

Madrid, a 4 de octubre de 2019

Estimados amigos:

En primer lugar, me gustaría felicitar a la Red Española del Pacto Mundial por sus quince años de liderazgo en sostenibilidad en España. Su exitosa labor promoviendo la implementación de los Diez Principios en las empresas españolas, les ha convertido en un referente de entre todas las redes de UN Global Compact.

En esta carta anual reiteramos un año más, nuestro compromiso con los Diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, los cuales han resultado una guía de gran utilidad, en nuestro propósito de diseñar un planeta mejor.

Sirva también como invitación a conocer nuestro Informe de Progreso 2018, donde rendimos cuentas de manera exhaustiva sobre nuestro desempeño en sostenibilidad, y en especial de nuestro compromiso con los Principios del Pacto Mundial.

Un compromiso que se articula en la práctica a través de las acciones concretas diseñadas en nuestro Plan Director de Sostenibilidad 2016-2020. Una hoja de ruta con exigentes objetivos operativos que hemos demostrado, nos mejoran como compañía.

Cumplido más de la mitad de su ciclo, me gustaría destacar algunos de los avances que hemos impulsado durante este año y que permiten maximizar cada vez más el impacto positivo de la compañía sobre estos Principios.

- En lo que respecta a **derechos humanos**, durante 2018 se ha actualizado la Política de Derechos Humanos, con el objetivo de adecuarla a lo establecido en los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de Naciones Unidas. Asimismo, hemos aumentado la cobertura de nuestra metodología de Gestión del Impacto Social, una herramienta clave para medir y mejorar el entorno.
- En relación con los **derechos laborales**, se ha aprobado la Norma de bienestar de trabajadores migrantes en los países del *Gulf Cooperation Council* y se ha fortalecido el programa "Think Safe" en el negocio de Energía, dando cobertura al 93 % de la plantilla. Por otro lado, se ha trabajado en un procedimiento de prevención y mitigación de vulneraciones de derechos humanos laborales.
- En lo que se refiere a nuestra responsabilidad **medioambiental**, si bien hemos alcanzado el ambicioso objetivo de lograr la neutralidad en carbono, la mitigación del cambio climático sigue siendo uno de los principales objetivos de nuestro Plan. Por ello, este año hemos conseguido reducir nuestras emisiones un 7 % con respecto al año anterior, a lo que cabría añadir la contribución derivada de la generación de energía no contaminante que ha evitado la emisión a la atmósfera de 14,7 millones de toneladas de CO<sub>2</sub>. Asimismo, hemos continuado ampliando el catálogo de soluciones que aportamos frente a otros retos ambientales globales como el estrés hídrico, los riesgos y oportunidades

climáticos e hídricos, la movilidad eléctrica, la economía circular o la conservación de la biodiversidad.

- En el área de lucha contra la **corrupción**, hemos actualizado la metodología de evaluación de los riesgos éticos y de integridad a los que se enfrenta ACCIONA, integrándola de forma natural con la metodología de evaluación de riesgos del grupo. El despliegue del modelo de “compliance” en el ámbito internacional continúa a buen ritmo.

En conclusión, continuamos con paso decidido en los objetivos marcados en nuestro Plan, además de participar activamente en la difusión del compromiso empresarial sostenible en foros e iniciativas en el ámbito internacional, este año en la Cumbre del Clima de Katowice (COP24) o la reciente adhesión de la compañía a la red local del Pacto Global de Naciones Unidas en Chile.

Me gustaría concluir de nuevo invitándoles a consultar la información sobre nuestro desempeño sostenible, en la que rendimos cuentas de nuestro compromiso con el cumplimiento de los Diez Principios del Pacto Mundial y así como de nuestra contribución a través del desarrollo y operación de infraestructuras sostenibles críticas, diseñadas para resolver retos de nuestro tiempo que sin duda están condicionando de forma notable el modelo de desarrollo del que gozaran las generaciones futuras.

Atentamente,



José Manuel Entrecanales Domecq

MEMORIA  
DE SOSTENIBILIDAD

20  
18



BUSINESS AS UNUSUAL



MEMORIA  
DE SOSTENIBILIDAD

20  
18



BUSINESS AS UNUSUAL

4

Carta  
del Presidente

8

Perfil de  
la Compañía

Triple Cuenta de Resultados **13**  
ACCIONA en el Mundo **14**

22

Compromiso  
de ACCIONA

Sociedad **36**  
Cambio Climático **56**  
Medio Ambiente **68**  
Buen Gobierno **88**  
Personas **108**  
Cadena de Valor **136**  
Innovación **160**

168

Compromiso  
de ACCIONA  
Energía

188

Compromiso  
de ACCIONA  
Infraestructuras

212

Compromiso  
de Otros Negocios  
de ACCIONA

220

Análisis de  
Materialidad

228

Acerca de  
esta *Memoria*

230

Índice  
de Contenidos  
GRI

246

Informe  
de Revisión  
Independiente



# Carta del Presidente

---

**JOSÉ MANUEL  
ENTRECANALES**

**PRESIDENTE  
DE ACCIONA**

---

Estimados amigos:

Me gustaría comenzar este balance del año en materia de sostenibilidad, destacando la importante inspiración que los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas están suponiendo no solo para nuestra compañía, sino también para un número creciente de personas, empresas e instituciones en todo el mundo.

Junto con el Acuerdo de París sobre cambio climático, la agenda global diseñada por la ONU se ha convertido – pese a haber transcurrido tan solo tres años desde su lanzamiento – en una hoja de ruta compartida a través de la que canalizar la acción conjunta de gobiernos, sector privado y ciudadanos.

Se trata seguramente del plan estratégico de una de las últimas generaciones capaces de frenar un deterioro ambiental irreversible.

La magnitud de los desafíos que propone requiere, además de visión, de la movilización de un volumen de inversión sin precedentes y que diferentes organizaciones sitúan ya en el equivalente anual de dos veces y media el PIB de un país como España.

En 2018, hemos apreciado un primer y consistente avance de los mercados financieros en la dirección indicada. Al impulso en la mejora de la información sobre los riesgos financieros del cambio climático, publicados el año anterior por Financial Stability Board, le han seguido interesantes iniciativas de la Comisión Europea, del gobierno chino y últimamente de los reguladores, entre ellos, de los gobernadores de Bancos Centrales. Todos ellos orientados a robustecer la resiliencia del sistema financiero, incluyendo mejoras en la gestión de riesgos climáticos disruptivos y tratando de orientar los flujos de capital hacia modelos de desarrollo más sostenibles.

La urgencia de la situación en algunos ámbitos así lo requiere. Durante 2018, hemos visto como se agudizaban las consecuencias del calentamiento global. Los cambios en las pautas climáticas y los fenómenos atmosféricos extremos han continuado incrementándose. Hemos leído con atención y preocupación, como el Panel Intergubernamental de Cambio Climático de las Naciones Unidas ponía de manifiesto el pasado noviembre, el carácter ineludible de la acción y la magnitud de reto que tenemos por delante.

Durante este año se ha confirmado la aceleración de las concentraciones de CO<sub>2</sub> en la atmósfera. Si nos pareció alarmante que en 2010 se alcanzaran las 400 partes por millón, se estima que en 2019 lleguen a alcanzarse las 412 ppm. Lamentablemente, esto nos situaría peligrosamente cada vez más cerca de las 420 ppm que los científicos fijan como línea roja.

Aunque las señales para la acción son inequívocas, la velocidad del cambio sigue siendo insuficiente. Y las tensiones geopolíticas no ayudan. Cuesta romper la inercia del modo de producción y consumo basado en combustibles fósiles, que ha fundamentado una economía floreciente durante décadas.

Es por ello que es necesario seguir alertando de la situación. No solo por los riesgos que conlleva la inacción, sino también por las nuevas e interesantes oportunidades que puede alumbrar el cambio.

Bajo el lema *Invest In The Planet* hemos llevado a cabo una intensa actividad de comunicación este año pasado, con el fin de difundir no solo el riesgo sino la oportunidad que supone invertir en el planeta. Se trata de hacer visibles las ventajas que apreciamos en actividades que catalizan un desarrollo limpio y mejoran la vida de las personas.

Esta contribución se materializa en la orientación estratégica de nuestros negocios hacia los Objetivos de Desarrollo Sostenible. En ACCIONA, los proyectos se realizan con foco en aquellos objetivos que tienen un carácter habilitante de la prosperidad local y que van desde el acceso al agua limpia y saneamiento, la energía asequible y limpia, al desarrollo de infraestructuras resilientes o la movilidad.

En esta *Memoria* se pueden identificar los avances que hemos impulsado a través del Plan Director de Sostenibilidad 2016-2020. Este plan articula los objetivos operativos que integran exigentes criterios en las prácticas de ACCIONA, los cuales permiten maximizar cada vez más el impacto positivo en las diferentes áreas de negocio de la compañía. Cumplido más de la mitad del ciclo del Plan, les destaco a continuación lo más relevante de los avances de 2018 y cuyos detalles pueden encontrarse en el texto de la *Memoria*.

En nuestra relación con la **sociedad**, desarrollamos capacidades que nos permiten reforzar el carácter impulsor de nuestra actividad de negocio. Este año hemos aumentado la cobertura de nuestra metodología de Gestión del Impacto Social (GIS). Se trata de una herramienta clave para medir y mejorar el entorno. La hemos elevado a rango de Norma Corporativa y aplicado en 98 proyectos en 25 países. Esta metodología, junto con la Instrucción de Comunicación y Diálogo con las Comunidades y otros Grupos de Interés, constituyen instrumentos realmente avanzados y eficientes para la medición y la mejora del impacto social de nuestra actividad.

Aunque hemos alcanzado el ambicioso objetivo de lograr la **neutralidad en carbono** mediante la compensación de las emisiones generadas que no se han podido reducir, la mitigación del cambio climático sigue siendo uno de los principales objetivos de nuestro Plan. Por ello, durante 2018, hemos conseguido además reducir nuestras emisiones un 7 % con respecto al año anterior, a lo que cabría añadir la contribución derivada de la generación de energía no contaminante que ha evitado la emisión a la atmósfera de 14,7 millones de toneladas de CO<sub>2</sub>.

Con el ánimo de seguir avanzando, hemos establecido objetivos específicos de **reducción de emisiones** cada vez más exigentes. En esta ocasión conforme a la ciencia, a través de la iniciativa internacional Science Based Targets (SBT). Esto significa que nuestros próximos esfuerzos estarán verificados para estar alineados con el escenario de 2 °C establecido en el Acuerdo de París. En 2019, tenemos previsto seguir con esta senda de exigencia, tomando como referencia el establecimiento de objetivos para que este incremento no supere los 1,5 °C.

ACCIONA continúa ampliando el catálogo de soluciones que aporta frente a otros **retos ambientales globales** como el estrés hídrico, los riesgos y oportunidades climáticos e hídricos, la movilidad eléctrica, la promoción de la economía circular o la conservación de la biodiversidad. En este sentido, es destacable en 2018 que una tercera parte del agua tratada por la compañía se ha producido en zonas con estrés hídrico, y que hemos reducido el consumo de agua un 39 %. Por otro lado, hemos valorizado el 58 % de los residuos no peligrosos que hemos generado este año y el porcentaje de recursos renovables utilizados por ACCIONA ha sido de un 29 %, muy superior a la media mundial del 9 %.

En el área de **Buen Gobierno**, hemos actualizado la metodología de evaluación de los riesgos éticos y de integridad a los que se enfrenta ACCIONA, integrándola de forma natural con la metodología de evaluación de riesgos del grupo. El despliegue del modelo de *compliance* en el ámbito internacional, continúa a buen ritmo.

En el ámbito de las **Personas**, hemos avanzado significativamente en la gestión activa del talento con la identificación, retención y desarrollo de las personas de la organización. En lo que respecta a seguridad y salud en el trabajo, se ha fortalecido el programa “Think Safe” en el negocio de Energía, dando cobertura al 93 % de la plantilla; y se han consolidado los programas de Protección Voluntaria (PPV), Behaviour Based Safety For You (BBS4U) y el proyecto “Leader” en Infraestructuras.

Durante 2018, hemos intensificado nuestra colaboración en materia de sostenibilidad con nuestros colaboradores en la **Cadena de Valor**. Aunque queda mucho por hacer, se ha incrementado el número de proveedores que han realizado formación en materia de código de conducta y sostenibilidad, así como las evaluaciones de riesgos, especialmente en el ámbito internacional.

Mantener una posición de vanguardia en el campo de la **Innovación** no es sencillo. En 2018, este empeño constante en transformar ideas en nuevos desarrollos tecnológicos volvió a alcanzar en nuestra compañía un máximo histórico de 225,4 millones de euros de inversión. Esto supone una cifra de innovación sobre ventas del 3 %. Más del doble que la media europea (1,4 %).

En conclusión, continuamos progresando con paso decidido en los objetivos marcados en nuestro Plan Director de Sostenibilidad 2020. Avances que han vuelto a ser reconocidos en los principales índices y rankings de sostenibilidad mundiales; y, así, hemos sido incluidos en CDP Water Security A List 2018, CDP Supplier Engagement Leader 2018, FTSE4Good, Ethibel Sustainability Index (ESI) Excellence Europe, MSCI Global Low Carbon Leaders Index, Índice de Diversidad e Inclusión 2018 de Thomson Reuters o en el 2019 Global 100 Most Sustainable Corporations in the World Index entre otros.

Mantenemos el entusiasmo que nace de la convicción de que avanzamos en la dirección correcta y, cada vez más, con el viento a nuestro favor. Perseveraremos en el impulso de mejoras cada vez más ambiciosas en lo interno, pero también en la participación activa en las iniciativas internacionales que hacen visible el compromiso del sector privado con el desarrollo sostenible.

Qué duda cabe de que queda mucho por hacer para construir el modelo de empresa al que aspiramos y en el que creemos. Es por ello que me gustaría agradecerle especialmente su interés al acercarse a esta *Memoria de Sostenibilidad* con la que rendimos cuentas de nuestro compromiso y explicamos cómo intentamos contribuir a resolver los grandes retos de nuestro tiempo y a dejar a generaciones futuras un planeta y una sociedad mejores.

---

EN ESTA MEMORIA DE  
SOSTENIBILIDAD EXPLICAMOS  
CÓMO INTENTAMOS **CONTRIBUIR**  
**A RESOLVER LOS GRANDES RETOS**  
**DE NUESTRO TIEMPO**

---

# Perfil de la Compañía

GENERACIÓN DE VALOR

ACCIONA es una empresa global que invierte, desarrolla y opera infraestructuras, con especial énfasis en la energía renovable. Nuestra estrategia se enfoca en atender la complejidad de los retos definidos por los Objetivos de Desarrollo Sostenible, con respuestas innovadoras en ámbitos como la transición energética, el agua, las ciudades o el transporte, entre otros.

## ACCIONA, infraestructuras orientadas a los retos de un futuro más sostenible

ACCIONA, una de las principales empresas españolas del IBEX 35 y con presencia en más de 40 países, desarrolla su actividad empresarial bajo el compromiso de contribuir al desarrollo económico, ambiental y social de las comunidades en las que opera. Así, la compañía se ofrece como experta en diseñar un planeta mejor, ofreciendo respuestas a necesidades de infraestructuras, agua y energía con soluciones innovadoras, responsables y generadoras de progreso real basadas en un modelo inusual, alternativo, de hacer negocios.

La compañía desarrolla su actividad *Business as Unusual* con cerca de cuarenta mil profesionales y unas ventas que alcanzan los 7.510 millones de euros y 1.245 millones de euros de resultado bruto de explotación o EBITDA en 2018.

Los diferentes negocios de ACCIONA aportan valor a la llamada nueva economía sostenible, “aquella que tiene por resultado mejorar el bienestar humano y la equidad social, reduciendo significativamente los riesgos ambientales y el daño ecológico”, según define el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA). En 2018, el 38 % de las ventas globales y el 69 % del EBITDA de ACCIONA derivaron de las actividades relacionadas con energías renovables, agua y otras actividades medioambientales.

## Unos negocios de futuro



### ENERGÍA

ACCIONA Energía es un operador global único en el sector de las energías renovables, con presencia destacada en 16 países de los cinco continentes. Especial foco en países emergentes con necesidades de soluciones sostenibles que impulsen su desarrollo.

Trabaja exclusivamente con tecnologías renovables, con actividad relevante en cinco de ellas: eólica, fotovoltaica, termosolar, hidráulica y biomasa. Produce energía limpia y libre de emisiones para el equivalente a 6,3 millones de hogares.

	2017	2018
Cifra de negocio (millones €)	1.737	2.206
EBITDA (millones €)	726	743
Capacidad instalada (MW)	9.022	9.627
Producción total (GWh)	20.431	22.087



## INFRAESTRUCTURAS

### CONSTRUCCIÓN

ACCIONA Construcción se sitúa a la vanguardia en I+D+i y figura entre las empresas de construcción líderes en el mundo con las técnicas más avanzadas en la ejecución de sus obras. Esta actividad abarca todos los aspectos de la construcción a través de sus unidades de negocio especializadas (puentes, carreteras y estructuras especiales; ferrocarriles y túneles y por último, puertos y obras hidráulicas), así como las áreas de ingeniería y otros negocios.

	2017	2018
Cifra de negocio (millones €)	3.131	3.137
EBITDA (millones €)	197	205
Cartera de proyectos (millones €)	6.287	5.328

### CONCESIONES

ACCIONA Concesiones es una de las compañías líderes del mundo en la promoción privada de infraestructuras, tanto en número de proyectos como en volumen de negocio. Esta compañía acumula una experiencia de más de 40 concesiones a lo largo de su historia, basada en un equipo con enfoque global plenamente adaptado a las necesidades y peculiaridades locales.

	2017	2018
Cifra de negocio (millones €)	140	108
EBITDA (millones €)	56	49
N.º concesiones	20	24

### AGUA

ACCIONA Agua es líder en el sector del tratamiento de aguas. Su actividad está enfocada a servir al ciudadano desde la captación del agua hasta su potabilización, incluyendo su desalación, su depuración y su retorno al medioambiente.

Asimismo, lleva a cabo la gestión de servicios integrales que abarcan todas las etapas implicadas en el tratamiento del agua, haciéndola apta para consumo humano. También se abastece a la población y se depuran aguas residuales urbanas e industriales con facturación directa a los usuarios finales.

	2017	2018
Cifra de negocio (millones €)	682	639
EBITDA (millones €)	130	113
Agua tratada (hm³)	775	790

### SERVICIOS

ACCIONA Service agrupa una amplia oferta de servicios para ofrecer soluciones integrales a sus clientes. Ha logrado posicionarse como el *partner* de servicios preferido por las principales empresas nacionales e internacionales gracias a su *know-how*, adquirido por una experiencia de más de 50 años en la realización y gestión de servicios. La gran flexibilidad de ACCIONA Service hace posible ofrecer al cliente un modelo de negocio único que abarca desde la contratación de un único servicio hasta la posibilidad de realizar la gestión completa de sus actividades *non-core business Facility Management*.

	2017	2018
Cifra de negocio (millones €)	753	800
EBITDA (millones €)	34	30
N.º empleados	17.751	20.106

## INDUSTRIAL

ACCIONA Industrial, especialista en proyectos industriales con alto contenido tecnológico, engloba tres áreas de actividad líderes en sus respectivos sectores: generación térmica, oil & gas y generación hidroeléctrica.

El área de actividad de Industrial abarca todos los aspectos de los procesos industriales, desde la ingeniería a la adquisición de equipos o la ejecución de las obras y su posterior operación y mantenimiento.

	2017	2018
Cifra de negocio (millones €)	274	411
EBITDA (millones €)	10	23
Cartera de proyectos (millones €)	481	687



## OTROS NEGOCIOS

Contiene los negocios de Bestinver, una sociedad de servicios financieros de gestión de fondos e intermediación bursátil; Inmobiliaria, con más de 20 años de experiencia y una de las primeras compañías de promoción de viviendas; y Grupo Bodegas Palacio 1894, unas bodegas centenarias que disponen de centros de elaboración y crianza en cinco de las zonas más prestigiosas de vinos de España.

	2017	2018
Cifra de negocio (millones €)	690	392
• Bestinver	106	102
• Inmobiliaria	113	84
• Corporativo y otros	45	45
• Transmediterranea*	426	160
EBITDA (millones €)	124	86

\* La naviera Transmediterranea contribuye al consolidado solo hasta 31 de mayo de 2018, una vez se cerró la operación de venta.

