSC) 22000, y se ha certificado por entidad externa, para equipararlo con el resto de centros.

- Trasmediterranea ha renovado, por segundo año consecutivo, el certificado de calidad de servicio para compañías navieras, basado en el referencial de calidad de Puertos del Estado.

HERRAMIENTAS PARA LA MEJORA

Las auditorías internas y externas, tanto de los clientes como de las entidades de certificación en el marco de los sistemas de gestión de ACCIONA, se constituyen como una de las principales herramientas con las que cuenta la Compañía para identificar oportunidades de mejora.

Durante el año 2015 se han realizado 378 auditorías internas, y se han recibido 135 auditorías de clientes. Las no conformidades detectadas durante dichas

auditorías se analizan y se gestionan, llevando a cabo los planes de acción necesarios para resolverlas.

Además, ACCIONA pone en marcha grupos de mejora específicos cuyos resultados se traducen en Lecciones Aprendidas y Buenas Prácticas que se difunden en toda la organización.

Grupos y programas de mejora

Durante 2015, ACCIONA ha puesto en funcionamiento 35 grupos de mejora, constituidos por equipos multidisciplinares, que tienen como misión identificar, analizar y proponer ideas y soluciones innovadoras así como identificar y clasificar riesgos, o la satisfacción y fidelización de clientes, entre otros.

Proyecto CoE Producción. ACCIONA Energía

Debido al éxito obtenido con el proyecto CoE en ACCIONA Windpower, se están desarrollando proyectos similares en otras áreas de la división de Energía, como el proyecto CoE Producción, que se ha planteado con los siguientes objetivos:

- Disminución de costes durante el período 2015-2016
- Incremento de la producción, mejorando la disponibilidad y la eficiencia
- Alargamiento de la vida útil de los activos

En 2015 se han definido siete grupos de trabajo, comprometiendo directamente a más de 100 personas que han dedicado 10.000 horas a lo largo del año. El líder del proyecto realiza un seguimiento continuo de las iniciativas y el avance de cada grupo se monitoriza periódicamente por el director del proyecto, para asegurar el éxito.

Durante su desarrollo se han identificado 318 iniciativas, que han sido analizadas en detalle y priorizadas por ahorros estimados, habiéndose aprobado finalmente 28, de las que siete ya están finalizadas. Para los tres objetivos fijados para el período 2015-2016, el grado de cumplimiento a cierre de 2015 fue superior al 50%.

Lecciones aprendidas y buenas prácticas

Las lecciones aprendidas y buenas prácticas son una herramienta que ACCIONA utiliza para documentar y compartir el conocimiento adquirido con la experiencia en la realización de determinadas tareas y hacerlo extensivo en beneficio de toda la Compañía. Sirven también como elementos de entrada para nuevos proyectos.

En 2015 se han identificado 106* lecciones aprendidas y buenas prácticas.

Los métodos de divulgación en la organización son variados: boletines trimestrales, intranet, repositorios en los servidores de cada Negocio, alertas QSE (en el caso de ACCIONA Energía) y correos electrónicos, entre otros.

ALERTAS QSE. ACCIONA Energía

En estos documentos se reflejan incidentes producidos en las instalaciones de la empresa y que han tenido repercusiones en materia medioambiental o de prevención de riesgos laborales. En ellos se recoge, tanto de forma descriptiva como visual, el hecho ocurrido respondiendo a las siguientes preguntas: ¿dónde y cuándo?, ¿qué?, ¿cómo? y se recogen todas las lecciones aprendidas obtenidas.

Estas se encuentran en la intranet de la Compañía y cada vez que se genera una nueva o se modifica una ya existente, se remite una notificación a todos los empleados.

COMPROMISO DE ACCIONA CON SUS CLIENTES

La satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes es un objetivo prioritario de ACCIONA.