ACCIONA SE OFRECE  
COMO EXPERTA EN DISEÑAR  
UN PLANETA MEJOR MEDIANTE  
SU MODELO BUSINESS  
AS UNUSUAL

EL AUMENTO EN CARTERA  
DE PROYECTOS EN ACCIONA  
INDUSTRIAL HA SIDO DE

# 206

MILLONES EUROS

## Productos y servicios para clientes públicos y privados

Productos y Servicios	Clientes públicos y privados <i>business-to-consumer</i> (B2C) y <i>business-to-business</i> (B2B) en 2018
<b>ENERGÍA</b>	
<b>Energía</b> Venta de energía de origen renovable, contratos EPC de tecnologías renovables y O&M de plantas con tecnologías renovables y PPA.	<b>10 Huertas solares:</b> 2.789 clientes. <b>Comercialización de energía:</b> 701 clientes sector público y 1.629 clientes B2B sector privado. <b>O&amp;M:</b> 2 clientes públicos y 13 clientes privados B2B. <b>PPA:</b> 1 cliente públicos y 7 clientes privados B2B. <b>EPC:</b> 4 clientes.
<b>INFRAESTRUCTURAS</b>	
<b>Construcción</b> Obra civil, edificación, mantenimiento de infraestructuras, ingeniería.	<b>Obras adjudicadas en 2018:</b> 112. <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Clientes públicos:</b> 68 %.</li> <li>• <b>Clientes privados B2B:</b> 32 %.</li> </ul>
<b>Concesiones</b> Infraestructuras sociales e infraestructuras de transporte.	<b>Sector público:</b> 11 de concesiones de carretera, 2 de ferrocarril y 6 de infraestructuras sociales.
<b>Agua</b> Gestión de servicios de agua, automatización y control, construcción y O&M de plantas de tratamiento de agua potable, aguas residuales y plantas desaladoras.	<b>Gestión de servicios de agua:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 356.000 usuarios del servicio de agua en España.</li> <li>• 1.234.000 usuarios del servicio de alcantarillado.</li> <li>• 12 millones de usuarios de servicios del ciclo integral en España y Perú.</li> </ul> <b>Construcción:</b> 85 % desalación y 15 % depuración. <b>O&amp;M de plantas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 132 EDAR, igual a 19 millones habitantes atendidos.</li> <li>• 7 ETAP, igual a 3 millones de habitantes atendidos.</li> <li>• 15 IDAM, 7 en España y 8 en el resto del mundo.</li> </ul>
<b>Servicios</b> <i>Handling</i> , limpieza, mantenimiento, <i>forwarding</i> , jardinería, recogida y tratamiento de residuos, eventos y museología, transporte sanitario, servicios de <i>motosharing</i> , etc.	<b>Clientes públicos:</b> 23 %. <b>Clientes privados B2B:</b> 77 %. <b>Usuarios:</b> 4,5 millones de habitantes atendidos en los servicios urbanos y medioambientales y 6 millones de usuarios de servicios aeroportuarios en tierra.
<b>Industrial</b> Proyectos EPC, O&M plantas industriales, obras de instalaciones eléctricas y de climatización.	<b>Proyectos:</b> 1 cliente público y 13 clientes privados B2B. <b>Instalaciones:</b> 3 clientes públicos y 5 clientes privados B2B.
<b>OTROS NEGOCIOS</b>	
<b>Bestinver</b> Servicios financieros de gestión patrimonial vía fondos de inversión, fondos de pensiones, SICAV; esta actividad se complementa con los servicios de intermediación bursátil.	<b>Clientes privados B2C:</b> 51.000 inversores.
<b>Grupo Bodegas Palacio 1894</b> Producción y comercialización de vinos.	<b>Clientes público:</b> 2 empresas públicas de Canadá. <b>Clientes privados B2B:</b> 55 grandes superficies, 229 HORECA y 60 exportación. <b>Clientes privados B2C:</b> más de 3.000 consumidores en el canal de venta directa.
<b>Inmobiliaria</b> Promoción inmobiliaria, gestión de activos en alquiler.	<b>Clientes privados B2B:</b> 81 % de la facturación proviene de activos de residencial en venta, 11 % de la actividad patrimonial y 1 % de residencial en alquiler. <b>Clientes privados B2C:</b> 7 % de facturación por 1.092 clientes en residencias universitarias.

Acrónimos: Operación y Mantenimiento(O&M), Power Purchase Agreements (PPA), Hoteles, Restaurantes y Cafés (HORECA), Sociedad de inversión de capital variable (SICAV), Ingeniería, Gestión de Compras y Construcción (EPC), Estación Depuradora de Aguas Residuales (EDAR), Estación de Tratamiento de Agua Potable (ETAP), Instalación Desaladora de Agua de Mar (IDAM).

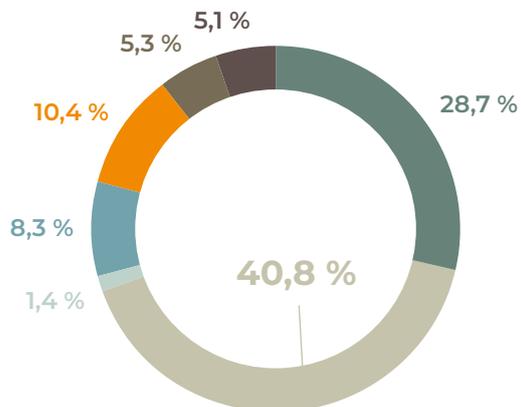
## Principales resultados económicos

### CONTRIBUCIÓN POR NEGOCIO A LOS INGRESOS EN 2018

(Porcentaje sobre el total)

- Energía
- Construcción
- Concesiones
- Agua
- Servicios
- Industrial
- Otros negocios\*

\* Incluye Bestinver, Bodegas, Inmobiliaria, Trasmediterranea, Corporativo y otros.

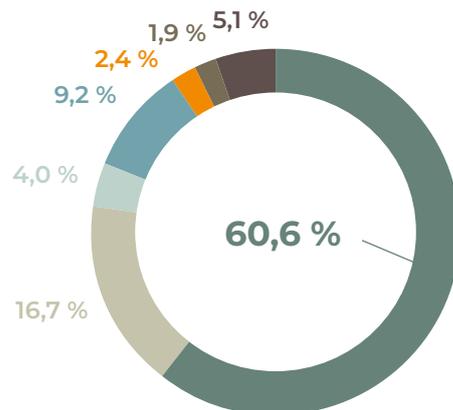


### CONTRIBUCIÓN POR NEGOCIO AL EBITDA EN 2018

(Porcentaje sobre el total)

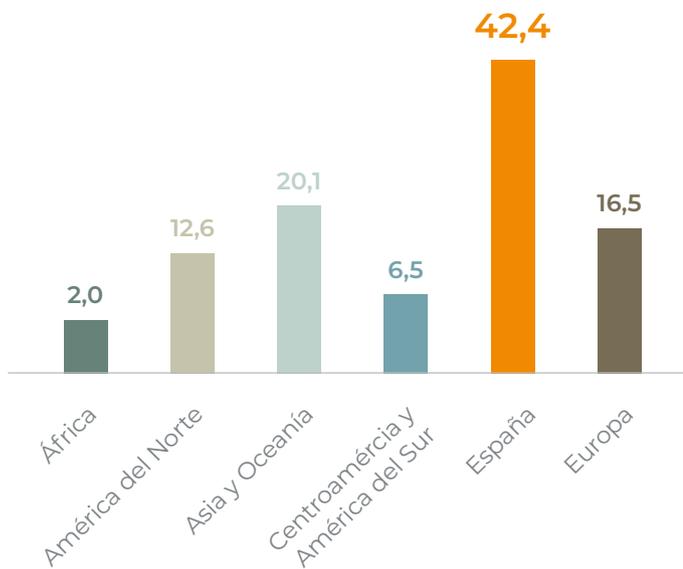
- Energía
- Construcción
- Concesiones
- Agua
- Servicios
- Industrial
- Otros negocios\*

\* Incluye Bestinver, Bodegas, Inmobiliaria, Trasmediterranea, Corporativo y otros.



### INGRESOS POR ÁREA GEOGRÁFICA EN 2018

(Porcentaje sobre el total)



# Triple Cuenta de Resultados

En su voluntad por medir los impactos de su actividad, ACCIONA realiza una triple cuenta de resultados, que contiene los principales indicadores en las dimensiones económica, ambiental y social.

	2016	2017	2018
<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>			
Ventas (millones de €)	5.977	7.254	7.510
EBITDA (millones de €)	1.192	1.275	1.245
Beneficio antes de impuestos ordinario (millones de €)	312	382	509
Contribución tributaria (millones de €)	1.013	1.160	1.154
Cifra total de innovación (millones de €)	193,9	209,4	225,4
Intensidad innovadora (% de cifra total I+D+i / ventas)	3,20	2,89	3,0
Proveedores locales sobre el total (%)	86	94	87
Cifra de negocio certificada con ISO 9001 (%)	90	91	91
Índice global de satisfacción de clientes (%)	97	99,8	97
<b>DESEMPEÑO AMBIENTAL</b>			
Potencia instalada renovable (MW)	8.913	9.022	9.627
Emissiones generadas (millones de toneladas de CO <sub>2</sub> )*	0,35	0,47	0,44
Emissiones evitadas (millones de toneladas de CO <sub>2</sub> )	14,8	14,4	14,7
Índice de intensidad de carbono (tCO <sub>2</sub> /ventas en millones de €)*	58	65	58
Ratio de consumo energético (TJ/ventas en millones de €)**	2,68	2,63	1,36
Agua para consumo en ACCIONA (hm <sup>3</sup> )	6,01	7,05	4,29
Agua tratada (hm <sup>3</sup> )	775	772	790
Agua reciclada/reutilizada respecto a agua consumida (%)	15	11	17
Cifra de negocio certificada con ISO 14001 (%)	87	88	90
<b>DESEMPEÑO SOCIAL</b>			
Plantilla media al final de año	32.835	37.403	38.544
Mujeres directivas (% sobre el total de directivos)	12,73	12,80	13,99
Promedio de horas de formación al año por empleado	15,24	15,96	18,47
Trabajadores con discapacidad en plantilla en España (%)	3,55	3,60	3,86
Número de accidentes fatales (empleados propios y subcontratistas)	5	5	3
Accidentabilidad: índice de frecuencia global (empleados propios y subcontratistas)	3	2,5	2,4
Proyectos con Gestión del Impacto Social (n.º)	82	100	98
Contribución social (millones de €)	9	12,3	13,7

\* Datos históricos de CO<sub>2</sub>e recalculados (acorde a lo establecido por GHG Protocol), debido a que la actividad de Trasmediterranea en 2018 se desconsolida de ACCIONA y a que 2 centros de consumo representativo han dejado de ser atribuibles a ACCIONA.

\*\* El histórico de datos incluye la actividad de Trasmediterranea, que en 2018 se desconsolida de ACCIONA y 2 centros cuyo consumo representativo ha dejado de ser atribuible a ACCIONA. Descontando la actividad de Trasmediterranea y los 2 centros mencionados las cifras serían 1,69 para el año 2016 y 1,69 para el año 2017.

# ACCIONA en el Mundo

PRESENTE EN  
MÁS DE 40 PAÍSES  
Y EN LOS CINCO  
CONTINENTES

## AMÉRICA DEL NORTE

Canadá       
Estados Unidos     
México       

## CENTROAMÉRICA Y AMÉRICA DEL SUR

Brasil       
Chile       
Colombia     
Costa Rica    
Ecuador    
Nicaragua   
Panamá    
Paraguay   
Perú   

## EUROPA

Alemania   
Andorra   
Croacia   
Dinamarca   
España          
Hungría   
Italia     
Noruega   
Polonia      
Portugal       
Reino Unido   
Rumanía   
Turquía   
Ucrania 



ENERGÍA



CONSTRUCCIÓN



CONCESIONES



AGUA



SERVICIOS



INDUSTRIAL



INMOBILIARIA



OTROS NEGOCIOS

ASIA Y OCEANÍA

ÁFRICA

- Argelia
- Cabo Verde
- Egipto
- Kenia
- Marruecos
- Sudáfrica

- Arabia Saudí
- Australia
- Catar
- Emiratos Árabes Unidos
- Filipinas
- India
- Nueva Zelanda
- Omán
- Singapur

## Desempeño en las regiones

### AMÉRICA DEL NORTE

Canadá       
Estados Unidos     
México        

— Energía  
— Construcción  
— Concesiones  
— Agua  
— Servicios  
— Industrial  
— Inmobiliaria  
— Otros negocios

### CONTRIBUCIÓN DE ACCIONA

	2016	2017	2018
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO EN LA REGIÓN</b>			
Ventas (millones de €)	740	645	945
Energía producida (Gwh totales)	4.837	4.538	5.097
Agua tratada (desalinizada, potabilizada, depurada) (hm <sup>3</sup> )	1,3	5,5	0
Cifra de I+D+i (millones de €)	12,1	57,0	7,3
Cifra de negocio certificada con ISO 9001 (%)	78	88	96
Emissiones evitadas (miles de toneladas de CO <sub>2</sub> )	3.153	2.884	3.209
Emissiones generadas (miles de toneladas de CO <sub>2</sub> )	18,6	55,1	42,7
Cifra de negocio certificada con ISO 14001 (%)	78	88	96
Plantilla media equivalente (n.º trabajadores)	2.468	2.651	2.899

## CENTROAMÉRICA Y AMÉRICA DEL SUR

- Brasil     
- Chile     
- Colombia   
- Costa Rica  
- Ecuador  
- Nicaragua 
- Panamá  
- Paraguay 
- Perú   

-  Energía
-  Construcción
-  Concesiones
-  Agua
-  Servicios
-  Industrial
-  Inmobiliaria
-  Otros negocios

## CONTRIBUCIÓN DE ACCIONA

	2016	2017	2018
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO EN LA REGIÓN</b>			
Ventas (millones de €)	673	1.035	488
Energía producida (Gwh totales)	388	615	817
Agua tratada (desalinizada, potabilizada, depurada) (hm <sup>3</sup> )	14,4	14,0	7,9
Cifra de I+D+i (millones de €)	34,3	49,6	76,0
Cifra de negocio certificada con ISO 9001 (%)	83	88	87
Emissiones evitadas (miles de toneladas de CO <sub>2</sub> )	246	452	611
Emissiones generadas (miles de toneladas de CO <sub>2</sub> )	27,6	55,3	30,2
Cifra de negocio certificada con ISO 14001 (%)	83	88	84
Plantilla media equivalente (n.º trabajadores)	5.141	6.886	6.569

## ESPAÑA

España 

-  Energía
-  Construcción
-  Concesiones
-  Agua
-  Servicios
-  Industrial
-  Inmobiliaria
-  Otros negocios

## CONTRIBUCIÓN DE ACCIONA

	2016	2017	2018
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO EN LA REGIÓN</b>			
Ventas (millones de €)	3.087	3.172	<b>3.181</b>
Energía producida (Gwh totales)	12.861	12.529	<b>13.242</b>
Agua tratada (desalinizada, potabilizada, depurada) (hm <sup>3</sup> )	535,2	463,4	<b>323,9</b>
Cifra de I+D+i (millones de €)	55,2	43,6	<b>40,7</b>
Cifra de negocio certificada con ISO 9001 (%)	99	100	<b>100</b>
Emissiones evitadas (miles de toneladas de CO <sub>2</sub> )	9.048	8.682	<b>8.440</b>
Emissiones generadas (miles de toneladas de CO <sub>2</sub> )	123,0	169,5	<b>139</b>
Cifra de negocio certificada con ISO 14001 (%)	96	98	<b>98</b>
Plantilla media equivalente (n.º trabajadores)	19.908	20.873	<b>21.740</b>

\* Datos de 2016 y 2017 de CO<sub>2</sub>e recalculados como consecuencia de la venta de Trasmediterranea, acorde a lo establecido por GHG Protocol.

## EUROPA (EXCLUIDA ESPAÑA)

Alemania 

Andorra 

Croacia 

Dinamarca 

Hungría 

Italia   

Noruega 

Polonia    

Portugal     

Reino Unido 

Rumanía 

Turquía 

Ucrania 

-  Energía
-  Construcción
-  Concesiones
-  Agua
-  Servicios
-  Industrial
-  Inmobiliaria
-  Otros negocios

## CONTRIBUCIÓN DE ACCIONA

	2016	2017	2018
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO EN LA REGIÓN</b>			
Ventas (millones de €)	705	853	1.238
Energía producida (Gwh totales)	1.042	979	917
Agua tratada (desalinizada, potabilizada, depurada) (hm <sup>3</sup> )	145,2	132,4	151,7
Cifra de I+D+i (millones de €)	35,9	31,4	0,4
Cifra de negocio certificada con ISO 9001 (%)	82	69	38
Emissiones evitadas (miles de toneladas de CO <sub>2</sub> )	738	663	606
Emissiones generadas (miles de toneladas de CO <sub>2</sub> )	31,7	32,5	33,1
Cifra de negocio certificada con ISO 14001 (%)	69	49	38
Plantilla media equivalente (n.º trabajadores)	4.223	4.952	4.765

\* Datos de 2016 y 2017 de CO<sub>2</sub>e recalculados como consecuencia de la venta de Trasmediterranea, acorde a lo establecido por GHG Protocol.

## ASIA Y OCEANÍA

Arabia Saudí   
 Australia       
 Catar     
 Emiratos Árabes Unidos      
 Filipinas    
 India   
 Nueva Zelanda   
 Omán   
 Singapur 

 Energía  
 Construcción  
 Concesiones  
 Agua  
 Servicios  
 Industrial  
 Inmobiliaria  
 Otros negocios

## CONTRIBUCIÓN DE ACCIONA

	2016	2017	2018
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO EN LA REGIÓN</b>			
Ventas (millones de €)	590	1.303	1.510
Energía producida (Gwh totales)	1.190	1.193	1.464
Agua tratada (desalinizada, potabilizada, depurada) (hm <sup>3</sup> )	55,7	138,9	195,7
Cifra de I+D+i (millones de €)	30,6	27,8	48,0
Cifra de negocio certificada con ISO 9001 (%)	68	82	92
Emissiones evitadas (miles de toneladas de CO <sub>2</sub> )	1.058	1.063	1.307
Emissiones generadas (miles de toneladas de CO <sub>2</sub> )	115,5	335,3	146,6
Cifra de negocio certificada con ISO 14001 (%)	68	82	88
Plantilla media equivalente (n.º trabajadores)	480	1.718	2.372

\* Datos históricos de CO<sub>2</sub>e recalculados (acorde a lo establecido por GHG Protocol), debido a que 2 centros de consumo representativo han dejado de ser atribuibles a ACCIONA.

## ÁFRICA

- Argelia 
- Cabo Verde 
- Egipto  
- Kenia 
- Marruecos 
- Sudáfrica  



## CONTRIBUCIÓN DE ACCIONA

	2016	2017	2018
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO EN LA REGIÓN</b>			
Ventas (millones de €)	182	246	147
Energía producida (Gwh totales)	526	577	550
Agua tratada (desalinizada, potabilizada, depurada) (hm <sup>3</sup> )	20,6	20,7	110,7
Cifra de I+D+i (millones de €)	25,8	0	53,0
Cifra de negocio certificada con ISO 9001 (%)	28	83	87
Emissiones evitadas (miles de toneladas de CO <sub>2</sub> )	571	616	575
Emissiones generadas (miles de toneladas de CO <sub>2</sub> )	47	50	46,1
Cifra de negocio certificada con ISO 14001 (%)	28	83	87
Plantilla media equivalente (n.º trabajadores)	266	211	199

# Compromiso de ACCIONA

SOLUCIONES  
REALES A RETOS  
GLOBALES

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible son un reto global con el que ACCIONA se siente comprometida. Su modelo de negocio se encuentra orientado al desarrollo de infraestructuras que contribuyen significativamente al esfuerzo compartido de su consecución antes del año 2030.

## Desafíos y oportunidades: contribución a los ODS

En 2015, Naciones Unidas definió 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) desglosados en 169 metas a lograr en 2030. Este marco común aborda los mayores retos de la humanidad desde una óptica global y transversal, donde se hace necesaria la implicación activa de las empresas, entre otros muchos protagonistas.

Tanto los problemas a los que se enfrenta el planeta como sus soluciones están interconectados. Por ello, los principales desafíos de la Agenda 2030 necesitan de

respuestas que impacten directamente en la vida de las comunidades locales, que transformen la sociedad. Con ese horizonte, ACCIONA contribuye a cada ODS a través de los impactos que generan sus proyectos en los países que tienen una necesidad de mejora respecto a dicho ODS.

Las soluciones de ACCIONA son una respuesta a retos presentes y futuros tales como la escasez de agua y saneamiento, la descarbonización del sistema energético, las infraestructuras resilientes y la innovación, las necesidades nuevas y crecientes de la concentración de la población en las ciudades y la mitigación del cambio climático.



### ACCESO AL AGUA Y SANEAMIENTO

Más de 844 millones de personas en el mundo viven sin acceso a un servicio de agua potable básico, y 2.300 millones no tienen acceso a un servicio básico de saneamiento<sup>1</sup>, resultando en fallecimientos evitables, enfermedades crónicas, pérdida de horas de educación y reducción de la productividad. A su vez, la demanda de agua para agricultura, industria y uso doméstico se incrementa rápidamente (para 2030 se calcula que habrá un 40 % de déficit de agua<sup>2</sup>) al mismo tiempo que la polución del agua y la degradación de los ecosistemas empeoran por la creciente cantidad de aguas residuales no tratadas.

### SOLUCIONES DE ACCIONA ODS 6

Disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento mediante tecnologías avanzadas.

<sup>1</sup> Fuente: Sustainable Development Goal 6. Synthesis Report on Water and Sanitation 2018 de Naciones Unidas

<sup>2</sup> Fuente: Informe de las Naciones Unidas sobre los recursos hídricos en el mundo 2015. UN Water



## TRANSICIÓN HACIA UNA **ECONOMÍA DESCARBONIZADA**

Una de cada ocho personas en el planeta sigue sin tener acceso a electricidad<sup>3</sup>. En un escenario energético que asegure garantizar el acceso a una energía asequible, fiable, sostenible y moderna para todos, se necesita aumentar el uso de energía renovable del 25 % actual a un 38 % en 2025. Esto supondría una inversión anual de 441.000 millones de dólares en generación eléctrica renovable<sup>4</sup>. La tecnología renovable ha alcanzado un alto nivel de competitividad frente a las energías convencionales, no solo en términos de costes, sino también de capacidad técnica, fiabilidad y calidad.

### SOLUCIONES DE ACCIONA ODS 7

Acceso a energía asequible, fiable, sostenible, así como su uso eficiente.



## INFRAESTRUCTURAS RESILIENTES E INNOVACIÓN

El crecimiento económico, el avance social y la acción contra el cambio climático dependen en gran medida de la inversión en infraestructuras, el desarrollo industrial sostenible y el progreso tecnológico. Hoy en día<sup>5</sup>, 1.000 millones de personas viven a más de dos kilómetros de una carretera transitable durante todo el año y 4.000 millones carecen de acceso a internet, 940 millones viven sin electricidad, 663 millones carecen de fuentes mejoradas de agua potable, etc. Esta situación hace necesaria una inversión de 49,1 billones<sup>6</sup> de dólares en infraestructuras para el año 2030.

### SOLUCIONES DE ACCIONA ODS 9

Desarrollo de infraestructuras resilientes, promoción de la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.



## SOBREPOBLACIÓN Y **CONCENTRACIÓN URBANA**

En la actualidad, las ciudades representan el 3 %<sup>7</sup> de la superficie del planeta y concentran a más del 50 % de la población, y se estima que será un 70 % para el año 2050. No solo se acumula la población en las ciudades, sino que en las ciudades se genera más del 80 % del producto interior bruto (PIB) mundial<sup>8</sup>. Es por ello que las ciudades se enfrentan a nuevos retos tales como la descongestión del tráfico mediante soluciones de movilidad que protejan el medioambiente, la mejora de la calidad del aire, nuevas infraestructuras y servicios para dar respuesta a necesidades de una población más envejecida, la gestión de los recursos, etc.

### SOLUCIONES DE ACCIONA ODS 11

Servicios que participan de un desarrollo inclusivo, seguro, resiliente y sostenible de las ciudades.

<sup>3</sup> Fuente: World Energy Outlook 2018 Executive Summary de la Agencia Internacional de la Energía

<sup>4</sup> Fuente: World Energy Outlook 2018 de la Agencia Internacional de la Energía

<sup>5</sup> Fuente: Beyond the Gap: How Countries Can Afford the Infrastructure They Need while Protecting the Planet

<sup>6</sup> Fuente: McKinsey Global Institute. 2016. Bridging global infrastructure gaps.

<sup>7</sup> Fuente: Naciones Unidas <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/cities/>

<sup>8</sup> Fuente: Banco Mundial <https://www.bancomundial.org/es/topic/urbandevelopment/overview>



### MITIGACIÓN DEL CAMBIO CLIMÁTICO

La generación y el uso de la energía es responsable del 74 % del total de emisiones de gases de efecto invernadero en el mundo<sup>9</sup>, siendo el mayor contribuyente al calentamiento global. Por eso, es esencial en ACCIONA la inversión en energías renovables, en eficiencia energética y en otras tecnologías bajas en carbono seguirá siendo esencial para dar respuesta a las nuevas necesidades de la población y para minimizar el impacto negativo en el entorno. El compromiso con la descarbonización de la economía, tanto desde la óptica pública como privada, será fundamental para alcanzar el objetivo de limitar el calentamiento global fijado del Acuerdo de París.

**SOLUCIONES DE ACCIONA ODS 13**  
 Desarrollo de soluciones integradas para combatir el cambio climático y sus efectos.

#### Medición de la contribución a los objetivos de desarrollo sostenible

ACCIONA ha realizado un análisis de los indicadores que dada su actividad son más relevantes y tienen un mayor impacto en las metas incluidas en cada ODS. Asimismo, se ha analizado la necesidad de cada país respecto a un

ODS mediante la información recogida en el SDG Index and Dashboards Report 2018<sup>10</sup>.

Se muestra a continuación la contribución de ACCIONA dividida en cinco regiones, en las que todavía existen desafíos significativos o considerables para cumplir los ODS.

#### ENFOCADOS A NECESIDADES REALES

- ODS cumplido
- Existen desafíos significativos
- Existen desafíos
- Existen desafíos considerables

País	ODS 6	ODS 7	ODS 9	ODS 11	ODS 13	Contribución de ACCIONA
Norteamérica	●	●	●	●	●	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contribución al acceso a servicios de agua mediante la gestión integral del servicio de agua en Boca del Río (México) y la construcción de la depuradora de North Shore (Canadá) (ODS 6).</li> <li>Contribución a la descarbonización, a la mejora de la calidad del aire (ODS 11) y a la reducción de emisiones GEI mediante 5.125 GWh renovables (ODS 7), evitando 3,2 millones de tCO<sub>2</sub>e (ODS 13).</li> <li>Contribución a mejorar la capacidad tecnológica de la industria de México con una cifra de innovación de 33,3 millones de € (ODS 9).</li> </ul>

[Continúa >](#)

<sup>9</sup> Fuente: CO<sub>2</sub> emissions from fuel combustion 2018 highlights de la Agencia Internacional de la Energía.  
<sup>10</sup> Elaborado por Sustainable Development Solutions Network (SDSN) y Bertelsmann Stiftung

País	ODS 6	ODS 7	ODS 9	ODS 11	ODS 13	Contribución de ACCIONA
Sudamérica	●	●	●	●	●	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contribución a mejorar la calidad de las infraestructuras mediante la ejecución de la autopista Rodoanel (Brasil), las depuradoras de Bello y Cañaveralejo (Colombia), y el metro de Quito (Ecuador) (ODS 9).</li> <li>Contribución a mejorar la capacidad tecnológica de la industria con una cifra de innovación de 41,6 millones de € (ODS 9).</li> <li>Contribución a la mejora en la calidad del aire mediante la generación renovable libre de emisiones, evitando 0,4 millones de tCO<sub>2</sub>e anuales (ODS 13).</li> </ul>
Europa	●	●	●	●	●	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contribución a mejorar la capacidad tecnológica de los sectores industriales con una cifra de innovación de 41,1 millones € (ODS 9).</li> <li>Contribución a las nuevas necesidades de transporte en ciudades mediante el servicio de movilidad con motos eléctricas de ACCIONA Mobility (ODS 11).</li> <li>Contribución a la reducción de emisiones, evitando 9 millones de tCO<sub>2</sub>e mediante la generación energética renovable (ODS 13).</li> </ul>
Oriente Medio y Norte de África	●	●	●	●	●	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contribución a los recursos hídricos disponibles con la desalación de 204 hm<sup>3</sup> (ODS 6).</li> <li>Contribución a mejorar la capacidad tecnológica de la industria con una cifra de innovación de 17,3 millones de € (ODS 9).</li> </ul>
Australia	●	●	●	●	●	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contribución con 1.077 GWh renovables a la descarbonización del mix eléctrico (ODS 7) y a la reducción de emisiones per cápita, evitando 1 millón de tCO<sub>2</sub>e (ODS 13).</li> </ul>

Fuente de la valoración de ODS por región: valoración por país del SDG Index and Dashboards Report 2018 ponderada con las ventas de ACCIONA por país.

## La respuesta de ACCIONA: el Plan Director de Sostenibilidad 2020

La estrategia de sostenibilidad de ACCIONA se articula a través del Plan Director de Sostenibilidad (PDS), que nació en 2016 como una prolongación del anterior para el período 2010–2015, y con el horizonte puesto en 2020.

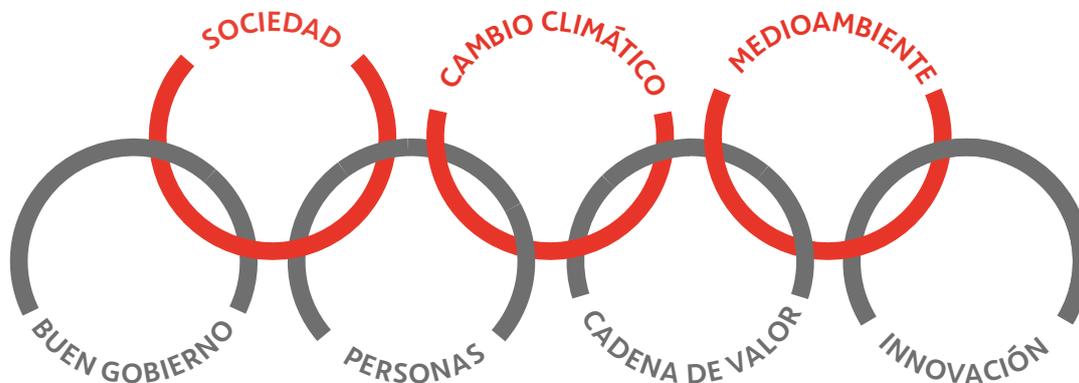
El actual Plan Director de Sostenibilidad 2020 (<http://pds2020.accionacom>) está estructurado en objetivos estratégicos y operativos, aplicables a toda la organización, con especificaciones para las diferentes líneas de negocio, dentro de las siguientes áreas:

- En **Sociedad** la meta es colaborar en la mejora de la calidad de vida de las personas. Para ello, se trabaja en las áreas de gestión del impacto social, diálogo y liderazgo, acción social y voluntariado.
- En lo referido al **Cambio Climático**, ACCIONA, una compañía neutra en carbono desde 2016, asume la mitigación del mismo como uno de sus principales objetivos estratégicos.
- En materia de **Medio Ambiente**, la finalidad de la compañía es ofrecer soluciones medioambientales a retos como el estrés hídrico, además de promover el uso eficiente de recursos naturales en sus operaciones.
- En **Buen Gobierno** se han establecido objetivos en el ámbito de los derechos humanos, ética, gobierno corporativo, gestión de riesgos y transparencia.

- En el área de **Personas** se han fijado metas relacionadas con la seguridad y salud en el trabajo, desarrollo e incentivos, diversidad e inclusión, y formación.
- En **Cadena de Valor**, la compañía aspira a reforzar la mitigación de riesgos ambientales, sociales y de buen gobierno en su cadena de suministro, socios y clientes.
- En el área de **Innovación**, además de mantener una cifra de innovación sobre ventas superior a la media europea, ACCIONA pretende avanzar en los ámbitos de la innovación colaborativa y operativa.

El PDS 2020 estableció objetivos y compromisos, que se alcanzarán mediante un trabajo continuo a lo largo del período 2016–2020. A continuación, se muestran esos objetivos, el grado de cumplimiento, así como los avances del año para su consecución. El grado de cumplimiento se evalúa con las categorías “cumplido”, “en línea” y “pendiente”.

- **Cumplido:** el grado de progreso ya es conforme al objetivo.
- **En línea:** el avance es conforme a lo previsto para cumplir el objetivo en 2020. En el caso de metas cuantitativas cuyo objetivo a 2020 ya se ha logrado este año, se indica “en línea” ya que se debe seguir realizando esfuerzos para mantener el cumplimiento en 2020.
- **Pendiente:** avance más lento de lo planificado.



Área del PDS	Objetivos y compromisos a 2020	Grado de cumplimiento 2020	Avance 2018
 <p><b>SOCIEDAD</b></p>	<p><b>Reforzar la gestión del impacto social de la actividad de la compañía</b></p>	<p>En línea</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implantación de la metodología de Gestión del Impacto Social (GIS) en 98 proyectos en 25 países.</li> <li>• Elevado a Norma Corporativa el procedimiento de Gestión del Impacto Social y aprobación de instrucción corporativa de comunicación y diálogo con comunidades y grupos de interés.</li> <li>• Medición del impacto socioeconómico de toda la cartera de activos renovables en 2017, así como de 20 proyectos de Energía y 2 de Infraestructuras.</li> </ul>
	<p><b>Reforzar el Plan de Acción Social de la compañía</b></p>	<p>En línea</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribución social: más de 13,7 M€, casi 5 millones de beneficiarios.</li> <li>• Fundación ACCIONA Microenergía pasa a denominarse Fundación acciona.org, con el propósito de proporcionar no solo energía, sino también servicios básicos de agua y saneamiento.</li> </ul>
	<p><b>Mantener el liderazgo en iniciativas internacionales de referencia y seguir trabajando en las relaciones de la compañía con sus grupos de interés</b></p>	<p>Cumplido</p>	<p>Participación en foros e iniciativas en el ámbito internacional como la Cumbre del Clima de Katowice (COP24), Pacto Mundial de las Naciones Unidas, Foro Económico Mundial, Banco Mundial, Corporate Leaders Group y WBCSD, entre otras.</p>
	<p><b>Voluntariado</b></p> <p>Impulsar el compromiso de los empleados con el desarrollo sostenible</p>	<p>En línea</p>	<p>Participación de 1.536 voluntarios de ACCIONA en diferentes iniciativas en 20 países (Día del Voluntariado, Fundación Integra, Fundación Princesa de Girona, Inspiring Girls y Fundación acciona.org, entre otras).</p>

[Continúa >](#)

Área del PDS	Objetivos y compromisos a 2020	Grado de cumplimiento 2020	Avance 2018
 <p><b>CAMBIO CLIMÁTICO</b></p>	<p><b>Neutralidad en carbono</b></p> <p>Reducir y compensar las emisiones</p>	<p>Cumplido</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consecución de la neutralidad en carbono mediante la compensación de emisiones que no se han podido reducir.</li> </ul>
	<p>Diseñar y elaborar los <b>mapas de riesgos</b> de cambio climático</p>	<p>Cumplido</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprobación del objetivo de reducción de emisiones por Science Based Targets.</li> <li>• Empleo del precio interno del carbono en el análisis de posibles nuevas inversiones.</li> </ul>
	<p>Elaborar e implantar <b>planes de adaptación</b> y gestión de riesgos de cambio climático en la estrategia de negocio</p>	<p>En línea</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de un análisis de escenarios, riesgos y oportunidades asociados al cambio climático.</li> <li>• Realizados mapas de riesgos 2018 de los negocios.</li> </ul>
	<p><b>Formar a la compañía</b> en riesgos de cambio climático y su gestión</p>	<p>En línea</p>	<p>Elaborados planes de adaptación al riesgo climático por negocio.</p> <p>Diseñado el curso avanzado de cambio climático para empleados de la compañía.</p>
 <p><b>MEDIO AMBIENTE</b></p>	<p><b>Eco-eficiencia en operaciones</b></p> <p>Avanzar en un programa de economía circular</p>	<p>En línea</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valorización del 58 % de los residuos generados.</li> <li>• Reducida la generación de residuos en un 21 % respecto a 2017.</li> <li>• 5 nuevos ACV incorporados al <i>portfolio</i> de la compañía.</li> </ul>

[Continúa >](#)

Área del PDS	Objetivos y compromisos a 2020	Grado de cumplimiento 2020	Avance 2018
 <p><b>MEDIO AMBIENTE</b></p>	<p><b>Mejorar la eficiencia del consumo del agua</b></p>	<p>En línea</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 17 % de agua consumida de origen reciclado, terciario o de lluvia.</li> <li>• 39 % de reducción en el agua para consumo en ACCIONA</li> <li>• Realizado Análisis 2018 de escenarios, riesgos y oportunidades asociados al recurso hídrico en ACCIONA, además de evaluaciones y gestión de riesgo hídrico y de responsabilidad medioambiental a nivel de negocio.</li> </ul>
	<p><b>Huella neutra en biodiversidad</b></p>	<p>En línea</p>	<p>Realizada metodología para la evaluación de huella en biodiversidad y desarrollados 12 planes de acción en biodiversidad.</p>
 <p><b>BUEN GOBIERNO</b></p>	<p><b>Ética:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptar el <b>Código de Conducta</b> a las prácticas más avanzadas</li> <li>• Disponer de un <b>Modelo de Prevención de Delitos y Anticorrupción</b> internacional en el 100 % de las actividades</li> </ul>	<p>En línea</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación de 9.143 empleados en el Código de Conducta y 1.840 gerentes y directivos en anticorrupción.</li> <li>• Actualización de la metodología de evaluación de los riesgos penales a los que se enfrenta el grupo.</li> <li>• ACCIONA S.A. ha obtenido la doble certificación sobre Sistemas de Gestión de Compliance Penal y de gestión antisoborno.</li> </ul>
	<p>Implantar un programa de <b>respeto, protección y remediación en derechos humanos (DDHH)</b> en todas las actividades y mercados</p>	<p>Pendiente</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborada y aprobada la Norma de bienestar de trabajadores migrantes en los países del Gulf Cooperation Council por parte de ACCIONA Infraestructuras.</li> <li>• Elaborado el procedimiento de prevención y mitigación de vulneraciones de DDHH laborales y otra guía de reclamación y remediación en caso de vulneración de DDHH.</li> </ul>

Continúa >

Área del PDS	Objetivos y compromisos a 2020	Grado de cumplimiento 2020	Avance 2018
 <p><b>BUEN GOBIERNO</b></p>	<p>Adoptar las prácticas más avanzadas de <b>buen gobierno corporativo</b></p> <p><b>Incluir la gestión de riesgos no financieros</b> (derechos humanos, cambio climático, anticorrupción y ambientales, entre otros) en la gestión de los negocios</p> <p><b>Transparencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avanzar en la información no financiera de la compañía a nivel global y local</li> <li>• Adoptar políticas para una mayor transparencia fiscal</li> </ul>	<p>En línea</p> <p>En línea</p> <p>En línea</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprobación de un Reglamento de la Comisión de Auditoría, siguiendo las recomendaciones de la Guía Técnica de la CNMV sobre Comisiones de Auditoría.</li> <li>• Adaptación de la Política de Selección de Consejeros incorporando como nuevos criterios diversidad, el origen y la nacionalidad.</li> </ul> <p>Actualización de los mapas de riesgos ESG de los negocios de Energía, Construcción, Agua y Service; y elaboración de mapas ESG por primera vez para los negocios de Industrial, Inmobiliaria y Bodegas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Refuerzo de la información no financiera en el Estado de Información No Financiera, tanto en el Informe de Gestión de 2017 como en el de 2018, en cumplimiento de la legislación.</li> <li>• Publicación anual de la información de tributación total y por país.</li> </ul>
 <p><b>PERSONAS</b></p>	<p><b>Seguridad:</b> reducir el índice de frecuencia en un 15 % por debajo del dato del año base (2015)</p>	<p>En línea</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disminución del índice de frecuencia global de los empleados y contratistas pasando de 2,51 a 2,40 en 2018. El dato de 2015 fue 2,9 (se ha reducido un 17 %).</li> <li>• Consolidación de programas como el Proyecto PPV, el BBS4U o el Proyecto LEADER en Infraestructuras, y el THINK SAFE en Energía.</li> </ul>

Continúa >

Área del PDS	Objetivos y compromisos a 2020	Grado de cumplimiento 2020	Avance 2018
 <p><b>PERSONAS</b></p>	<p><b>ACCIONA saludable:</b> facilitar a todos los empleados el acceso a programas de salud y hábitos saludables</p>	En línea	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implantación de videoconsultas médicas para los empleados que trabajan en España.</li> <li>• Diagnóstico y detección precoz de ceguera realizado a 1.541 empleados.</li> </ul>
	<p><b>Desarrollo e incentivos:</b> establecer programas específicos de captación, reconocimiento y retención del talento en todos los países con más de 300 empleados propios</p>	En línea	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolidación del Modelo de Gestión del Rendimiento, basado en los pilares de identificar, desarrollar y reconocer el talento de los profesionales de ACCIONA.</li> <li>• Foco en la movilidad interna, comenzando con la creación de un grupo de trabajo que analiza la situación de partida y define las líneas de actuación a seguir.</li> </ul>
	<p><b>Diversidad e inclusión:</b> establecer planes de diversidad en todos los países de más de 300 empleados propios con objetivos específicos en función de la realidad nacional</p>	En línea	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de un cuadro de mando por línea de negocio y país para el seguimiento y gestión activa de la brecha salarial (el gap retributivo de 2018 es de 5,3 %).</li> <li>• Aumento del porcentaje de mujeres presentes en puestos directivos al 14 % (12,8 % en 2017) y predirectivos al 20,4 % (19,8 % en 2017).</li> </ul>
	<p><b>Formación:</b> dotar a los empleados de conocimientos y competencias en sostenibilidad para desarrollar su trabajo de manera coherente con la estrategia de la compañía</p>	En línea	Lanzamiento de la segunda campaña del “Curso de Sostenibilidad ACCIONA” y elaboración de dos cursos avanzados sobre cambio climático y derechos humanos a lanzar en 2019.