Los clientes de ACCIONA son fundamentalmente grandes clientes que provienen tanto del sector público como privado. No obstante, en varias de sus empresas, como Hijos de Antonio Barceló, Trasmediterranea y ACCIONA Inmobiliaria, la Compañía tiene consumidores o clientes B2C (de Empresa a Consumidor).

Los ciudadanos son los principales usuarios de algunos de los servicios prestados por la Compañía. Se detallan a continuación algunos de los principales servicios y productos ofrecidos por ACCIONA y los clientes y usuarios de los mismos:

* Esta cifra incluye las 25 lecciones aprendidas identificadas en ACCIONA Construcción, que se han aprobado por el Comité Técnico que se celebró el 08/03/16.

PRODUCTOS Y SERVICIOS	SECTOR PÚBLICO	SECTOR PRIVADO (B2B)	SECTOR PRIVADO (B2C)	USUARIOS DE LOS SERVICIOS
ACCIONA Energía				
Venta de energía de origen renovable	15 clientes			
Contratos EPC tecnologías renovables	Comisión Federal de Electricidad (CFE, México), ESKOM (Sudáfrica)...	Inversores privados: Blackstone, Cemex, Nova Scotia Power, GDF-Suez		
Venta de aerogeneradores	Los clientes son diversos, desde aquellos que solicitan instalación de una turbina eólica, como Triodos Renewables, hasta clientes como Voltalia, al que se le instalaron casi 400 MW entre 2014 y 2015			
ACCIONA Construcción				
<ul style="list-style-type: none"> ■ Obra civil ■ Concesiones ■ Mantenimiento de infraestructuras ■ Edificación 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Gobiernos ■ AAPP ■ Otros organismos públicos 	Compañías privadas		
ACCIONA Industrial				
<ul style="list-style-type: none"> ■ Proyectos EPC ■ O&M plantas industriales 		5 clientes: 98% facturación		
<ul style="list-style-type: none"> ■ Obras de instalaciones eléctricas y de climatización 	2 clientes: 2% facturación			
ACCIONA Agua				
Gestión de servicios de agua	Municipios			15,3 millones de usuarios en 180 municipios en España y Perú
Construcción y O&M de plantas de tratamiento de agua potable	Empresas públicas gestoras de agua	Compañías privadas		115 plantas que abastecen a más de 26 millones de personas
Construcción y O&M de plantas depuradoras de aguas residuales				300 plantas que abastecen a más de 54 millones de personas
Construcción y O&M de plantas desaladoras				Capacidad total 2,7 millones de m ³ /día que abastecen a más de 13 millones de personas
ACCIONA Service				
Amplia oferta de Servicios para ofrecer soluciones integrales:	9% facturación	91% facturación		
<ul style="list-style-type: none"> ■ Handling ■ Limpieza ■ Mantenimiento ■ Forwarding ■ Jardinería ■ Recogida y tratamiento de residuos ■ Otros 	4%	28%		9 millones de personas atendidas en los aeropuertos de Palma y Frankfurt
		11%		
		11%		
	3%	1%		
	2%	0,2%		0,3 millones de usuarios de los servicios
		28,8%		
Otros negocios: Trasmediterranea				
Transporte marítimo de pasajeros y carga		Agencias de viaje	<ul style="list-style-type: none"> ■ Clientes de pasaje: 2,5 millones ■ Clientes de carga: 1.125 	
Otros negocios: Hijos de Antonio Barceló				
Promoción inmobiliaria, gestión de activos en alquiler			<ul style="list-style-type: none"> ■ Activos de residencial en venta: 34% facturación ■ Actividad patrimonial: 31% facturación ■ Activos de residencial en renta: 27% ■ Residencias estudiantes y hotel: 8% 	
Producción y comercialización de vinos		<ul style="list-style-type: none"> ■ Grandes superficies ■ HORECA (Distribución) ■ Exportación 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Venta directa: consumidores 	

ACCIONA Green Energy Developments (filial de ACCIONA Energía)

Gestiona la venta de energía eléctrica producida por las instalaciones del Grupo y otros productores de régimen especial. Suministra energía eléctrica a grandes consumidores con garantía de origen 100% renovable (acreditada por la CNMC), prestando soporte y asesoramiento, para ofrecerles la modalidad de contratación más conveniente.

Este negocio ha desarrollado durante los últimos años un Plan de Gestión de la Demanda para animar a sus clientes a cambiar sus hábitos de consumo eléctrico hacia otros más sostenibles. Algunas de estas medidas se describen a continuación:

Campaña de concienciación, ofrecimiento de servicios de asesoramiento energético en todas las propuestas, la realización de auditorías energéticas a clientes y un *quick assessment* al 100% de los clientes.

Oferta de descuentos por consumos en valle en un porcentaje de la cartera (segmentado), se vende el 100% de la energía con certificados de origen renovable y se informa en la factura de las emisiones de CO₂ evitadas por consumo de energía verde, respecto al mix de Red Eléctrica de España.

Por último se ofrecen créditos de carbono (VERs/CERs/otros) a todos los clientes, y se realizan ofertas de EPC/PPA a compañías industriales para el desarrollo de proyectos en los que se incentive el uso de energías renovables frente al de otras fuentes de energía convencionales.

Uno de los canales de comunicación de ACCIONA con sus clientes **son las oficinas virtuales de ACCIONA Agua Servicios** en las que los abonados pueden realizar múltiples gestiones

COMUNICACIÓN Y RELACIÓN CON EL CLIENTE

Teniendo en cuenta la diversidad de clientes con los que cuenta ACCIONA, los canales de comunicación son muy variados, persiguiendo la mayor accesibilidad y agilidad en su interlocución con la Compañía.

- **Gestores personalizados:** en los negocios de ACCIONA Energía se dispone de gestores que asesoran y atienden al cliente durante todas las fases de la relación. Esta práctica también se aplica en los proyectos más relevantes de Industrial, Construcción, Agua y en determinados casos, en Inmobiliaria.
- **Páginas web para clientes:** ACCIONA Green Energy, Trasmediterranea e Hijos de Antonio Barceló ofrecen estas webs donde existen apartados específicos para la

consulta de información y otros apartados donde el cliente puede contactar con la Compañía, así como servicios *online*.

- **Aplicaciones informáticas:** diferentes empresas cuentan con aplicaciones informáticas para mejorar la experiencia de cliente, ya sea para informar de las actuaciones que se están realizando; para la comunicación con la Compañía o como un canal adicional de venta. Trasmediterranea, consciente de que la experiencia de viajar cambia a mucha velocidad y continuando con el avance de su estrategia digital, ha creado la *app* TrasmeFerry: un nuevo canal de venta, gratuito y disponible en cuatro idiomas.
- **Puntos físicos de atención y trato directo con clientes:** todas las empresas que gestionan grandes proyectos de construcción y/o de

explotación, así como concesiones, mantienen reuniones periódicas con sus clientes.

- **Call centers y líneas de teléfono:** existen líneas de teléfono y *call centers* para atender a los clientes durante las 24 horas del día en varios de los negocios de la Compañía.
- **Servicios online ofrecidos a clientes:** numerosas empresas disponen de servicios de atención *online* a los clientes para facilitarles información sobre sus servicios o como canal adicional de venta. ACCIONA Agua Servicios habilita oficinas virtuales en seis concesiones. 83.531 abonados pueden acceder al servicio de contadores inteligentes, consultar recibos, tarifas, solicitar altas/bajas, notificar avisos y remitir encuestas de satisfacción o reclamaciones.

SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

Los clientes son uno de los principales grupos de interés de ACCIONA y su opinión es muy relevante para la Compañía. Su satisfacción es uno de los aspectos más destacados para medir el desempeño de la organización y realizar las oportunas acciones de mejora. Además, es uno de los principales asuntos recogidos en la Política Corporativa de Calidad.