Continúa &gt;

Área del PDS	Objetivos y compromisos a 2020	Grado de cumplimiento 2020	Avance 2018
 <p><b>CADENA DE VALOR</b></p>	<p>Mitigar el riesgo ambiental, social y de gobierno corporativo en <b>la cadena de suministro</b> y crear nuevas soluciones sostenibles</p> <p>Mitigar el riesgo ambiental, social y de gobierno corporativo en las relaciones con socios: <b>consorcios, joint ventures y UTE</b></p> <p><b>Clientes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fidelizar y generar confianza a largo plazo en los clientes a través de la apuesta de ACCIONA por la sostenibilidad</li> <li>• Definir Políticas No Go con <b>criterios de sostenibilidad (due dilligence de terceras partes)</b></li> </ul>	<p>En línea</p> <p>En línea</p> <p>En línea</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crecimiento del 56 % en el número de proveedores con Mapa de Riesgo en el ámbito internacional.</li> <li>• Aumento del número de proveedores que ha realizado formación en materia de Código de Conducta y sostenibilidad.</li> <li>• Reducción del 7 % al 5 % de proveedores con riesgo alto, gracias a la formación, las auditorías y el establecimiento de planes de mejora.</li> <li>• Diseñado proceso de evaluación ESG para socios.</li> <li>• Evaluación de 151 partes a través de la herramienta PROCUR-e 3P, mitigando así los riesgos del proyecto y cumpliendo con los requisitos de debida diligencia.</li> <li>• Reuniones con clientes para presentar la estrategia de sostenibilidad de ACCIONA y consulta sobre áreas de mejora.</li> <li>• Se han realizado pilotos de análisis ESG de 3 clientes de ACCIONA Energía y 3 clientes de ACCIONA Infraestructuras.</li> </ul>
 <p><b>INNOVACIÓN</b></p>	<p>Mantener una cifra de innovación sobre ventas superior a la media europea para <b>conservar el liderazgo innovador de ACCIONA</b></p>	<p>En línea</p>	<p>Acreditación de una cifra de innovación de 225,4 millones de euros en 2018, lo que se traduce en una ratio de intensidad innovadora del 3,0 % superior a la media europea del 1,4 %.</p>

Continúa >

Área del PDS	Objetivos y compromisos a 2020	Grado de cumplimiento 2020	Avance 2018
 <b>INNOVACIÓN</b>	<b>Innovación colaborativa:</b> cooperar con terceros para el desarrollo de tecnologías innovadoras que garanticen la sostenibilidad de los negocios de la compañía	En línea	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lanzamiento del programa de intraemprendimiento, en el que han participado 23 personas de 9 negocios de ACCIONA.</li> <li>Lanzamiento de dos nuevas ediciones del programa de Open Innovation, I'MNOVATION #Startups, en el que se seleccionaron 11 <i>start-ups</i> para desarrollar 12 proyectos pilotos.</li> </ul>
	<b>Innovación operativa:</b> crear y mejorar los procesos eficientes que generen ahorros de, al menos, 75 millones de euros (15 millones de euros cada año)	Cumplido	Ahorros por mejoras de procesos de innovación operativa por importe de 26,6 millones de euros.

## Gobierno en materia de sostenibilidad

Desde 2009, ACCIONA dispone de una Comisión de Sostenibilidad en el Consejo de Administración, como órgano responsable de liderar las actuaciones en este ámbito.

### FUNCIONES DE LA COMISIÓN DE SOSTENIBILIDAD

- Identificar y orientar las políticas, objetivos, buenas prácticas y programas de sostenibilidad y de responsabilidad social corporativa del grupo.
- Evaluar, monitorizar y revisar los planes de ejecución de dichas políticas que elaboren los ejecutivos del grupo.
- Revisar periódicamente los sistemas de control interno y gestión y el grado de cumplimiento de esas políticas.
- Elaborar anualmente la *Memoria de Sostenibilidad* para su aprobación por el Consejo de Administración.
- Elevar al Consejo de Administración las políticas, objetivos y programas de sostenibilidad y de responsabilidad social corporativa así como los correspondientes presupuestos de gastos para la ejecución de los mismos.

Los temas tratados en las reuniones celebradas en 2018 fueron los siguientes:

- Seguimiento, aprobación y análisis de los avances del Plan Director de Sostenibilidad durante el año 2017.
- Aprobación de la *Memoria de Sostenibilidad 2017*.
- Aprobación de los objetivos anuales para 2018.
- Presentación y análisis de los resultados del Dow Jones Sustainability Index 2018.

Desde 2012, los contenidos de la *Memoria de Sostenibilidad*, que publica anualmente ACCIONA, se someten a la revisión y aprobación por parte de la Junta General de Accionistas. De esta manera, los temas relativos a la sostenibilidad se elevan también a la atención de la Junta General de Accionistas. Los accionistas tienen la oportunidad de pronunciarse sobre las iniciativas y el desempeño social, ambiental y de buen gobierno de la compañía, descritos en la *Memoria de Sostenibilidad*, haciendo así participe de su opinión al Consejo de Administración. En mayo de 2018, la Junta General de Accionistas aprobó la *Memoria de Sostenibilidad 2017* de ACCIONA con el voto favorable del 99,23 % del capital asistente.

El área corporativa de Sostenibilidad coordina y promueve las iniciativas y compromisos del PDS 2020, que se traducen en objetivos específicos para las diferentes líneas de negocio de ACCIONA. Esta área reporta

directamente a la Comisión de Sostenibilidad del Consejo de Administración y a uno de los miembros del Comité de Dirección, siendo éste el responsable corporativo en materia de sostenibilidad.

Asimismo, todas las divisiones han designado personas responsables de impulsar y realizar el seguimiento de las iniciativas específicas de cada una de ellas dentro del marco del PDS 2020.

Igualmente, se cuenta con interlocutores de sostenibilidad en mercados estratégicos para la compañía como Australia, Chile y México. Esto permite un conocimiento directo del contexto social y ambiental en los distintos mercados internacionales.

## Presencia en índices, rankings y ratings de sostenibilidad

Los diferentes grupos de interés valoran el desempeño en sostenibilidad y demandan continuamente información no financiera sobre las diferentes actividades de la compañía.

A continuación, a modo de resumen, se recogen los índices, rankings y ratings más relevantes donde ACCIONA ha sido valorada por su desempeño en sostenibilidad.

---

### PRESENCIA EN ÍNDICES, RANKINGS Y RATINGS A FECHA DE ELABORACIÓN DE ESTE INFORME

---



ACCIONA ha revalidado su presencia en FTSE4Good, del que forman parte aquellas empresas que cumplen con estrictos criterios sociales y medioambientales, y destacan por sus buenas prácticas en sostenibilidad.



ACCIONA S.A. ha vuelto a ser seleccionada como componente del índice Ethibel Sustainability Index (ESI) Excellence Europe desde 21/09/2018.

Continúa >



ACCIONA es la única empresa española en conseguir la máxima calificación “A” en el índice CDP Water Security A List 2018 por su gestión sostenible del agua. La compañía se mantiene en la banda de Liderazgo frente al cambio climático, alcanzando la puntuación de A-.



ACCIONA ha sido reconocida como Supplier Engagement Leader 2019 por sus acciones para reducir las emisiones y disminuir los riesgos relacionados con el cambio climático en su cadena de suministro.

#### MSCI Global Low Carbon Leaders Index

ACCIONA ha sido incluida en el índice Low Carbon Leaders Index de MSCI, que reúne a las compañías con baja exposición al carbono en términos de emisiones de GEI y emisiones potenciales derivadas de sus reservas de combustibles fósiles.

#### The 2018 EU Industrial R&D Investment Scoreboard Comisión Europea

La compañía se sitúa como la sexta empresa española y la 150 en Europa que más esfuerzo realiza por cifra de I+D+i.

#### 2019 Global 100 Most Sustainable Corporations Corporate Knights

ACCIONA ocupa el puesto 68 en el *ranking* anual ‘2019 Global 100 Most Sustainable Corporations in the World’ de Corporate Knights.

#### Índice de Diversidad e Inclusión 2018 de Thomson Reuters

ACCIONA figura entre las diez compañías del mundo líderes en diversidad e inclusión social en el entorno laboral, según el Índice de Diversidad e Inclusión 2018 de Thomson Reuters. El grupo es el único representante de los sectores de energías renovables o infraestructuras en el podio del *ranking*, así como la única compañía española.

#### New Energy Top 100 Green Utilities Energy Intelligence

Por cuarto año consecutivo, ACCIONA se sitúa como la compañía de generación eléctrica más “verde” del mundo, según recoge el *ranking* “New Energy Top 100 Green Utilities” de Energy Intelligence.



ACCIONA ha sido clasificada como compañía “Prime” por ISS-oekom. Este estatus “ISS-oekom Prime” se otorga a aquellas empresas, que según el rating corporativo de ISS-oekom, son líderes en su sector por su desempeño social y medioambiental y que superan los criterios establecidos por sector.

#### Estado del Reporting de Sostenibilidad del IBEX 35 EcoACT

Según EcoACT (antes Carbon Clear), ACCIONA es la 2ª empresa líder en sostenibilidad de las empresas del IBEX 35.

# Sociedad

ACCIONA asume la necesidad de colaborar con la sociedad para mejorar la calidad de vida de las personas a través del diálogo y el apoyo a las comunidades donde está presente.

---

GESTIÓN DEL  
IMPACTO SOCIAL,  
COMPROMISO  
Y DIÁLOGO

---



## HITOS DESTACADOS 2018

- La implantación de la metodología de Gestión del Impacto Social alcanza los **98 proyectos de la compañía en 25 países**.
- **Elevado a Norma Corporativa** el procedimiento de Gestión del Impacto Social y aprobación de la instrucción corporativa de comunicación y diálogo con comunidades y grupos de interés.
- Realización de **8 auditorías externas en 2 proyectos de Energía y 6 de Infraestructuras**, para evaluar el grado de aplicación de la Gestión del Impacto Social.
- Medición del **impacto socioeconómico de toda la cartera de activos renovables** en 2017, así como de 20 proyectos de Energía y 2 de Infraestructuras.
- **Diversas iniciativas de voluntariado** realizadas en 20 países con un total de 1.536 voluntarios.
- **Participación en foros de sostenibilidad de referencia a nivel global** tales como el Foro Económico Mundial y la COP24, entre otros.



## RETOS PRINCIPALES 2019

- Continuar con el seguimiento en la implantación y reforzar la **metodología de Gestión del Impacto Social**.
- Consolidar la metodología de Gestión del Impacto Social en la fase de **comunicación y diálogo con las comunidades**.
- Realizar **auditorías internas de la Gestión del Impacto Social** incluyendo proyectos emblemáticos.
- Diseñar un **modelo para medir el impacto socioeconómico anual de ACCIONA** en sus principales mercados.
- Reformular el **modelo de voluntariado corporativo para toda la compañía**, con mayor impulso en los mercados estratégicos.
- **Participar en las organizaciones más avanzadas** que fomenten la incorporación de los ODS y las prácticas de sostenibilidad en las estrategias de negocio.

## Gestión del Impacto Social de ACCIONA

ACCIONA considera la gestión del impacto social (GIS) de sus proyectos y servicios como uno de los temas estratégicos dentro de su modelo de negocio sostenible. Por ello, viene trabajando desde hace más de 8 años en la gestión de los impactos positivos y negativos que ocasionan sus actividades, más allá de los requisitos legales y contractuales.

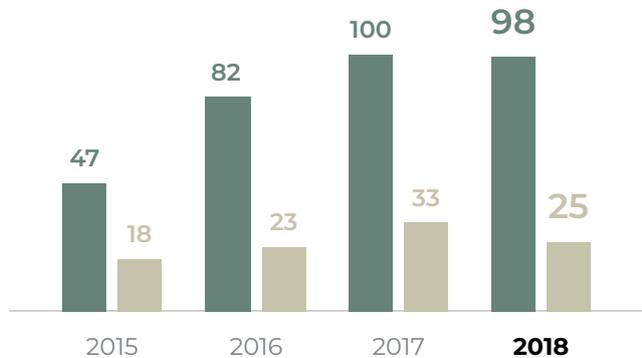
El desarrollo de los proyectos genera numerosos impactos positivos tales como la contratación de personal local, adquisición de bienes y servicios en el área de influencia del proyecto, capacitación de trabajadores, aumento de

ingresos de los empleados y mejora de accesos a vías de circulación, entre otros. Pero también los trabajos de la compañía pueden producir interrupciones de suministros a las comunidades, cortes temporales de vías de transporte, problemas de seguridad vial en entornos urbanos, dificultades en el acceso a centros de salud o educación, o alteración en los precios locales, entre otros.

ACCIONA cuenta con una metodología propia para identificar, evaluar y gestionar todos estos impactos, basada en estándares internacionales<sup>1</sup> y adaptada a los distintos negocios de la empresa (proyectos de construcción, explotación o prestación de servicios de ACCIONA Infraestructuras y ACCIONA Energía) en todas las áreas geográficas<sup>2</sup> en las que se desarrolla su actividad.

### EVOLUCIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DE LA METODOLOGÍA DE GESTIÓN DEL IMPACTO SOCIAL EN ACCIONA

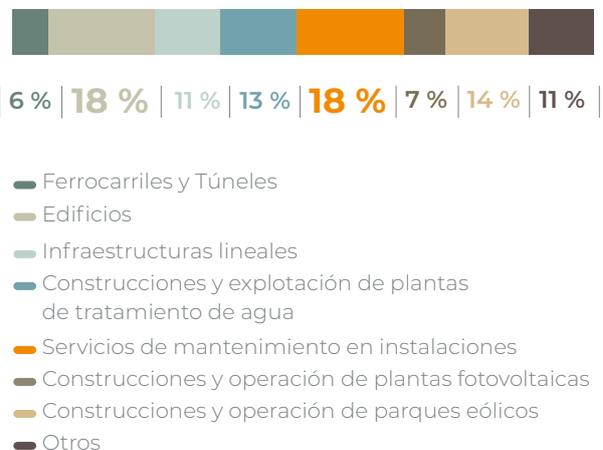
■ N.º proyectos   ■ N.º países



### PAÍSES EN LOS QUE SE HA IMPLANTADO GIS EN 2018



### TIPOLOGÍA DE PROYECTOS DONDE SE HA IMPLANTADO LA METODOLOGÍA GIS EN 2018



<sup>1</sup> IFC performance standards on environmental and social sustainability, Guidelines for Environmental & Social Impact Assessment (ESIA) WBCSD, Guidance for assessing and managing the social impacts of projects (International Association for Impact Assessment), The Equator Principles, World Bank Environmental and Social Framework.

<sup>2</sup> Los países en los que se ha implantado la metodología en 2018 son Chile, Ecuador, México, España, Canadá, Panamá, Noruega, Australia, EAU, Nueva Zelanda, Filipinas, Brasil, Paraguay, Colombia, Catar, Kazajistán, Omán, Egipto, Marruecos, Sudáfrica, Ucrania, EEUU, Costa Rica, Polonia e India.

## FASES DE LA METODOLOGÍA GIS Y ESTADO DE IMPLANTACIÓN

(Porcentaje sobre el total de proyectos con GIS)

DISEÑO

CONSTRUCCIÓN / OPERACIÓN



70 %

FASE  
IMPLANTADA

### Caracterización del riesgo social

Estudio del **grado de riesgo social del proyecto** mediante la caracterización del riesgo social desde la fase de diseño y oferta.



91 %

FASE  
IMPLANTADA

### Evaluación social del proyecto

Análisis de las **características sociodemográficas** de las poblaciones del área de influencia del proyecto, **identificación y valoración** de los impactos sociales positivos o negativos y elaboración de una propuesta de medidas sociales.

El desarrollo de los proyectos genera numerosos impactos positivos como la contratación de personal local, adquisición de bienes y servicios en el área de influencia del proyecto, capacitación de trabajadores, aumento de ingresos de los empleados y mejora de accesos a vías de circulación, entre otros. Pero también puede ocasionar interrupciones de suministros a las comunidades, cortes temporales de vías, problemas de seguridad vial en entornos urbanos, dificultades en el acceso a centros de salud o educación, o alteración en los precios locales, etc.



65 %

FASE  
IMPLANTADA

### Comunicación y diálogo entre comunidades

Dependiendo del tipo de proyecto, se establecen **vías de comunicación o diálogo** con las comunidades locales y otros grupos de interés para informarles del proyecto, sus principales impactos y las medidas sociales que se van a llevar a cabo.



83 %

FASE  
IMPLANTADA

### Implantación y seguimiento de medidas

Puesta en marcha de las medidas identificadas para evitar y mitigar los impactos sociales negativos, así como reforzar los positivos.

#### Principales medidas implantadas en 2018

Capacitación profesional de trabajadores, mejoras salariales, acciones preventivas para minimizar los inconvenientes por actividades de obra en los alrededores del proyecto, acciones de sensibilización medioambiental y social, campañas de educación y salud a colegios, campañas informativas sobre el proyecto, convenios de colaboración para activar la economía local, entre otras.

## AUDITORÍAS EXTERNAS

Auditorías en 8 proyectos en 2018. Todos los trabajos están implantando correctamente la metodología. Se han detectado áreas de mejora relacionadas con la priorización de los grupos de interés y la monitorización de las medidas sociales.

La metodología está en constante evolución y actualización, por ello en 2018 se ha elevado a rango de Norma el anterior Procedimiento de Gestión del Impacto Social, incluyendo los requisitos mínimos de gestión de impacto social de la compañía y ampliando el alcance de implantación de la metodología. Además, se ha aprobado una instrucción corporativa sobre Comunicación y Diálogo con comunidades y otros grupos de interés, que pone a disposición de los empleados herramientas de carácter voluntario para gestionar estas relaciones. Por otro lado, se ha puesto en marcha un curso de Gestión del Impacto Social, que han completado más de 850 empleados con responsabilidad directa o indirecta en la aplicación de la Norma Corporativa de Gestión del Impacto Social.

La responsabilidad de la implantación de dicha metodología es transversal dentro de la organización y, dependiendo de cada una de las fases, involucra a los departamentos de desarrollo de negocio y estudios, los responsables del proyecto o servicio, así como las direcciones de calidad, medio ambiente, prevención y sostenibilidad de los negocios. Adicionalmente, desde corporación, la Dirección Global de Sostenibilidad hace un seguimiento periódico de la implantación en los proyectos y se encarga de actualizar la metodología.



+ info en el apartado de 'Gestión del impacto social' de los capítulos de 'Compromiso de ACCIONA Energía' y 'Compromiso de ACCIONA Infraestructuras'

## Impacto socioeconómico y ambiental

Con el objetivo de conocer el impacto que los proyectos de la compañía generan en los mercados, en términos de creación de empleo y contribución al PIB del país, de forma directa, indirecta e inducida, ACCIONA continúa elaborando estudios anuales o de ciclo de vida de diferentes proyectos y países. Para ello utiliza una herramienta basada en el análisis de las interrelaciones entre las diferentes industrias a partir del modelo de Leontief.

Además de la contribución a la riqueza del país y el empleo, se miden otros efectos positivos que los proyectos de ACCIONA producen sobre el medioambiente y las comunidades locales.

En 2018, se ha trabajado en la medición del impacto socioeconómico y ambiental de 22 proyectos (20 proyectos fotovoltaicos y eólicos de ACCIONA Energía y 2 proyectos de ACCIONA Infraestructuras - tramo de carretera y desaladora).



+ info en el apartado de 'Impacto socioeconómico' de los capítulos de 'Compromiso de ACCIONA Energía' y 'Compromiso de ACCIONA Infraestructuras'

## El compromiso social de ACCIONA

La compañía entiende que debe ser un actor principal en el desarrollo de las comunidades dentro de los países en los que opera, así como contribuir a la mejora de la calidad de vida de las personas. En el marco del Plan Director de Sostenibilidad 2020, ACCIONA tiene la finalidad de alinear el 100 % de la contribución social a su Plan de Acción Social. En 2018, destacan los siguientes datos:

- Más de 13,7 M€ de contribución social a la comunidad, equivalente al 7,16 % del dividendo correspondiente a 2018<sup>3</sup>.
- 24,4 % de la inversión social realizada en los ODS prioritarios para ACCIONA: acceso al agua (n.º 6), la energía (n.º 7), las infraestructuras (n.º 9), las ciudades sostenibles (n.º 11) y a la mitigación del cambio climático (n.º 13).
- Casi 5 millones de personas beneficiarias.

El Plan de Acción Social está estructurado en cinco ejes:

- Acceso a servicios básicos de energía, agua e infraestructuras, a través de acciona.org.
- Inversión asociada a proyectos.
- Patrocinio y mecenazgo en las áreas de salud, cultura y educación.
- Promoción de la sostenibilidad.
- Voluntariado corporativo.

<sup>3</sup> Ver dato publicado en el punto 29 de la Propuesta de distribución de resultados de las Cuentas Anuales.