Todos los negocios disponen de procedimientos para la medición de la satisfacción de los clientes en los que se establece la sistemática a aplicar. Para esta labor, durante el año 2015 se han empleado los siguientes métodos:

Encuestas: permiten conocer los aspectos con los que el cliente se encuentra menos satisfecho y establecer las medidas de mejora necesarias. En 2015 se realizaron 29.398 encuestas directas a clientes, tanto en papel como *online* y mediante *apps* específicas para teléfonos móviles. Trasmediterranea, por ejemplo, ha conseguido aumentar el número de encuestas recibidas un 42%.

Reuniones: ACCIONA Green Energy, a través del responsable de gestión de clientes selecciona anualmente a los clientes más representativos para su actividad de venta de energía, y mantiene con ellos una reunión individual para abordar la calidad percibida.

Objetivos de mejora y resultados obtenidos en 2015

ACCIONA Green Energy (ACCIONA Energía)	
Renovar el 80% de la cartera de clientes, medido como % de contratos renovados de 2015 a 2016	Resultado = 81,32% Grado de consecución = 102%
ACCIONA Blades (ACCIONA Energía)	
Recepción de un máximo de cuatro No Conformidades	Resultado = 11 No Conformidades No conseguido por: disponer de mayor número de palas en garantía y porque la producción de las mismas para el aerogenerador de 3 MW ha superado a la de 1,5 MW; siendo las exigencias del cliente más restrictivas para la máquina de mayor potencia
EROM (ACCIONA Service)	
Mejorar un 1% la nota global de satisfacción	Resultado: Mejora de un 3% Grado consecución = 300%
ACCIONA Facility Services (ACCIONA Service)	
Mantener los niveles de servicio de acuerdo a los indicadores definidos por el cliente de Facility Management	Grado consecución = 108%

ACCIONA Energía India ha mantenido una reunión de *feedback* del estudio de satisfacción con su cliente, el cual ha reportado su plena satisfacción con los productos y servicios de la Compañía.

Valoración de información interna: ACCIONA también se sirve de la valoración de la información interna existente en la Compañía, derivada del día a día de las actividades prestadas, la cual se obtiene a

partir de las diferentes áreas de la empresa que, en algún momento se encuentran en contacto con los clientes: servicios posventa, departamentos de calidad y departamentos de desarrollo de negocio.

Los jefes de proyecto están en continuo diálogo con los clientes, resolviendo cualquier incidencia que pueda surgir o poniendo en marcha las propuestas de mejora que se identifiquen.

**“Enfoque de Servicios 2015”
ACCIONA Agua Servicios**

ACCIONA Agua Servicios, en tres municipios españoles donde tiene la concesión del servicio integral del agua, ha seleccionado una muestra de 200 abonados —con un nivel medio de confianza del 80%— a quienes se les ha solicitado que evalúen dos parámetros básicos: calidad del agua y continuidad del servicio; además de identificar sus patrones de conducta y preferencias. La valoración media del parámetro calidad del agua ha sido de 7 y la de la continuidad del suministro de 8 (ambos sobre un máximo de 10). Los resultados, junto con un plan de iniciativas de mejora, se propondrán a los tres Ayuntamientos, de cara a incrementar la satisfacción de los abonados.

Resultados

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN

Cada año, ACCIONA realiza la medición de la satisfacción de sus clientes en todas las Divisiones. La Compañía ha obtenido en el año 2015 un índice global de clientes satisfechos del 98%. El desglose de los índices de satisfacción de los clientes de los diferentes productos y servicios se detalla a continuación:

Línea de negocio	Cientes satisfechos (%)
Energía	100%
Construcción	100%
Agua	100%
Servicios	100%
Industrial	100%
Otros negocios*	79%

(*) Incluye Hijos de Antonio Barceló y Trasmediterranea.

FIDELIZACIÓN

ACCIONA también mide la fidelidad de los clientes de cara a establecer relaciones duraderas, a través de indicadores específicos o mediante preguntas directas sobre posibilidad de repetición de experiencias con ACCIONA.

La evaluación de la fidelidad de los clientes se realiza a través del Indicador NPS (Net Promoter Score/ Puntuación Neta del Promotor) que mide la lealtad de los clientes de una compañía basándose en la comparación con sus competidores, en las recomendaciones/prescripciones que hacen a otros posibles clientes y/o en la posibilidad de repetir compra o contratación con ACCIONA.

Por ejemplo, en el estudio de satisfacción de las obras de construcción

ACCIONA Energía en Canadá

Cabe destacar las siguientes valoraciones cualitativas realizadas por el cliente:

■ **Fase de Diseño y construcción del parque eólico Hermanville/Clearspring.**

El cliente remite una carta dejando constancia de su alto grado de satisfacción durante la ejecución y puesta en marcha.

■ **Fase de Construcción del parque eólico South Canoe/Minas Energy.**

Agradecimiento del cliente por el esfuerzo realizado en la fase de negociación para el cumplimiento de sus expectativas en términos de coste de energía. El cliente remarca además que la comunicación ha sido excelente y de calidad.

El porcentaje de clientes satisfechos asciende al **98%**

Objetivos de mejora para 2016

Negocio	Objetivo de mejora
ACCIONA Green Energy	Renovar, al menos, el 80% de la cartera de clientes, medido como % de contratos renovados de 2016 a 2017
ACCIONA Blades	Obtener un número de No Conformidades de cliente a lo largo del año menor o igual a cuatro. Obtener una puntuación en las encuestas de satisfacción del cliente mayor o igual a 4 puntos
EROM (ACCIONA Service)	Mantener o mejorar la nota global otorgada por los clientes
ACCIONA Inmobiliaria	Ampliar los canales de comunicación y establecer estrategias para obtener mayor número de respuestas
Hijos de Antonio Barceló	Mejorar la Satisfacción Global de los clientes: puntuación "Muy Buena"
	Optimizar la actual encuesta de satisfacción, aumentando el mix de cliente directo
	Foco en: plazos de entrega y gestión de reclamaciones

en España de ACCIONA Construcción, se han medido tres tipos de Indicador NPS:

■ El 77% de las encuestas indican que ACCIONA Construcción es "Mejor" o "Mucho mejor" que la competencia.

■ El 93% de los encuestados que han valorado este aspecto, indican que volverían a contratar a ACCIONA.

■ Un 95% de los encuestados indica que la recomendaría.

ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

ACCIONA actúa con la debida diligencia ante las quejas y reclamaciones de sus clientes, disponiendo de procedimientos específicos en todas las divisiones, habilitando una amplia variedad de canales accesibles, registrando y midiendo el número de reclamaciones recibidas, asignando responsables de la resolución de quejas y reclamaciones que evalúan las causas y obteniendo el resultado del grado de resolución de las reclamaciones cerradas/pendientes y el tiempo invertido en ello.

Cabe destacar el Servicio de Atención al Cliente (SAC) de Trasmediterranea, que es la estructura organizativa mediante la cual se recogen, tramitan y resuelven todas las quejas, reclamaciones, e incidencias que formulan los pasajeros. No se limita a dar soluciones a las quejas y reclamaciones sino que tiene como objetivo transmitir a toda la Compañía un espíritu de sensibilización y ayuda ante un cliente insatisfecho, potenciando los procesos de mejora continua y generando nuevas oportunidades de negocio, entendiendo las quejas como oportunidad para ganar la fidelidad del cliente y conocer con mayor precisión sus expectativas de compra.

Reclamaciones *Business to Business* por línea de negocio 2015

Línea de negocio	Número de reclamaciones
Energía	19
Construcción	28
Agua	10
Servicios	126
Industrial	0
Hijos de Antonio Barceló	166
Total	349

El número de reclamaciones *Business to Business* ha disminuido un 64% con respecto a 2014. El promedio de reclamaciones cerradas ha sido de un 80%.