## Acceso a servicios básicos: energía, agua e infraestructuras – acciona.org

- 50.110 personas beneficiarias en Perú, México y Panamá.
- 660 comunidades rurales e indígenas atendidas en Perú, México y Panamá.
- 19 Centros Luz en Casa a cargo de personal local microfranquiado.
- 2 alianzas público-privadas: Alianza Público-Privada para el Desarrollo con el Gobierno del Estado de Oaxaca, y las Agencias Española y Mexicana de Cooperación (AECID y AMEXCID); Alianza Shire, la primera española de carácter multisectorial para Acción Humanitaria junto con la Universidad Politécnica de Madrid, la AECID y otras empresas españolas.

Hace diez años, ACCIONA creó la Fundación ACCIONA Microenergía para canalizar su acción social en el ámbito del acceso a servicios básicos. En todos estos años, ha facilitado el acceso básico al servicio eléctrico mediante sistemas fotovoltaicos domiciliarios en comunidades rurales aisladas en países en desarrollo.

En 2018, la compañía ha redoblado sus esfuerzos para llevar agua y saneamiento y otros servicios energéticos como cocinas seguras a comunidades con dificultades de acceso, después de haberse consolidado como una referencia en electrificación rural en Perú y México.

La Fundación celebró su décimo aniversario transformándose en acciona.org bajo el lema The Energy & Water Foundation. Esta nueva apuesta por el acceso universal a los servicios básicos de manera integral tiene como propósito extender internacionalmente su actuación a nuevos territorios, y convertirse en emblema imprescindible de la contribución al desarrollo humano.

### Perú

Más de 17.000 peruanos disfrutaron del servicio eléctrico con sistemas fotovoltaicos domiciliarios de acciona.org en Cajamarca y la cuenca del río Napo en 2018. Estos beneficiarios, además, tuvieron a su disposición los servicios técnicos de los Centros Luz en Casa regentados por emprendedores locales; a lo largo del año, 13 de estos negocios estuvieron operativos en Perú.

Destacan entre los beneficiados 350 familias del Proyecto Luz en Casa Napo 2017, que finalizó su ejecución en 2018; éste se ha desarrollado en colaboración con la Universidad Politécnica de Madrid, la Fundación Ingenieros del ICAI

para el Desarrollo y la Universidad Pontificia Comillas, con la cofinanciación de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo.

Además, acciona.org jugó un papel relevante para que, desde 2018, el servicio eléctrico con sistemas fotovoltaicos domiciliarios de tercera generación de prepago (como el ofrecido en la cuenca del Napo) esté regulado en Perú. Esto ha permitido la inclusión del servicio en el sistema de subsidios cruzados y, por tanto, la garantía a un acceso seguro a la electricidad para usuarios de muy escasos recursos en ubicaciones muy remotas. Asimismo, ha conseguido fortalecer la sostenibilidad a largo plazo de las actuaciones desarrolladas con esta tecnología.

### México

El año 2018 comenzó con la firma de una nueva alianza entre acciona.org, el Gobierno del Estado de Oaxaca, y las Agencias Española y Mexicana de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID y AMEXCID), que daba continuidad al Programa Luz en Casa Oaxaca que actualmente beneficia a unas 30.000 personas.

El acuerdo implica la ejecución del Proyecto EncASa Oaxaca 2018, que pretende llevar electricidad a 1.000 hogares y ejecutar un programa piloto para que, al menos, 50 familias, tengan acceso a cocinas seguras, agua potable e instalaciones de saneamiento apropiadas.

Así pues, estos hogares se unirán a los más de 7.500 que accedieron a un servicio eléctrico básico con el Programa Luz en Casa Oaxaca, y que cuentan con los Centros Luz en Casa para asesorarse, reparar sus equipos, o comprar aparatos eléctricos compatibles.

### Panamá

A finales de 2018, acciona.org culminó la ejecución de su primer proyecto en Panamá. El Proyecto Piloto Luz en Casa Ngäbe-Buglé hace posible llevar servicio eléctrico a 400 familias de comunidades indígenas en la comarca Ngäbe-Buglé, la más pobre y con menor acceso a servicios del país.

Durante todo el año, la Fundación desarrolló un intenso trabajo con autoridades, representantes indígenas y la propia población, para presentar su propuesta de electrificación rural sostenible fuera de red, además de recopilar los datos con los que adaptar su modelo de provisión de servicio eléctrico. Gracias a esto, se pudieron instalar sistemas fotovoltaicos domiciliarios de tercera generación que están ofreciendo un servicio eléctrico básico a más de 2.250 personas.

## Etiopía

El año pasado se inició un nuevo proyecto para ofrecer soluciones energéticas a los campos de refugiados y comunidades de acogida de Shire (Etiopía), con la cofinanciación de la Unión Europea. En esta iniciativa impulsada por una alianza española de carácter multisectorial, acciona.org aporta su *know-how* en modelos de provisión de electricidad fuera de red en entornos rurales, para el suministro de sistemas fotovoltaicos

domiciliarios y promoción de microemprendimientos que ofrezcan servicios técnicos relacionados. La Universidad Politécnica de Madrid coordina el proyecto, en el que también participan la AECID y otras empresas españolas.

Asimismo, la Fundación acciona.org con el desarrollo de sus proyectos ha contribuido en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible durante 2018, destacando su aportación al objetivo n.º 7: garantizar el acceso a una energía asequible, fiable, sostenible y moderna para todos.

### IMPACTOS MÁS RELEVANTES DE LOS PROGRAMAS LUZ EN CASA <sup>4</sup> DURANTE 2018, DESGLOSADOS POR ODS



acciona.org, The Energy & Water Foundation, continuó y amplió en 2018 su actividad de provisión de acceso a electricidad, y otros servicios básicos, en poblaciones de muy bajos recursos.

Este trabajo, que impacta en las tres dimensiones del desarrollo –económica, social y ambiental–, **se alinea por tanto con la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, y la consecución de sus 17 Objetivos.**



Los programas de provisión de servicio eléctrico básico de acciona.org, con **sistemas fotovoltaicos domiciliarios de segunda y tercera generación –SFD y SFD3G–**, hicieron posible que **más de 12.100 hogares (unas 50.100 personas) con bajos ingresos** tuvieran acceso a la electricidad a un precio asequible en comunidades rurales aisladas.



Estos 50.100 usuarios, en situación de pobreza y pobreza extrema, **ahorran alrededor de 900.000 € en sistemas energéticos alternativos y pudieron utilizar unas 7.360.000 horas adicionales para realizar sus actividades diarias.**



Además, los hogares favorecidos por los programas dispusieron de **más 19.500.000 horas de iluminación eléctrica, lo cual logró minimizar el uso de métodos alternativos peligrosos** (velas, queroseno, ocote) y también enfermedades pulmonares y oculares ocasionadas por humos y baja intensidad lumínica.



Los casi 15.200 usuarios en edad escolar emplearon más de **740.000 horas adicionales para hacer sus tareas**, incrementando así su permanencia en primaria en 0,4 años y elevando en 11 % los matriculados en secundaria.



Al menos **625 mujeres colaboraron como miembros de Comités de Electrificación Fotovoltaica y 3 estuvieron a cargo de sus Centros Luz en Casa.** Ellas son parte de las 18.270 beneficiarias que han visto facilitada su labor en casa (remunerada o no). Además, casi 8.000 niñas hicieron sus deberes con iluminación adecuada.



Los **19 Centros Luz en Casa a cargo de personal local microfranquiciado, y la electricidad proporcionada a usuarios con pequeños negocios en sus viviendas**, contribuyeron al empleo y crecimiento económico de las comunidades atendidas.

<sup>4</sup> Nota: impactos de proyectos Luz en Casa Perú, Luz en Casa México, Luz en Casa Panamá.



Los modelos de provisión de servicio de acciona.org son muy innovadores en aspectos tecnológicos, económicos y de gestión. En este sentido, destacan la **introducción de los SFD3G con sistema prepago** en la Amazonía peruana y Panamá, y la **iniciativa para conseguir que regulación peruana contemplara este tipo de servicio eléctrico**. Por otra parte, también ha sido relevante la participación en las consultas previas a la tarifa oficial publicada en 2018.



acciona.org **comenzó a ofrecer servicio eléctrico básico en comunidades rurales indígenas de Panamá**. Así continuó contribuyendo a mitigar la desigualdad entre áreas urbana y rural, reduciendo la población rural e indígena sin electrificar en las regiones de actuación.



El conjunto de sistemas fotovoltaicos domiciliarios que logró poner en funcionamiento **evitó la emisión de más de 2.710 t de CO<sub>2</sub>, así como el uso y vertido incontrolado de 16,2 t de pilas** derivado de la utilización de lámparas y aparatos eléctricos conectados a esos sistemas.



acciona.org colaboró con la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo y autoridades locales, regionales y estatales en Perú, México y Panamá, y trabajó junto con **otras entidades públicas, privadas y organizaciones con los mismos objetivos**, por ejemplo las asociadas a la Mesa de Acceso Universal a la Energía, a la Plataforma Latinoamericana de Energía Sustentable y Equidad (PLESE) y a la Alianza para la Electrificación Rural (ARE).

## Inversión social asociada a proyectos

ACCIONA contribuye activamente a mejorar el sistema socioeconómico de las comunidades en las que trabaja. Sus iniciativas ayudan al bienestar de las personas, amplían el acceso a la educación, promueven la conservación de su patrimonio, el cuidado del medioambiente y la biodiversidad, y del deporte y los hábitos saludables. Asimismo, sus proyectos están enfocados al desarrollo del empleo mediante la capacitación de los trabajadores y el apoyo a la creación de empresas locales, y también a la mejora de las infraestructuras comunitarias.

- 850.158 personas beneficiarias.
- 584 iniciativas llevadas a cabo.
- Iniciativas llevadas a cabo en 22 países.
- 15 organizaciones colaboradoras en iniciativas sociales.



+ info en los capítulos de 'Compromiso de ACCIONA Energía' y 'Compromiso de ACCIONA Infraestructuras'

## Patrocinio y mecenazgo: salud, cultura y educación

La compañía colabora con diferentes instituciones en la asignación de recursos con el objetivo de atender las necesidades de su entorno. De este modo, favorece aquellas iniciativas que tienen una mayor repercusión para la sociedad y son consideradas prioritarias dentro del ámbito de la salud, educación y cultura.

- 246.590 personas beneficiadas.
- 148 iniciativas.

En 2018, se aprobó la Norma Corporativa de Donaciones y Patrocinios no comerciales, que es de obligado cumplimiento para todas las empresas y empleados de ACCIONA, así como para los terceros que actúen en su nombre.

Cabe destacar el patrocinio de las siguientes iniciativas en el ámbito de la salud.

- Fundación Pro CNIC: sumar esfuerzos y canalizar el compromiso para la investigación de enfermedades del corazón del Centro Nacional de Investigaciones Cardiovasculares (CNIC).
- Fundación BEST (México): dar atención médica a personas desfavorecidas.

- Fundación Water Aid (Australia): ayudar a cambiar la vida de los más pobres mediante el acceso a programas de higiene personal, instalaciones de aseo y agua limpia.

Asimismo, se destacan en el ámbito de la educación y cultura:

- Cátedra ACCIONA, en colaboración con SUR, Escuela de Profesiones Artísticas: formar a profesionales en el campo de las artes. ACCIONA concedió 10 becas en 2018.
- XXI edición de PHotoESPAÑA, festival internacional de fotografía que se celebra anualmente en Madrid. Más de 1.000.000 de personas visitaron la exposición el año pasado.
- Fundación Cristina Heeren de arte flamenco: promocionar la enseñanza y la conservación del flamenco tanto en Andalucía y resto de España, como internacionalmente.

### PROGRAMA HOMEWARD BOUND

El objetivo del programa es promover el rol de las mujeres en la solución y la toma de decisiones en asuntos globales como el cambio climático y el desarrollo sostenible, mediante estrategias a largo plazo. Un total de **83 científicas** han podido unirse al programa gracias al apoyo de ACCIONA.

Homeward Bound aspira a crear una red internacional de 1.000 mujeres interesadas en la lucha contra el cambio climático en un plazo de diez años para colaborar en proyectos de diversos campos.

### Promoción de la sostenibilidad

Para ACCIONA es indispensable fomentar y difundir la cultura sostenible con el fin de crear una sociedad más responsable y solidaria.

- 6.500 niñas/niños han participado en el Aula de Sostenibilidad en México (22 charlas en escuelas).
- 3.745.381 usuarios registrados en *Sostenibilidad para Todos*.

- Más de 4,6 millones de visitas a *Sostenibilidad para Todos*. El 71 % provinieron de los países clave para ACCIONA.

- *Sostenibilidad para Todos* representa el 40 % del tráfico del total de sites de ACCIONA.

- 74 iniciativas.

### Aula de Sostenibilidad

El programa educativo Aula de Sostenibilidad, dirigido a niños y jóvenes de 10 a 16 años, tiene el objetivo de concienciar a los jóvenes sobre problemas de sostenibilidad y su influencia en el desarrollo sostenible.

El Aula se incorporó en los colegios de primaria y secundaria de las provincias de Tamaulipas y de Oaxaca en México, cercanos a parques eólicos de ACCIONA, beneficiando a más de 6.500 estudiantes.

### Sostenibilidad para todos: espacio de divulgación del desarrollo sostenible

*Sostenibilidad para todos* es la comunidad *online* creada por ACCIONA para concienciar a los usuarios sobre la importancia de un desarrollo sostenible. A través de contenidos amenos y rigurosos en forma de artículos, vídeos e infografías, se aportan soluciones a los principales desafíos contemplados en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, tales como la superpoblación, el progreso social, el cambio climático, la escasez hídrica, etc.

En 2018, la web ha recibido más de 4,6 millones de visitas, lo que supone un crecimiento del 86 % respecto del pasado año, convirtiéndose en un referente en la difusión y divulgación sobre el desarrollo sostenible.

### Voluntariado corporativo

- 1.536 voluntarios de 20 países.
- 11.433 horas dedicadas por los voluntarios a trabajos en la comunidad.
- 44 iniciativas de voluntariado.

El objetivo del Programa de Voluntariado de ACCIONA es canalizar las inquietudes de voluntariado de los empleados, así como generar entre la plantilla una cultura de colaboración y solidaridad con otros colectivos sociales más necesitados.

Entre las iniciativas realizadas en 2018, cabe destacar:

#### Día del Voluntariado de ACCIONA

En su séptima edición, 865 voluntarios de ACCIONA (un 31,4 % más que el año anterior) han impartido talleres sobre sostenibilidad a más de 14.000 escolares de entre 6 y 10 años. Los talleres se han celebrado en más de un centenar de colegios de España, Brasil, México, Ecuador, Chile, Panamá, India, Polonia, Australia, Sudáfrica, Portugal, Costa Rica, Colombia, Canadá, Catar, Perú, Emiratos Árabes Unidos y Filipinas.

#### Campaña Donamos

Por séptimo año consecutivo, 54 voluntarios participaron en la recogida de alimentos donados por los empleados para entregarlos al Banco de Alimentos. La campaña benefició a 30 personas desfavorecidas durante un año.

#### Fundación acciona.org

16 voluntarios de ACCIONA viajaron a Perú y México en 2018. Estos empleados de la compañía invirtieron más de 1.500 horas en la inspección de instalaciones a 750 viviendas (3.000 personas), y también colaboraron en el suministro de 350 sistemas fotovoltaicos en la región del río Napo. Asimismo, 35 voluntarios “virtuales” participaron en el “Observatorio de agua y saneamiento”, un grupo de colaboración sobre tecnologías del agua, tecnologías de saneamiento y modelos de provisión de servicio donde intercambiar soluciones innovadoras para los proyectos de acciona.org.

#### Fundación Princesa de Girona

En el marco del programa ‘Rescatadores de talento’, 40 gerentes y directivos se convirtieron en mentores para licenciados universitarios procedentes de colectivos desfavorecidos. ACCIONA también puso a disposición de estos jóvenes los recursos formativos *online* de T-MAX, resultando 70 estudiantes beneficiados.

#### Fundación Exit

9 voluntarios de ACCIONA participaron en una nueva edición del Proyecto Coach con el objetivo de mejorar la empleabilidad de jóvenes en riesgo de exclusión social.

#### Fundación Integra

40 voluntarios han ayudado a mujeres en riesgo de exclusión social a mejorar sus currículums, dentro de una iniciativa específica orientada a la inserción laboral de personas en situación de exclusión social y con discapacidad. En 2018, la Fundación ha galardonado a la compañía por la contribución a sus programas de voluntariado.

#### Fundación Inspiring Girls

5 voluntarias de ACCIONA explicaron su actividad profesional a 38 alumnas de educación primaria con el fin de promover la igualdad de género. Asimismo, la Fundación premió a la compañía en la categoría de Empresa Inspiradora.

También se han promovido numerosas iniciativas de voluntariado por parte de empleados de ACCIONA en distintos países como Australia, México, Catar, Perú, Canadá, Noruega, Emiratos Árabes Unidos y España, entre otros.

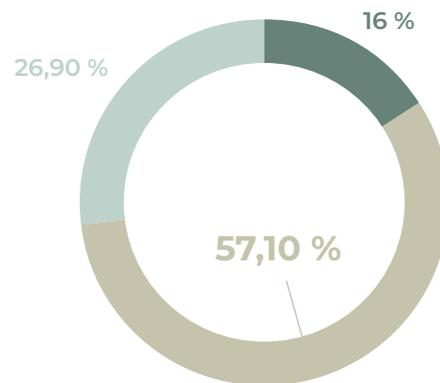
#### Medición de la acción social

ACCIONA mide y evalúa su acción social y el grado en que ésta contribuye a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, aplicando la metodología internacional LBG (London Benchmarking Group), que permite una visión de conjunto y una comparativa de los resultados con otras compañías.

## MOTIVACIÓN DE LAS INICIATIVAS

(Según metodología LBG)

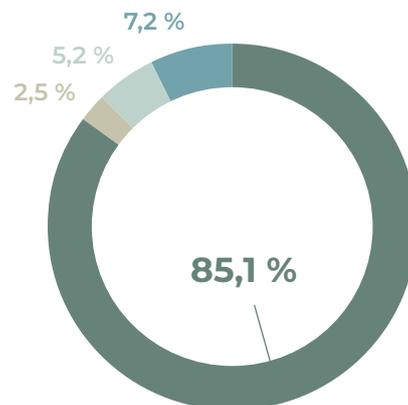
- Aportación puntual**  
Apoyo puntual a causas sociales.
- Inversión social**  
Compromiso estratégico a largo plazo en colaboración con la comunidad.
- Iniciativa alineada con el negocio**  
Iniciativas de interés social dirigidas a impulsar directamente el negocio de la empresa.