Además, en 2015 se ha introducido la medición de reclamaciones *Business to Customer* con el objetivo de profundizar en el conocimiento de las reclamaciones de consumidores y usuarios finales de los proyectos, productos y servicios que provee ACCIONA.

Reclamaciones *Business to Customer* por línea de negocio 2015

Línea de negocio	Número de reclamaciones	Número total de clientes	Número de reclamaciones por cada 1.000 clientes
Trasmediterranea (pasajeros que han registrado una reclamación)	2.303	2.451.833	0,94
ACCIONA Inmobiliaria (compradores de viviendas de clientes residenciales en venta)	6	29	*
Hijos de Antonio Barceló (venta directa de vinos)	90	3.290	27,36
ACCIONA Agua Servicios (abonados del servicio de gestión integral del agua en España)	2.400	8.300.000	0,29
ACCIONA Service (usuarios de la gestión de residuos urbanos en municipios) / (usuarios de los servicios de <i>handling</i> aeroportuario (Palma y Frankfurt))	246	252.110	0,98
	45	9.294.215	0,01
Total	5.084		6

* Inmobiliaria no consolida para el ratio del promedio de reclamaciones por cada mil clientes porque su cifra total de clientes B2C está fuera del rango del resto de clientes/usuarios de la tabla.

ACCIONA no tiene constancia de que se haya recibido ninguna reclamación de clientes en el resto de negocios.

En cuanto a tiempos de resolución, no son equiparables para los negocios de ACCIONA ya que las reclamaciones presentan diferencias notables inherentes a la propia naturaleza de cada actividad, en función de la complejidad técnica, distinta distribución de las causas y diversos factores externos, entre otras.

Un ejemplo son las Bodegas, ya que la mayoría de las reclamaciones se deben a errores en la gestión de los pedidos, teniendo un tiempo de resolución "inmediato". En ACCIONA Airport Services se resuelven de media en 48 horas. Sin embargo, en los negocios *Business to Business*, como Construcción, los plazos de resolución de las reclamaciones son mayores, ya que influyen

factores como condiciones atmosféricas, fase de ejecución de la obra, etcétera.

SEGURIDAD Y SALUD DE CLIENTES

La seguridad y salud de los clientes es para ACCIONA un asunto prioritario. Para su exitosa gestión realiza diversas actuaciones relacionadas con sus productos y servicios:

- Inspecciones reglamentarias y cumplimiento de legislación aplicable.
- Incorporación de elementos para reforzar la seguridad de los productos y servicios.
- Análisis de puntos críticos y controles de calidad de productos.
- Monitorización en continuo de las instalaciones.
- Sistemas de gestión de la seguridad.

- Información a los clientes para un uso seguro de sus productos y servicios.

Los Sistemas de Gestión de la Seguridad implantados por la Compañía garantizan el desarrollo de las actividades según los estándares internacionales establecidos para cada sector, tal y como se ve en la tabla de la derecha.

ACCIONA cubre aspectos de seguridad y privacidad online de sus clientes mediante:

- Una plataforma integrada en los sistemas de detección de fraude del área de Tecnologías de la Información y Comunicación.
- Retroalimentación de problemas de seguridad como ataques de *hackers* o problemas con el cortafuegos o *firewall*, para bloquear el acceso no autorizado.
- Plan de contingencia ante posibles fallos.

Durante 2015, la Compañía no ha tenido constancia de que se hayan producido reclamaciones por incumplimiento de la regulación legal o los códigos voluntarios respecto a privacidad y pérdida de datos de clientes.

Etiquetado de productos y servicios

ACCIONA realiza acciones de comunicación orientadas a informar a sus clientes para el uso seguro de sus productos y servicios, mediante la información en el etiquetado, la entrega de manuales de producto, documentación de equipos, requisitos contractuales, la adhesión a programas internacionales para el fomento de consumo responsable, etc.