## TIPO DE CONTRIBUCIÓN

(Según metodología LBG)

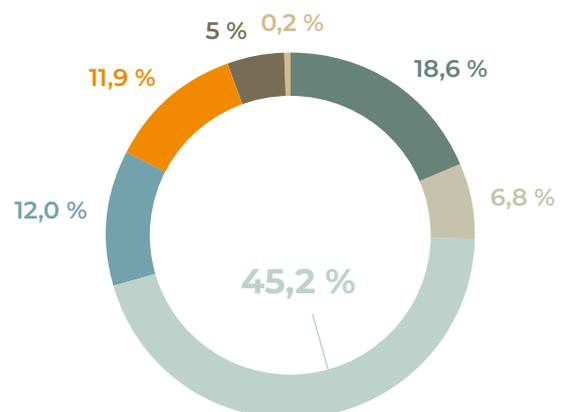
- Dinero**
- Tiempo**
- En especie**
- Costes de gestión**



## CONTRIBUCIÓN POR ÁREA DE ACTUACIÓN

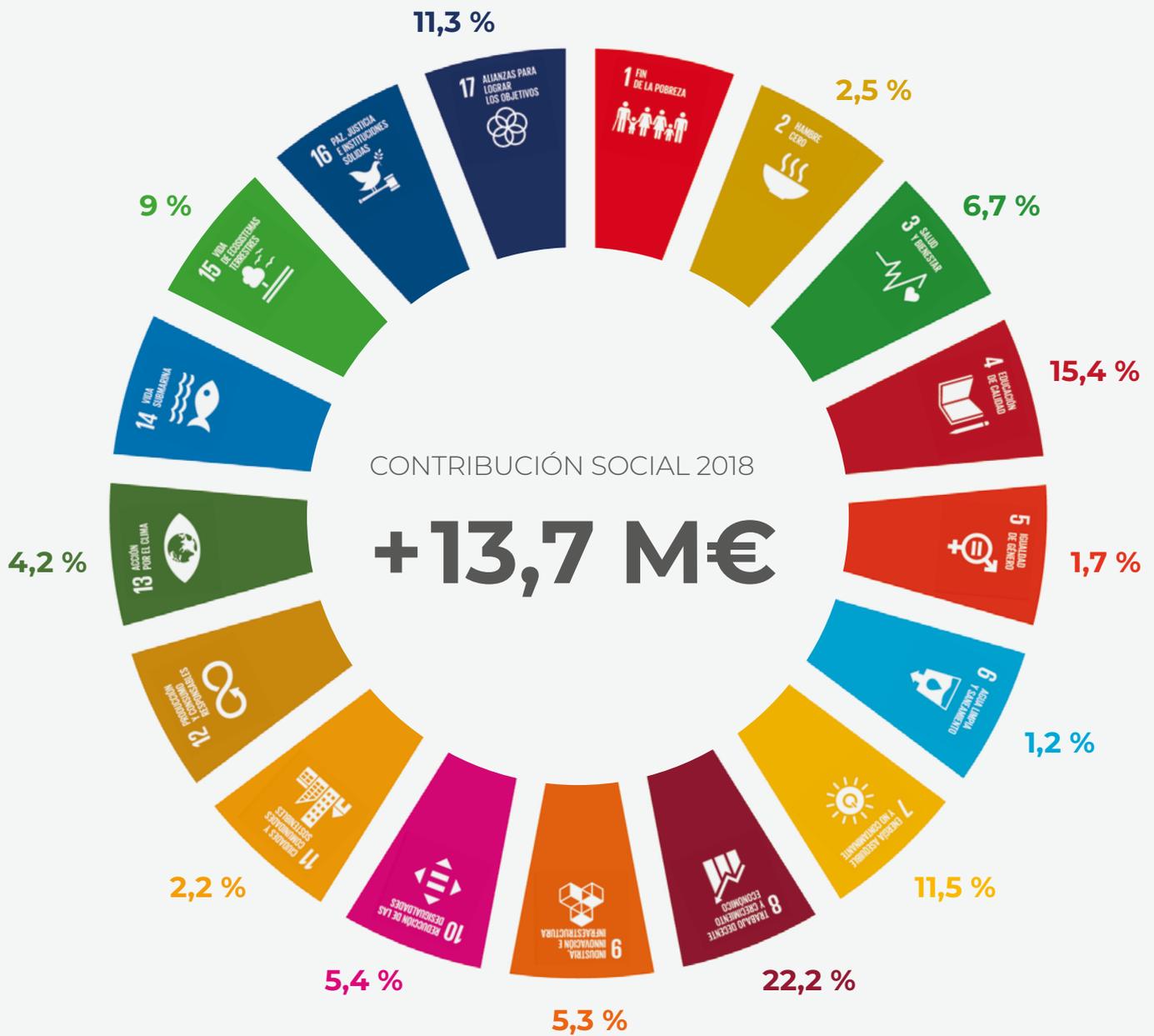
(Según metodología LBG)

- Educación**
- Salud**
- Desarrollo Socioeconómico**
- Medio Ambiente**
- Arte y Cultura**
- Bienestar Social**
- Ayuda Humanitaria**



**CONTRIBUCIÓN A LOS ODS A TRAVÉS  
 DEL PLAN DE ACCIÓN SOCIAL**

(Metodología LBG, desglosada por objetivos de desarrollo sostenible)



## Diálogo y liderazgo

ACCIONA participa activamente en iniciativas internacionales que refuerzan su compromiso con el desarrollo sostenible, la lucha contra el cambio climático y la difusión de estas materias.

### Presencia en organizaciones e iniciativas

#### ACCIONA en la COP24

La compañía colaboró en diversos eventos de la cumbre del clima de Katowice (COP24) junto con organizaciones como el Foro Económico Mundial, UN Global Compact, y Corporate Leaders Group. Además, apoyó diferentes manifiestos que se publicaron durante la cumbre.

Asimismo, a través del Alliance of CEO Climate Leaders, iniciativa a la que pertenece el Presidente de ACCIONA, apoyó las tres principales demandas del sector privado para la COP24:<sup>5</sup> la implementación de mecanismos de fijación de precios del carbono que funcionen a nivel global; la canalización de financiación e inversión en actividades con bajas emisiones en carbono; y el desarrollo de instrumentos políticos que impulsen la educación y la sensibilización ciudadana hacia soluciones bajas en carbono.

Del mismo modo, ACCIONA apoyó la Katowice *Declaration on Sound Carbon Accounting: Avoiding Double Counting in Carbon Markets*, de la Asociación Internacional del Comercio de Emisiones, con el fin de demostrar que el sector privado y la sociedad civil están a favor de unos mercados de carbono robustos y transparentes.

ACCIONA se sumó a la “llamada a la acción”<sup>6</sup> sobre el Diálogo de Talanoa, liderada por la United Nations Framework Convention on Climate Change (UNFCCC), con el objetivo de multiplicar los esfuerzos de todos los agentes sociales en beneficio de los objetivos del Acuerdo de París.

#### Pacto Mundial de las Naciones Unidas

ACCIONA es miembro activo del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact) desde 2005 y reitera anualmente su compromiso con los Diez Principios del Pacto Mundial, basados en el respeto de los derechos

humanos, laborales, protección medioambiental y lucha contra la corrupción, y enfocados a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Desde 2018, la compañía forma parte de la plataforma Pathways to Low-Carbon & Resilient Development, cuyo objetivo es movilizar al sector privado para que se convierta en un catalizador de los compromisos del Acuerdo de París y de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

ACCIONA también ha participado en la publicación *Ambition Loop*, donde se expone de qué manera empresas y gobiernos pueden avanzar conjuntamente hacia una economía baja en carbono.

Por último, la compañía participa activamente en la Red Española del Pacto Mundial. En 2018, ACCIONA Chile se ha adherido a la red local del Pacto Global de Naciones Unidas.

#### The Prince of Wales’s Corporate Leaders Group

ACCIONA se integró en Corporate Leaders Group (CLG) en 2009. Se trata de un grupo de líderes empresariales europeos convencidos de la necesidad urgente de desarrollar nuevas políticas a largo plazo para combatir el cambio climático.

En 2018, la compañía ha estado presente en diferentes reuniones, ha colaborado en la elaboración de publicaciones y apoyado numerosos comunicados. Destacan aquellos que instaban a gobiernos<sup>7</sup>, a diferentes actores de la Unión Europea<sup>8</sup> y al sector empresarial<sup>9</sup> a reducir a cero las emisiones antes de 2050.

#### World Business Council for Sustainable Development

Durante 2018, ACCIONA ha participado en el proyecto REscale, dentro de la iniciativa LowCarbon Technology Partnerships Initiative (LCTPI), con el fin de impulsar el desarrollo de acuerdos corporativos de compra de energía renovable a largo plazo (PPAs). Este objetivo está alineado con los intereses de negocio de ACCIONA Energía y con su compromiso en materia de sostenibilidad.

<sup>5</sup> Más información en: <https://www.weforum.org/agenda/2018/11/alliance-ceos-open-letter-climate-change-action/>

<sup>6</sup> Más información en: <https://unfccc.int/sites/default/files/resource/Talanoa%20Call%20for%20Action.pdf>

<sup>7</sup> Más información en: <https://www.corporateleadersgroup.com/reports-evidence-and-insights/publications/publications-pdfs/aiming-for-zero-clg-position-statement.pdf>

<sup>8</sup> Más información en: <https://www.stepupnow.eu/>

<sup>9</sup> Más información en: <https://www.corporateleadersgroup.com/reports-evidence-and-insights/publications/publications-pdfs/aiming-for-zero-a-growing-business-movement.pdf>

## Foro Económico Mundial

La publicación del informe *Two Degrees of Transformation* permitió a ACCIONA exponer la importancia del papel del sector privado en la transición a una economía baja en carbono, a través del ejemplo de su historia de transformación como compañía y de su modelo de negocio.

## Banco Mundial

ACCIONA pertenece a la Carbon Pricing Leadership Coalition (CPLC), que reúne a líderes políticos, empresas y sociedad civil alrededor de la necesidad de implantar sistemas efectivos de fijación de precios de las emisiones de carbono, y con ello reducirlas y frenar el cambio climático.

La experiencia de ACCIONA en la implementación de precios de carbono se plasmó el pasado año en el primer informe de una serie realizada por el grupo de trabajo, titulado *Construction Value Chain: How Companies Are Using Carbon Pricing to Address Climate Risk and Find New Opportunities*.

## Grupo Español de Crecimiento Verde

Con la idea de señalar la urgencia de abordar de forma ambiciosa el proceso de transición energética en España, ACCIONA, junto con una treintena de empresas españolas del Grupo Español de Crecimiento Verde, firmó el manifiesto *Empresas españolas por las oportunidades de la Transición Energética y la lucha contra el Cambio Climático*.

## Conferencia de Alto nivel de la Unión Europea sobre Finanzas Sostenibles

El Presidente de ACCIONA, José Manuel Entrecanales, participó en la Conferencia de Alto nivel de la Unión Europea sobre finanzas sostenibles, poniendo en relieve el papel de la inversión directa en proyectos empresariales como clave para el éxito hacia la transición energética.

## Difusión interna y externa de los principios de sostenibilidad

A lo largo de 2018, ACCIONA ha estado presente en foros, charlas y reuniones con distintas organizaciones y ha colaborado también en numerosas publicaciones, que, en conjunto han consolidado la posición de la compañía y fomentado el debate de las prácticas de sostenibilidad.

Entre estas acciones, son relevantes las siguientes:

- Entrevistas y artículos en diferentes medios de comunicación: prensa escrita y blogs.
- Participación en diferentes publicaciones del ámbito nacional e internacional, además de las anteriormente mencionadas. Entre otras, *Global Compact International Yearbook 2018*, de Global Compact; *V Informe del impacto social de las empresas*, de Fundación Seres y Deloitte; y *ODS, año 3. Una alianza global para la Agenda 2030*, de la Red Española del Pacto Mundial.
- Participación en la Hora del Planeta, organizada por WWF.
- Participación en la iniciativa Comunidad #PorElClima, cuyo fin es impulsar los compromisos del Acuerdo de París y lograr el decimotercero de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

## CAMPAÑA INTERNA DE DIFUSIÓN SOBRE LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

ACCIONA, en colaboración con #COMPANIES4SDGs, inició en 2018 una campaña de divulgación y sensibilización para los empleados de ACCIONA en torno a los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Mensualmente, mediante contenidos dinámicos en forma de vídeos, infografías y artículos, la compañía da a conocer a los empleados cada uno de los 17 objetivos globales. La campaña se ha lanzado para 12.242 empleados de 40 países.

## ACCIONA en las redes sociales

La compañía se ha posicionado como líder del IBEX 35 en redes sociales corporativas gracias al liderazgo en interacciones y seguidores, según el panel Icarus IBEX 35 elaborado por Epsilon Technologies. Un hito acompañado del lanzamiento de la campaña de marca *Business as Unusual*, por el que ha logrado el primer premio en los LinkedIn Marketing Awards 2018, en la categoría de "Mejor vídeo B2B".

A estos reconocimientos se suma una comunidad cada vez más amplia (1.335.395 usuarios) y comprometida con los valores de ACCIONA, como reflejan las 6.254.420 de interacciones recogidas entre todas las plataformas y el destacado crecimiento de tres de los canales con más proyección: LinkedIn (309.381 seguidores, un 56,6 % más que el año anterior), Instagram (72.891 seguidores, un 479,8 % más) y YouTube (37.983 suscriptores, un 230,3 % de aumento).



+ info en la web:  
<https://www.accionacom.es/salaprensa/redes-sociales>

## LA PRESENCIA DE ACCIONA EN LAS REDES SOCIALES INCLUYE:



TWITTER

Para estar informado de las novedades de la compañía: [@ACCIONA](#)

Para conocer la plataforma ACCIONA I'mnovation: [@Imnovation](#)

Para conocer las últimas ofertas de empleo en cualquiera de sus divisiones: [@Accionajobs](#)

Por países:

- Australia: [@ACCIONA\\_AU](#)
- Brasil: [@ACCIONA\\_BR](#)
- Canadá: [@ACCIONA\\_CA](#)
- Chile: [@ACCIONA\\_CL](#)
- Estados Unidos: [@ACCIONA\\_US](#)
- México: [@ACCIONA\\_MX](#)



FACEBOOK

Página oficial: [ACCIONA](#)

Australia: [ACCIONA Australia](#)

Chile: [ACCIONA Chile](#)

Estados Unidos: [ACCIONA US](#)

Inglés: [ACCIONA English](#)

México: [ACCIONA México](#)

Empleo: [ACCIONA First Job](#)



LINKEDIN

Página corporativa (ACCIONA) y subpáginas por línea de negocio:

ACCIONA Construcción, ACCIONA Energía, ACCIONA Agua, ACCIONA Service y ACCIONA Industrial.

'Agua', 'Infraestructuras' y 'Energías Renovables y sostenibles': Grupos creados para compartir noticias relacionadas con esos temas, crear debates y publicar las últimas ofertas.

ACCIONA: Grupo exclusivo para empleados y ex-empleados de la compañía.

ACCIONA I'mnovation: Grupo creado para conocer las últimas tendencias en Innovación.



GOOGLE +

En castellano e inglés.



PINTEREST

Contiene los proyectos emblemáticos de la compañía e infografías.  
[pinterest.es/accionacom](http://pinterest.es/accionacom)



FLICKR

Contiene una galería de imágenes.  
[flickr.com/photos/accionacom](http://flickr.com/photos/accionacom)



YOUTUBE

El canal cuenta con vídeos de la compañía y de los proyectos más relevantes.  
[youtube.com/accionacom](http://youtube.com/accionacom)



INSTAGRAM

Cuenta corporativa ACCIONA con las fotografías y los vídeos más llamativos de la compañía.  
[instagram.com/accionacom](http://instagram.com/accionacom)



PERISCOPE

A través de la cuenta ACCIONA se pueden seguir las retransmisiones en directo y seguir eventos, ferias y otros hitos de la compañía.  
[periscope.tv/accionacom](http://periscope.tv/accionacom)



SLIDESHARE

Ofrece folletos corporativos, presentaciones de resultados y otra información relevante.  
[slideshare.net/accionacom](http://slideshare.net/accionacom)

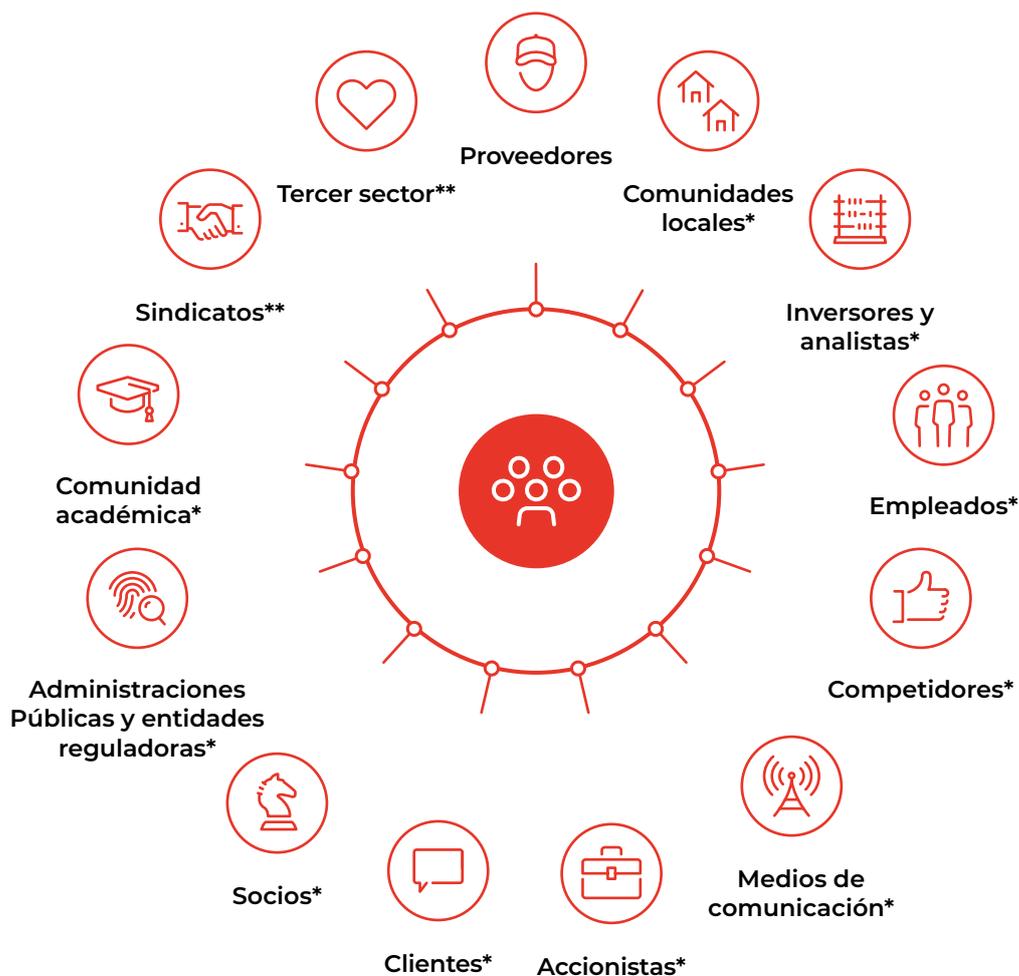
## Relación con grupos de interés

(GRI 102-40, GRI 102-42, GRI 102-43, GRI 102-44)

La comunicación y el diálogo continuo son el fundamento de la relación entre ACCIONA y sus grupos de interés, entendidos como los individuos y organizaciones afectados de manera directa o indirecta por la actividad de la compañía. En definitiva: empleados, clientes, comunidades locales, socios, proveedores y subcontratistas, Administraciones Públicas y entidades reguladoras, inversores y analistas y medios de comunicación.

La Comisión de Sostenibilidad del Consejo de Administración de ACCIONA elaboró y aprobó en 2018 una Política de Relación con Grupos de Interés. Esta política recoge los principios de la compañía para conocer las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, y así facilitar la generación de valor compartido y el establecimiento de relaciones a largo plazo.

### GRUPOS DE INTERÉS DE ACCIONA



\* Grupos de interés consultados también a través del Análisis de Materialidad 2018 (ver capítulo 'Análisis de Materialidad').

\*\* Información sobre diálogo con Sindicatos en el apartado de "Cobertura de los Trabajadores" del capítulo "Personas" y con el Tercer Sector en el apartado de "Plan de Acción Social" de este capítulo.

## Administraciones Públicas y entidades reguladoras

ACCIONA se involucra de forma responsable en el proceso de toma de decisiones de las instituciones públicas y aporta, con transparencia, su visión sobre asuntos que afectan a sus áreas de negocio y a los sectores en los que opera. Igualmente, ACCIONA coopera con diversas asociaciones que participan en los procesos regulatorios y en la definición de las políticas desarrolladas por las distintas administraciones de gobierno.

Conforme a lo previsto en su Código de Conducta, ACCIONA no realiza contribuciones económicas contrarias a la ley con fines políticos, o para obtener un trato de favor. La compañía tampoco utiliza los patrocinios o las donaciones como medio para conseguirlo.

En el ámbito de la Unión Europea, ACCIONA figura inscrita desde 2013 en el Registro de Transparencia de la UE<sup>10</sup>, donde se publica de forma transparente qué intereses se persiguen, quién los defiende y con qué presupuesto.

En 2018, el diálogo de ACCIONA con las instituciones y las asociaciones empresariales con las que colabora se centró, fundamentalmente, en la contribución a los procesos de consulta pública y apoyo al desarrollo normativo en los siguientes ámbitos.

### En materia de energía

La regulación del sector energético está en constante evolución en los últimos años. La posición que ACCIONA promueve ante administraciones y entes reguladores gira en torno a la necesidad de profundizar en la transición a una economía basada en energía limpia y libre de

emisiones, en la que el cuidado del medio ambiente tenga un papel tan relevante como la garantía del suministro. Apoyar las tecnologías renovables y eliminar las barreras que las sitúan en situación de desventaja con respecto a las energías convencionales, contribuye a los objetivos climáticos, al crecimiento económico y a reducir la dependencia energética.

En España, ACCIONA ha participado en 2018 en consultas públicas sobre diferentes proyectos normativos relacionados con el sector energético: la retribución de las energías renovables, los peajes de electricidad, el servicio de interrumpibilidad de potencia, procedimientos de operación del sistema eléctrico, la planificación energética o las garantías de origen renovable.

Del mismo modo, ACCIONA se ha involucrado muy activamente en la elaboración de la proyectada Ley de Cambio Climático y Transición Energética, con su visión y comentarios sobre la futura norma, así como a través del Grupo Español de Crecimiento Verde, en el que ACCIONA ostenta la Presidencia del grupo de trabajo de Transición Energética.

En el ámbito de la Unión Europea, ACCIONA ha continuado participando en consultas públicas (por ejemplo, en la Hoja de ruta de la UE para la descarbonización en 2050) y en el diálogo e intercambio de ideas con las instituciones comunitarias (sobre todo, a través de asociaciones europeas), en relación con el “Paquete de Energía Limpia para todos los europeos”.

También dentro de la UE es relevante la interlocución y colaboración de ACCIONA con la Dirección General de Competencia de la Comisión Europea en el análisis de medidas constitutivas de Ayudas de Estado (fundamentalmente en el sector eléctrico español).

## RESUMEN DE LÍNEAS BÁSICAS DE LAS ACTUACIONES EN EL ÁREA DE ENERGÍA

Desarrollo de un modelo energético basado en la mayor penetración de energías renovables.

### Ejemplos:

- Marco regulatorio estable de fomento de las tecnologías renovables.
- Mayor integración de las energías renovables en la red y el mercado.

Electrificación como herramienta indispensable para la transición a una economía descarbonizada.

### Ejemplos:

- Movilidad sostenible.
- Vehículo eléctrico con energías renovables.

Tratamiento favorable e incentivo de las conductas y actividades no contaminantes.

### Ejemplos:

- Mejora de los procedimientos para otorgamiento de retribución.
- Fiscalidad ambiental más gravosa con las actividades más contaminantes.
- Régimen más restrictivo de ayudas de estado a tecnologías convencionales.

<sup>10</sup> Más información en:

<http://ec.europa.eu/transparencyregister/public/consultation/displaylobbyist.do?id=451019811573-55&indexation=true&locale=es#es>

Para el desarrollo de estas políticas, ACCIONA participa en asociaciones sectoriales de ámbito regional y nacional (por ejemplo, AEE, APPA, UNEF y AEDIVE), y también de ámbito europeo (como WindEurope, ESTELA o EUFORES) e internacional (GWEC). La compañía es parte activa en sus actuaciones y ostenta puestos de responsabilidad en sus órganos directivos.

### En materia de infraestructuras, agua y servicios

ACCIONA colabora en consultas públicas de proyectos normativos y también en la preparación y comunicación a los reguladores de propuestas que favorezcan el crecimiento y la creación de valor, sin perder el foco en la protección de los consumidores y el uso responsable de los recursos.

En el sector del agua, ACCIONA ha trabajado con la consultora PwC en la elaboración de un análisis de la gestión del agua urbana en España, sus desafíos y espacios de mejora, con el fin de impulsar el necesario

debate político en este ámbito. En el informe se presentan diversas propuestas y los beneficios socioeconómicos que generaría su implementación: fomentaría la protección de los consumidores; tendría un impacto muy favorable sobre el medioambiente; generaría los incentivos adecuados para cubrir el déficit de inversiones existente; y contribuiría a dinamizar la actividad económica nacional.

En cuanto al sector del transporte ferroviario, la compañía sigue defendiendo la conveniencia de adaptar el marco regulatorio en España para la liberalización del transporte de pasajeros a fin de dar cumplimiento a las exigencias comunitarias. En esa línea, ACCIONA ha trasladado al regulador proposiciones para mejorar el diseño del modelo de liberalización con medidas que garanticen la competencia, incrementen la transparencia y la información, y proporcionen un servicio de más calidad y de mayor protección al consumidor. La compañía ha participado en diversas consultas públicas relacionadas con la elaboración o interpretación de normativas nacionales o comunitarias. Un ejemplo reciente son las reglas de acceso a las instalaciones y servicios ferroviarios.

## RESUMEN DE LÍNEAS BÁSICAS DE LAS ACTUACIONES EN MATERIA DE INFRAESTRUCTURAS, AGUA Y SERVICIOS

Apoyar el desarrollo de marcos regulatorios que favorezcan la contratación pública ecológica.

### Ejemplos:

- Normativa orientada a potenciar la toma en consideración de criterios de sostenibilidad en la contratación pública.

Políticas de agua enfocadas a garantizar la sostenibilidad del sector de la gestión del ciclo urbano del agua.

### Ejemplos:

- Propuestas de medidas para garantizar la unidad de mercado y mejora de la protección del consumidor.
- Propuestas de medidas destinadas al desarrollo y uso de nuevas tecnologías para un uso más responsable del recurso.

Marco regulatorio del sector ferroviario acorde con las exigencias comunitarias.

### Ejemplos:

- Mejora del modelo de liberalización del transporte de pasajeros.
- Mejora de la transparencia, calidad del servicio y mayor protección al consumidor.

Para impulsar sus posiciones en estas áreas, ACCIONA colabora con asociaciones como SEOPAN, en el ámbito de infraestructuras; la Asociación de Empresas Ferroviarias Privadas AEFP, en el ámbito del transporte ferroviario; y AGA y AEAS, para promover y defender los intereses comunes de las empresas de servicios relacionadas con el ciclo integral del agua.

### Inversores y analistas

Durante el año 2018, ACCIONA ha seguido manteniendo una comunicación fluida y transparente con la comunidad financiera, incrementando el conocimiento que los inversores y analistas tienen sobre la compañía, su estrategia y potenciales fuentes de creación valor. El diálogo continuo con el mercado contribuye a una toma de decisiones más informada por parte de analistas e inversores.

Estos contactos se han llevado cabo con estricto respeto por la legislación aplicable y con especial atención a la política de información y comunicación con los accionistas, los mercados y la opinión pública, incluyendo, en su caso, el contenido de la información facilitada en la página web.

En este contexto, se han tenido más de 700 contactos con inversores institucionales y analistas durante el año, entre los que destaca la participación y/o realización de los siguientes eventos:

- Participación en 12 conferencias de inversores (España, Portugal, Francia, Reino Unido, Estados Unidos), donde se han celebrado reuniones con una media de 13 inversores en cada una.
- Realización de 10 *Roadshows* (España, Reino Unido, Francia, Alemania, Suiza, Italia, Austria, Noruega, Dinamarca, Suecia, Finlandia y Estados Unidos) para reunirse con inversores.
- Participación en 5 *Reverse Roadshows*, recibiendo a inversores en Madrid.
- Organización de otros eventos para facilitar el acceso de la comunidad de analistas e inversores al equipo gestor de ACCIONA, así como tratar con más profundidad áreas específicas como el negocio de Agua.
- Presentaciones de los resultados trimestrales y anuales.

El mercado ha mostrado un interés especial por los siguientes asuntos:

- En el negocio de Energía: la revisión de parámetros regulatorios a partir de 2020 en España - en concreto, el de la rentabilidad razonable - y la política energética a medio y largo plazo. También han sido frecuentes las consultas sobre temas como el grado de competencia en las licitaciones de energía, la evolución del coste de generación y rentabilidades de nuevos proyectos, niveles de inversión y la participación en Nordex.
- En el negocio de Infraestructuras: la evolución de márgenes, cartera y del capital circulante. La comunidad inversora se ha interesado también en proyectos concretos, como el metro ligero de Sídney o Aigües Ter Llobregat (ATLL).
- El área de ACCIONA Inmobiliaria: perspectivas de la actividad de promoción inmobiliaria, así como la venta de la participación en Testa Residencial.
- Respecto a la estructura financiera: el nivel de apalancamiento, potenciales operaciones de refinanciación y abaratamiento del coste medio, y

diversificación de fuentes de financiación. Asimismo, los inversores y analistas han estado atentos a la posibilidad de que la compañía considerase obtener un rating crediticio público.

- Debido a la intensa actividad de desinversión en 2017 y 2018, los detalles de las operaciones cerradas, así como las nuevas opciones de operaciones corporativas, también han acaparado la atención del mercado.
- Evolución de las principales magnitudes financieras de la compañía.
- Programa de recompra de acciones propias.

Durante 2018, los analistas que cubren el valor publicaron un total de 80 informes sobre ACCIONA, actualizando o reiterando recomendaciones, precios objetivos, y estimaciones. Un 81 % la han mantenido y un 19 % la han reducido. A cierre de año, un 44 % de los expertos recomendaba "mantener" el valor, un 50 % "comprar" y un 6 % "vender".

En este contexto, la cotización de ACCIONA se ha revalorizado un 8,6 % durante el año frente al IBEX 35, que ha acumulado pérdidas del 14,97 %.

## Medios de comunicación

ACCIONA ha completado la red de profesionales de comunicación en sus mercados prioritarios, lo que ha permitido una mayor cercanía a los medios y, por ende, a los grupos de interés. La compañía cuenta así con interlocutores directos en los medios en Australia, Canadá, Chile, España, Estados Unidos, México y Oriente Medio.

Este acercamiento entre la compañía y los medios en las diversas áreas geográficas donde ACCIONA está presente ha ayudado a afrontar más fácilmente los retos de comunicación propios de cada entorno y de cada proyecto. Esta mayor agilidad se traduce en una mayor visibilidad de la compañía, y en una mejora del impacto en medios y de la transparencia en su relación con la sociedad.

Desde un punto de vista estratégico, ACCIONA ha logrado una presencia más robusta como agente social en los países en los que opera, al tiempo que ha consolidado la proyección de sus atributos distintivos de progreso, sostenibilidad e innovación.

El impulso a la relación con los medios sobre el terreno ha enriquecido el discurso de la compañía. Por un lado, ha permitido extraer de las comunidades en las que trabaja más elementos de comunicación de interés para la sociedad. Por otro, ha exigido un esfuerzo para combinar

información global y local, y reflejar de forma fidedigna su envergadura como empresa y su compromiso con el territorio.

El progreso y la sostenibilidad siguen sobresaliendo en las informaciones sobre ACCIONA recogidas por los medios. En gran parte, eso responde al hecho de que la sostenibilidad es un valor intrínseco de la compañía. Sus actividades empresariales – adjudicaciones, inicio y finalización de proyectos, etc. – llevan siempre asociados elementos de impacto social y medioambiental.

Hitos específicos como la inclusión de ACCIONA en el *ranking* 2018 Global 100 Most Sustainable Corporations o el reposicionamiento en materia de sostenibilidad con la campaña “Business as Unusual” contribuyen a fortalecer los rasgos que distinguen a la compañía.

## Empleados

La compañía gestiona la información, las dinámicas colaborativas y el diálogo con los empleados a través del área de comunicación interna, que ha desarrollado y mejorado la difusión estratégica y operativa de la información a nivel interno con un enfoque multicanal, recurrente, segmentado y multidireccional. La función de comunicación interna fundamenta su trabajo en:

- Planificación y metodología para la elaboración de mensajes, segmentaciones de audiencias y difusión multicanal, de información, lanzamiento de servicios, diálogo y colaboración, a través de planes de acción, gestión del contenido y diseño gráfico.
- Medición cuantitativa y cualitativa, satisfacción, valoraciones, vinculación, compromiso e impactos.
- Un enfoque cada vez más tecnológico y digital.

El objetivo es lograr impactos en la información, tanto estratégicos, en cuanto a percepción y conocimiento de los empleados, como operativos, para facilitar y mejorar la eficiencia y eficacia de procesos y áreas de trabajo.

Durante 2018, ha aumentado significativamente la comunicación a través de los canales digitales existentes, además de crecer los consumos de información, y del uso de las funcionalidades y soluciones desarrolladas en 2017 para la intranet.

El año pasado se lanzaron 22 encuestas distintas, que han generado 13.462 participaciones sobre procesos, tecnologías, código de conducta, temas de salud y bienestar o incluso sobre la percepción de la propia

intranet. En la mayoría de los casos, los resultados de los cuestionarios se han compartido a través de los canales de comunicación interna.

Interacciona ha registrado este ejercicio un acceso de más de 12.000 personas que visitaron 4,5 millones de páginas y realizaron cerca de 20.000 búsquedas. Entre las 1.175 noticias que se publicaron, las más vistas fueron las de la campaña del nuevo posicionamiento de marca y la encuesta sobre Interacciona. Todos estos datos se han medido con la nueva herramienta de métricas y análisis Cardilog Analytics. Entre las motivaciones para acceder a Interacciona, destacan tres: estar bien informado sobre la actualidad de la compañía, el acceso a todas las herramientas de servicios y trabajo de la compañía y el encontrar información necesaria para trabajar.

Además de Interacciona, a continuación se muestran otras vías y herramientas que facilitan la comunicación con los empleados:

- Interacciona TV: es el canal de vídeos de la compañía embebido en la intranet. Desde 2018 cuenta con una nueva tecnología. Espacio utilizado para almacenar y visualizar vídeos. En 2018 se publicaron 131 y se registraron 12.660 visualizaciones.
- Puntos de encuentro: son reuniones con participación en directo de empleados de determinados colectivos o en distintos países a través de vídeo *streaming* en Interacciona. En 2018 se duplicaron las retransmisiones en *streaming* (19) y las visualizaciones en directo (24.777). Las sesiones con más repercusión interna han sido la impartida por el Dr. Mario Alonso Puig sobre Salud y Bienestar, las de la Comunidad BIM, el Mapa de Procesos de Construcción y los Foros de Technical Leaders.
- Buzón de *email* de Comunicación Interna: se reciben y atienden regularmente preguntas de los empleados (883 mensajes atendidos directamente en 2018).
- Plataforma *emailing*: en 2018 se han enviado 716 *emails* desde Comunicación Interna. Estos *emailings* tiene un ratio de abridores únicos sobre destinatarios de un 64 %. Las campañas con mayor visibilidad fueron la invitación a la encuesta sobre movilidad interna y la referida al nuevo posicionamiento de marca *Business as Unusual*. Otras comunicaciones con buena acogida estaban relacionadas con temas del área de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, así como dos cursos, el de Comunicación efectiva y el de Sostenibilidad.
- Principales *newsletters*: el Flash semanal (edición en español) tiene una media consolidada de aperturas y abridores, de 16.776 y 5.935, respectivamente, mientras

que el Enews (versión en inglés) sigue evolucionando al alza y cuenta con una media de 2.883 aperturas y 905 abridores únicos.

## Clientes

Dentro del Plan Director de Sostenibilidad, y con el objetivo de generar confianza a largo plazo en los clientes, se organizan anualmente sesiones de diálogo sobre el desempeño de la sostenibilidad de ACCIONA. Durante 2018, se han mantenido reuniones con dos clientes de ACCIONA Energía, Museo Nacional Thyssen-Bornemisza y Canal de Isabel II. Por parte de ACCIONA Infraestructuras, con dos clientes de Service: Ayuntamiento de León y Mantenimiento de Zonas Verdes de León. En todos los encuentros se ha presentado la estrategia de sostenibilidad de ACCIONA y se ha consultado a los clientes sobre áreas de mejora.

Asimismo, la compañía ha realizado diversas actuaciones para identificar las necesidades y expectativas de los clientes en relación con el producto o servicio prestado y su grado de satisfacción con el mismo.



+ info en el apartado de 'Compromiso de ACCIONA con sus clientes' del capítulo 'Cadena de Valor'

## Proveedores

A través del Boletín de Proveedores, ACCIONA difunde diferentes cuestiones de interés en materia de seguridad y salud. El boletín ha llegado a más de 65.495 correos electrónicos de proveedores. ACCIONA continúa trabajando en la difusión de las buenas prácticas.

Por segundo año consecutivo, ACCIONA ha enviado a sus proveedores la "Encuesta de Satisfacción del proveedor", y ha obtenido respuesta de 2.721. Uno de los fines de la consulta es conocer la importancia de la sostenibilidad en la cadena de suministro. El 98 % de los proveedores considera muy bueno o bueno el compromiso de ACCIONA con la sostenibilidad, y al 94 % la compañía les transmite confianza y la recomendaría a otras empresas. El 44 % de los proveedores también afirmaron conocer los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, de los cuales el 81 % creía contribuir mucho o bastante a la consecución de los mismos desde su empresa. Se ofreció a todos los que respondieron la encuesta, la posibilidad de participar en un sorteo para realizarles una consultoría de sostenibilidad.

Además, el grupo participa en diferentes encuentros con proveedores. El año pasado se mantuvieron reuniones en Chile y México con proveedores que iban a participar en licitaciones y necesitaban asesoramiento sobre cómo realizar el registro en los sistemas de ACCIONA, así como acerca de los factores de riesgo monitorizados y evaluados al final de los trabajos.



+ info en el apartado de 'Formación y comunicación a proveedores' del capítulo 'Cadena de Valor'

## Comunidades locales

El diálogo con las comunidades permite conocer y gestionar las inquietudes y expectativas que produce ACCIONA con su actividad. De esta manera, la compañía no solo integra sus proyectos en el entorno social y ambiental, sino que también identifica oportunidades de desarrollo sostenible.

La compañía cuenta con diferentes canales de comunicación como formularios web, e-mails, teléfonos, buzones de sugerencias, u oficinas de atención a la comunidad, a través de los cuales los grupos de interés afectados por un proyecto pueden hacer llegar sus consultas, quejas o sugerencias.

Con el objetivo de reforzar estas relaciones, en el marco de la Norma Corporativa de Gestión del Impacto Social, ACCIONA ha aprobado una instrucción corporativa específica, que pone a disposición de los empleados herramientas para gestionar la comunicación y el diálogo con comunidades y otros grupos de interés.



+ info en el apartado 'Contribución a la sociedad' de los capítulos 'Compromiso de ACCIONA Energía' y 'Compromiso de ACCIONA Infraestructuras'

# Cambio Climático

NEUTRALES  
EN CARBONO

ACCIONA es una compañía neutra en carbono. Orienta sus inversiones a proyectos que contribuyen positivamente a cumplir con los objetivos de reducción diseñados en el Acuerdo de París. Lleva a cabo sus operaciones buscando la eficiencia energética e incorporando el consumo de energía renovable. La compensación de las emisiones que no se logran reducir, se lleva a cabo mediante la compra de créditos de CO<sub>2</sub> de instalaciones renovables en países en desarrollo.



## HITOS DESTACADOS 2018

- ▶ **Consecución de la neutralidad en carbono** mediante la compensación del 100 % de las emisiones generadas que no se han podido reducir.
- ▶ **Establecidos objetivos de reducción** de emisiones basados en la ciencia (SBT).
- ▶ **Reducidas las emisiones GEI** en un **7 %** respecto a 2017.
- ▶ Empleado el **precio interno del carbono** en el análisis de nuevas inversiones o proyectos.
- ▶ Elaborado dossier de **medidas globales de adaptación** al cambio climático.
- ▶ **Análisis** y publicación de los **riesgos y oportunidades climáticos** siguiendo las recomendaciones de Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD).



## RETOS PRINCIPALES 2019

- ▶ **Mantenimiento** de la **neutralidad en carbono** en 2019.
- ▶ **Revisión** metodológica de los **inventarios** y sendas de reducción de acuerdo a **objetivos basados en la ciencia**.
- ▶ **Reducir las emisiones GEI** en línea con el objetivo basado en la ciencia, respecto a la cifra 2017.
- ▶ Utilizar el precio interno del carbono en el **análisis de posibles nuevas inversiones o proyectos**.
- ▶ **Consolidar los planes de adaptación al cambio climático** de cada uno de los negocios de la compañía.
- ▶ **Avanzar en el análisis y reporte de los riesgos y oportunidades** asociados al cambio climático siguiendo las recomendaciones de Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD).

## Riesgos y oportunidades asociadas al cambio climático

### Protagonistas de la transición

El modelo de negocio de ACCIONA está diseñado con el propósito de ser el operador de referencia global de la conexión de los mercados de capitales con el desarrollo y operación de infraestructuras habilitantes para la prosperidad de los ciudadanos.

La compañía opera organizada en áreas de competencia en torno a las infraestructuras, agua y energía, tratando de aportar soluciones innovadoras y generadoras de progreso real. Las actividades que realiza contribuyen a generar o mitigar emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) principalmente en cuanto a que:

- ACCIONA produce y comercializa energía renovable, contribuyendo al desplazamiento de las energías fósiles en la producción eléctrica.

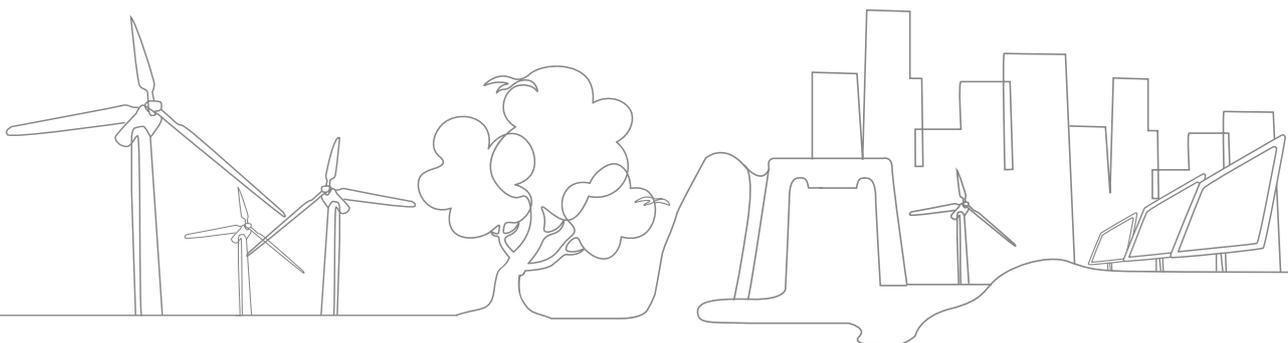
- La compañía desarrolla proyectos de infraestructuras con fases de proyecto intensivas en el uso de energía por el uso de maquinaria pesada.
- En los últimos años se han incrementado los proyectos de desalación cuya operación es intensiva en consumo energético, aunque esta se realice únicamente con la tecnología más eficiente del mercado: la ósmosis inversa.

El modelo de negocio también contribuye destacadamente a la adaptación de las comunidades locales a los desafíos climáticos:

- Construye, opera y mantiene nuevas plantas potabilizadoras, depuradoras y desalinizadoras, proporcionando un mayor nivel de acceso al agua. La necesidad hídrica se verá acrecentada en muchas regiones, según todos los escenarios climáticos físicos.