Una de las herramientas de información sobre los productos y servicios prestados por la Compañía, y que se encuentra a disposición de las partes interesadas, es la página web de ACCIONA. Además, pone a disposición de las partes interesadas la Memoria de Sostenibilidad anual, donde se detalla información sobre los productos y

Sistemas de Gestión de la Seguridad

ACCIONA Airport Services	En su base de Palma de Mallorca dispone del certificado ISAGO (Safety Audit of Ground Operations), que garantiza el desarrollo e implantación del sistema de seguridad de acuerdo con la normativa International Air Transport Association (IATA).
Trasmediterranea	Existe un Sistema de Gestión de Seguridad (SGS), cuyos procedimientos están aprobados por la Dirección General de la Marina Mercante (DGMM), donde se recogen todas las prácticas exigibles en materia de Seguridad, entre otros aspectos. Este sistema es auditado anualmente por parte de la DGMM.
Hijos de Antonio Barceló	Bodegas Peñascal, Viña Mayor, Caserío de Dueñas y Bodegas Palacio (ésta última certificada en 2015) disponen de la certificación FSSC 22000 (Food Safety System Certification), lo que representa un nuevo enfoque en la gestión de riesgos de seguridad alimentaria en toda la cadena de suministro.
ACCIONA Facility Services	Dispone de un Sistema de Gestión de la Seguridad Alimentaria certificado según la norma ISO 22000 para su actividad de limpieza industrial de plantas alimentarias.

servicios suministrados, y su compromiso con la sostenibilidad.

Con relación al etiquetado de los productos y servicios suministrados por ACCIONA, los productos que pone en el mercado Hijos de Antonio Barceló llevan una información específica en su etiquetado, según la normativa en vigor, como por ejemplo el grado alcohólico y presencia de alérgenos (sulfitos) y menciones voluntarias de calidad (DOP's, Vinos de la Tierra, etcétera).

En el caso de ACCIONA Inmobiliaria, en el momento de escriturar las viviendas se les hace entrega de manuales de utilización de los equipos que forman parte de la instalación y certificados de garantía correspondientes. Además, se hace entrega a la Comunidad de Propietarios del Libro del Edificio, el cual contiene información sobre todos los agentes que han intervenido en la construcción del edificio, información técnica y certificados de calidad de todos los materiales empleados, recomendaciones de uso y mantenimiento, planos del edificio *as built*, etcétera.

Adicionalmente, todas las infraestructuras, proyectos y productos construidos y suministrados por la Compañía cuentan con la documentación técnica necesaria para facilitar la operación y mantenimiento (proyectos *as-built*, manuales de operación y mantenimiento, entre otros).

Los productos de ACCIONA, para los que así lo requiera la normativa, cuentan con su correspondiente marcado CE, como por ejemplo: el certificado CE de áridos en la cantera El Estrellín o el de estructuras metálicas de los Talleres Centrales, ambos de ACCIONA Construcción.

Durante 2015, ACCIONA no ha suministrado productos/servicios prohibidos y no tiene constancia, a través de los sistemas de recogida de información establecidos por la Compañía, de que se hayan producido incidentes ni recibido multas o sanciones relacionados con la información y etiquetado de productos o servicios.

Actuaciones con clientes

Además de las vías de comunicación descritas anteriormente, en 2015 ACCIONA ha realizado acciones específicas para estrechar los lazos con los clientes entre las que cabe destacar la presentación de la primera *app* de realidad virtual denominada "ACCIONA Experience", la colaboración por parte de ACCIONA Facility Services con un cliente institucional para la realización de campañas de sensibilización de reducción de la huella ambiental, la participación de ACCIONA Producciones y Diseño (APD) en Quito (Ecuador) en las Jornadas del Modelo Español Smart City ante representantes de Ministerios y de Ayuntamientos ecuatorianos, entre otras actuaciones.