### MITIGACIÓN DEL CAMBIO CLIMÁTICO MEDIANTE LA GENERACIÓN DE ENERGÍA EXCLUSIVAMENTE RENOVABLE

La inversión en energías renovables, gracias a su competitividad técnica y económica, se presenta como la mejor solución energética sostenible en el largo plazo. En la transición, ACCIONA contribuye al desplazamiento de las actuales energías fósiles en los mixes eléctricos nacionales. El despliegue acelerado global de las fuentes de energía renovable es una de las principales claves para el cumplimiento del compromiso establecido en el Acuerdo de París.



## EQUILIBRIO ENTRE MITIGACIÓN Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO MEDIANTE DESALACIÓN EFICIENTE DE AGUA

La actividad de ACCIONA con más intensidad en carbono es la desalación de agua. Esta actividad está experimentando un fuerte crecimiento en MENA (Oriente Medio y norte de África). Se estima que la producción de agua desalada en esta región será 13 veces mayor en 2040 que en 2014, debido al cambio climático y al aumento de población. Por tanto, la desalación se presenta como una solución de adaptación al cambio climático y una potencial traba para la mitigación.

ACCIONA solo desala agua mediante el empleo de la tecnología de ósmosis inversa. El empleo de esta tecnología implica del orden de 6,5 veces menos emisiones de efecto invernadero que las tecnologías térmicas de desalación existentes en esta región, y alrededor de 4,5 veces menos que la media de todas las tecnologías. El ratio de emisiones es incluso menor que el estimado en la región en un escenario de 2 °C (escenario 450 de la IEA) para 2040.

La compañía ha desalado este año 204 hm<sup>3</sup> en MENA, contribuyendo así a la adaptación en un equilibrio con la necesidad de mitigación. ACCIONA continuará contribuyendo mediante el aumento de su producción en los próximos años.

### ESCENARIO DE LA DESALACIÓN EN ORIENTE MEDIO Y NORTE DE ÁFRICA

(Ratio emisiones kgCO<sub>2</sub>e/m<sup>3</sup>)

Región MENA  
ACCIONA en MENA



Fuente: World Energy Outlook (2016) de la IEA y análisis propio.

### Alineados con los objetivos globales de descarbonización de la economía

La compañía se encuentra alineada con los objetivos de descarbonización total de la economía a través de compromisos públicos, políticas, procedimientos concretos, objetivos públicos y un modelo de incentivos de la dirección de la compañía.

La Política de Cambio Climático de ACCIONA está aprobada por su Consejo de Administración y establece como prioridad liderar la transición hacia modelos de

negocio bajos en carbono. Esta directriz se materializa a través de los siguientes objetivos y principios:

- Ser una compañía neutra en carbono. Desde 2016 todas las emisiones generadas a la atmósfera de gases de efecto invernadero que no se han podido reducir, son compensadas a través de la cancelación de créditos de carbono certificados.
- Reducir un 16 % las emisiones propias y de su cadena de suministro en el periodo de 2017 a 2030, alineándose con las necesidades establecidas por la ciencia para

mantener el incremento de temperatura global por debajo de los 2 °C.

- Desarrollar proyectos, productos y servicios que contribuyen a la disminución de gases de efecto invernadero, facilitando así el acceso a la energía renovable.
- Promover la adaptación al cambio climático, facilitando el acceso al agua y a las infraestructuras resilientes.

ACCIONA promueve la fijación de un precio de carbono al que ayude a redirigir la inversión de gobiernos y empresas hacia modelos de producción y consumo más limpios. Esta actividad se vehiculiza mediante la participación pública activa en iniciativas internacionales como la Alliance of CEO Climate Leaders o el Carbon Pricing Leadership Coalition.

### Acción climática

Durante 2018, el 69 % del EBITDA de la compañía ha contribuido activamente a la mitigación y adaptación al cambio climático, habiendo generado en 2018 un total de 22.087 GWh de electricidad renovable que evitan 14,7 millones de tCO<sub>2</sub>e. Asimismo, ha proporcionado acceso al agua y al saneamiento a comunidades mediante el tratamiento de 790 hm<sup>3</sup>.

ACCIONA ha cumplido con sus objetivos de reducción de emisiones, rebajando el CO<sub>2</sub>e de sus alcances 1 y 2 en un 7 % respecto a 2017, y disminuyendo sus emisiones de alcance 3 de proveedores<sup>1</sup> en un 41 %. Este avance se ha logrado a través del consumo de energía renovable y la implantación de medidas de eficiencia energética como, por ejemplo:

- El empleo de biodiesel B20 para la totalidad de equipos estáticos existentes en la obra de la Línea Roja del Metro de Dubai.
- La reducción del consumo energético mediante la implantación del estándar ISO 50001 en sus centros de tratamiento de agua.
- La reducción de emisiones por transporte de residuos debido al descenso en su generación.

La acción climática de ACCIONA también tiene reflejo en su gestión de riesgos climáticos. Así, en 2018, cada negocio de la compañía ha elaborado su *Plan de Adaptación* y

*Gestión de Riesgos de Cambio Climático* que sirven como marco para la realización y seguimiento de actividades de adaptación.

### DOSSIER 2018 DE MEDIDAS GLOBALES DE ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO

Como apoyo a la gestión de riesgos climáticos, se ha elaborado el *Dossier 2018 de medidas globales de adaptación al cambio climático*. A través del análisis de 89 vulnerabilidades climáticas, el documento propone 71 soluciones de adaptación, de las cuales, al menos 25 ya están siendo incorporadas en las líneas de negocio. El dossier abarca la adopción de medidas en campos como la gestión del agua, el empleo de nuevos materiales, la redefinición de diseños, uso de sistemas de monitorización climática o el almacenamiento energético, e incluye una aproximación del gasto derivado de su implantación.

### Gestión de los riesgos de cambio climático

La compañía desarrolla análisis *top-down* de los escenarios, riesgos y oportunidades climáticas, en el que se interrelacionan los peligros y fuentes de oportunidad climáticos más significativos con la exposición geográfica y la vulnerabilidad de las actividades de la compañía. Se estudian cualitativa y cuantitativamente escenarios de 2 °C y otros derivados de las políticas planificadas por los países actualmente en las NDC (Nationally Determined Contribution), de forma que se aumenta la robustez y resiliencia de la compañía. Estos escenarios se consideran los más adecuados para estudiar impactos regulatorios o físicos, respectivamente.

Las actividades de ACCIONA se realizan en áreas del planeta que se están viendo afectadas por el cambio climático. Los planes de negocio han integrado un plan de respuesta a estos riesgos emergentes como son la potencial reducción de la escorrentía o la mayor frecuencia de eventos meteorológicos extremos como huracanes e inundaciones, etc.

<sup>1</sup> Categorias Purchased goods and services, Capital goods, Fuel and energy related activities y Upstream transportation and distribution.

Las medidas encaminadas a la resiliencia climática, son determinadas a partir del análisis de distintas proyecciones temporales de escenarios climáticos que permiten incluir medidas de gestión de riesgos, así como el aprovechamiento de sus oportunidades de las medidas de transición a modelos económicos bajos en carbono.

Se han establecido umbrales de tolerancia a partir de los cuales se identifican, valoran, priorizan y comunican los riesgos a los órganos de decisión de ACCIONA, incluyendo un cálculo de los impactos potenciales a corto, medio y largo plazo que el cambio climático podría generar.

En este proceso se emplean diversas herramientas:

- Mapas de identificación de peligros climáticos de fuentes de reconocido prestigio.
- Análisis financieros de la compañía.
- Monitorizaciones de emisiones GEI en los centros de ACCIONA.

- Herramientas de identificación de requisitos legales.
- Procedimientos de gestión de impactos ambientales y sociales.
- La propia experiencia de los grupos evaluadores de riesgos.

Los riesgos identificados son evaluados en función de su probabilidad de ocurrencia y su consecuencia económica y reputacional. Estas dos variables determinan finalmente un nivel de riesgo. Para los riesgos de mayor nivel se elabora una ficha específica de mitigación.

El proceso de gestión de riesgos climáticos se aborda a nivel de negocio y se lleva a cabo con una frecuencia anual. Se encuentra integrado en el proceso de gestión de riesgos general de ACCIONA.

## RIESGOS CLIMÁTICOS DESTACADOS

- Riesgo muy alto o crítico
- Riesgo alto
- Riesgo medio
- Riesgo bajo o muy bajo



N.º	Categoría	Descripción	Tipo de Impacto	Negocio	Gestión y mitigación del riesgo
1	Físico	Menor generación hidráulica en España a causa de la reducción de la escorrentía. Se identifica un riesgo alto en el largo plazo.	Ingresos	ACCIONA Energía	Se están implementando procesos de vigilancia y control sobre los cambios en la producción y gestión de embalses con predicción meteorológica para permitir una mejor planificación y gestión de los embalses.
2	Físico	Aumento del número de paradas en los parques eólicos del Golfo de México a causa de mayor frecuencia en intensidad de huracanes e inundaciones.  Se identifica un riesgo medio en el largo plazo.	Ingresos	ACCIONA Energía	Se está realizando la elevación de cimentaciones y se ha contratado un seguro contra riesgos derivados de eventos catastróficos.
3	Físico	Penalizaciones económicas por incumplimiento de plazos de obra comprometidos con clientes debido a la menor disponibilidad de días útiles a causa de fenómenos climáticos extremos. Riesgo medio en el largo plazo.	Costes	ACCIONA Construcción	Transferencia: contratación de seguros.  Creación en 2019 de grupo de trabajo para verificar el grado de cobertura existente.

## OPORTUNIDADES CLIMÁTICAS DESTACADAS

Categoría	Descripción	Tipo de Impacto	Negocio	Gestión de la oportunidad
Productos y servicios	Incremento en la demanda de infraestructuras de generación renovable a causa de los cambios regulatorios en relación al cambio climático. La legislación incluida en el "Paquete de Energía Limpia para todos los europeos" de la Unión Europea y otras leyes aprobadas en Australia, México y Chile, entre otros países, suponen una oportunidad en el corto, medio y largo plazo.	Ingresos	ACCIONA Energía	Según compromiso del PDS 2020: Inversión de 2.500M\$ en el periodo 2016-2020 en generación renovable para alcanzar una capacidad total de 10.500 MW.  1.442 M€ CAPEX acumulado ACCIONA Energía en el periodo 2016-2018 alcanzando una potencia instalada total de 9.627 MW a 2018.
Productos y servicios	Incremento en la demanda de infraestructuras de tratamiento de agua en regiones con proyección de aumento en su escasez a causa del cambio climático.  Oportunidad en el corto, medio y largo plazo.	Ingresos	ACCIONA Agua	Inversión: Creación de infraestructuras que proporcionen agua a 4 millones de personas y operando otras que sirvan a más de 5 millones.  Agua tratada en 2018: 790 hm³.

## Indicadores climáticos clave<sup>2</sup>

### Emisiones generadas

#### Cálculo de las emisiones generadas

Las emisiones generadas se calculan siguiendo los criterios definidos en el GHG Protocol, bajo el esquema de control financiero, consolidándose como CO<sub>2</sub> equivalente las emisiones correspondientes a todos los GEI relevantes para la compañía: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFC y SF<sub>6</sub>. El criterio de consolidación de los consumos energéticos y otras emisiones sigue el mismo criterio contable.

Los factores de conversión empleados son los indicados por:

- Panel Intergubernamental de Cambio Climático (IPCC), en el documento de Directrices IPCC de 2006 para los inventarios de gases de efecto invernadero.
- Inventario Nacional de Gases de Efecto Invernadero (GEI) de España.
- Agencia Internacional de la Energía.
- Red Eléctrica de España.
- ACCIONA Green Energy.
- Department for Environment, Food and Rural Affairs, de Reino Unido.
- Agencia Europea de Medio Ambiente.

#### Alcances 1 y 2 de emisiones

## LAS EMISIONES GEI SE HAN REDUCIDO EN UN 7 % EN 2018

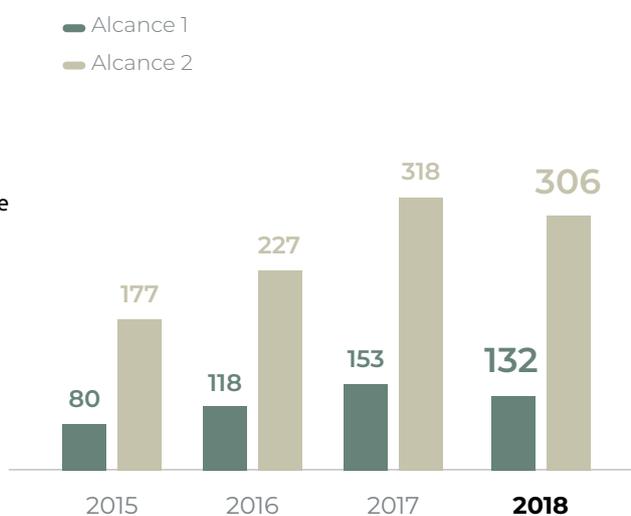
La suma de emisiones de CO<sub>2</sub>e de Alcances 1 y 2 generadas en 2018 se ha situado en 437.614 toneladas, de las cuales 131.685 t CO<sub>2</sub>e corresponden al Alcance 1, y 305.929 t CO<sub>2</sub>e al Alcance 2 *market-based* (389.045 t CO<sub>2</sub>e *alcance 2 location-based*).

En 2018, la compañía contaba con un objetivo basado en la ciencia de reducción de emisiones GEI de alcances 1 y 2 del 1,23 % respecto al año anterior, habiéndolas reducido en un 7 %.

En la Cumbre del Clima de París, ACCIONA adquirió el compromiso de ser una empresa neutra en carbono como parte de su objetivo estratégico de mitigar el cambio climático. Por ello, desde 2016 todas las emisiones generadas a la atmósfera de gases de efecto invernadero que no se han podido reducir, son compensadas a través de la cancelación de créditos de carbono certificados.

### EVOLUCIÓN DE LAS EMISIONES GENERADAS

(Miles de tCO<sub>2</sub>e)



\* Datos históricos de CO<sub>2</sub>e recalculados (acorde a lo establecido por GHG Protocol), debido a que la actividad de Trasmediterranea en 2018 se desconsolida de ACCIONA y a que 2 centros de consumo representativos han dejado de ser atribuibles a ACCIONA según acuerdos relativos a las responsabilidades de gestión energética y al criterio de atribución de las emisiones de plantas de titularidad pública, consolidadas bajo esquema de control financiero, según GHG Protocol: Corporate Standard for U.S. Public Sector Organizations".

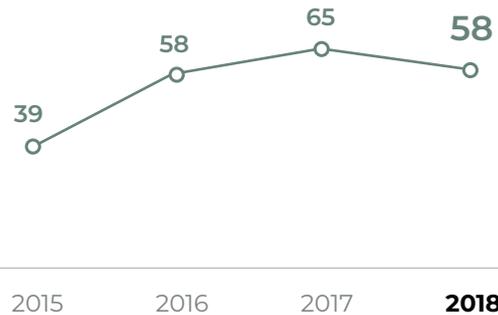
<sup>2</sup> A lo largo del resto del capítulo de Cambio Climático se informa acerca de las distintas métricas de la compañía en materia de energía y emisiones de gases de efecto invernadero, de forma que se da respuesta a las recomendaciones de TCFD y GRI.

Otras métricas relevantes para los riesgos climáticos, como los indicadores relativos a agua y residuos y el porcentaje de actividad verde, se encuentran en el capítulo de Medio Ambiente. La información sobre remuneración ligada a objetivos de sostenibilidad, incluyendo cambio climático, se integra en el capítulo "Personas".

El valor de la intensidad de carbono de ACCIONA se ha situado en 58 t CO<sub>2</sub>e /M€ ventas (Alcances 1 y 2). Por su parte, el ratio de emisiones de CO<sub>2</sub> en los inmuebles de la compañía fue de 18 kg CO<sub>2</sub>e/m<sup>2</sup>.

## INTENSIDAD DE EMISIONES GEI

(tCO<sub>2</sub>e/Ventas)



\* Datos históricos de CO<sub>2</sub>e recalculados (acorde a lo establecido por GHG Protocol), debido a que la actividad de Trasmediterranea en 2018 se desconsolida de ACCIONA y a que 2 centros de consumo representativo han dejado de ser atribuibles a ACCIONA según acuerdos relativos a las responsabilidades de gestión energética y al criterio de atribución de las emisiones de plantas de titularidad pública, consolidadas bajo esquema de control financiero, según GHG Protocol: Corporate Standard for U.S. Public Sector Organizations”.

## Alcance 3 de emisiones

En 2018 la compañía contaba, al igual que para los alcances 1 y 2, con un objetivo basado en la ciencia de reducción de emisiones GEI de alcance 3 del 1,23 % respecto al año anterior para el conjunto de categorías “Productos, servicios y materias primas; Bienes de capital; Actividad relacionada con el consumo energético (no alcance 1 ni alcance2) y Transporte y distribución aguas arriba”. La cifra de emisiones de Alcance 3 para estas 4 categorías ha descendido en un 41 % respecto a la cifra del año anterior. Este descenso de emisiones ha sido motivado principalmente por la bajada de emisiones en las categorías asociadas a proveedores. En este sentido, ACCIONA ha llevado a cabo un trabajo de mejora en la identificación de los sectores de compra hacia los que genera sus pedidos que ha redundado en una mayor precisión en el empleo de factores de emisión. Así mismo durante el pasado año se han realizado compras a sectores menos intensivos en emisiones y se ha actualizado la base de datos de factores de emisión empleada, que en promedio es menos intensiva en carbono. El descenso para el conjunto de emisiones de Alcance 3 se ha situado en el 37 %.

EL DESCENSO PARA EL CONJUNTO DE EMISIONES DE ALCANCE 3 SE HA SITUADO EN EL

# 37 %

### ALCANCE 3 DE EMISIONES

(tCO<sub>2</sub>e)

	2015	2016	2017	2018
<b>CONCEPTO</b>				
Activos arrendados a la organización*	1.819**	1.819	2.177	10.332
Viajes de empleados al trabajo*	48.768 (Compensadas)	50.536	55.568	61.958
Viajes de negocios	16.263 (Compensadas)	16.927	17.190	17.785
Residuos de la organización	14.859	22.057	14.861	10.451
Residuos derivados de los productos vendidos por la organización	870	93	144	191
Uso de productos vendidos por la organización	1.666	488	10.677	54.657
Inversiones	2.119**	15.865	39.040	19.347
Productos, servicios y materias primas*			947.033	764.917
Bienes de Capital*			630.764	299.156
Actividad relacionada con el consumo energético (no Alcance 1 ni Alcance 2)*	1.612.080	1.248.840	147.461	25.109
Transporte y distribución aguas arriba*			203.034	48.442
<b>Total (tCO<sub>2</sub>e)*</b>	<b>1.697.814***</b>	<b>1.356.626</b>	<b>2.067.949</b>	<b>1.312.345</b>

\* Datos históricos de CO<sub>2</sub>e recalculados como consecuencia de la venta de Trasmediterranea acorde a lo establecido por GHG Protocol.

\*\* Parte de las emisiones 2015 reportadas en activos arrendados a la organización se han reasignado a Inversiones.

\*\*\* 65.031 compensadas.

#### Otras emisiones

Las emisiones globales de NOx en 2018 fueron de 1.767 toneladas, las de SOx de 248 toneladas y las de PM10 de 76 toneladas, habiendo disminuido respecto al año anterior un 88 %, un 93 % y un 92 % respectivamente. Los descensos en las cifras se han debido principalmente

a la desconsolidación de las cifras de Trasmediterranea en 2018. Las emisiones de SF<sub>6</sub> se han situado en 0,050 toneladas. En 2018, la compañía ha contado con un objetivo de reducción de estas emisiones alineado con su objetivo de reducción de emisiones GEI. En cuanto a las emisiones biogénicas, su generación en 2018 ha sido de 466.628 tCO<sub>2</sub>.

## EVOLUCIÓN DE OTRAS EMISIONES

(Toneladas)

	2015	2016	2017	2018
<b>CONCEPTO (t)</b>				
NO <sub>x</sub> *	9.590	12.298	14.683	1.767
SO <sub>x</sub> **	2.237	2.888	3.351	248
PM <sub>10</sub> ***	641	795	958	76
SF <sub>6</sub>	0,443	0,179	0,094	0,050

El histórico de datos incluye la actividad de Trasmediterranea, que en 2018 se desconsolida de ACCIONA y 2 centros cuyo consumo representativo ha dejado de ser atribuible a ACCIONA, según acuerdos relativos a las responsabilidades de gestión energética y al criterio de atribución de las emisiones de plantas de titularidad pública, consolidadas bajo esquema de control financiero, según GHG Protocol: Corporate Standard for U.S. Public Sector Organizations.

Descontando la actividad de Trasmediterranea y los 2 centros mencionados las cifras serían: \* 870 (2015); 1.299 (2016) y 1.802 (2017), \*\* 53 (2015); 140 (2016) y 186 (2017), \*\*\* 52 (2015); 37 (2016) y 80 (2017).

### Uso interno del precio del carbono

Poner un precio al carbono se configura como una manera de afrontar los retos que a corto-medio plazo van a establecer tanto entidades reguladoras como clientes al respecto. ACCIONA ha desarrollado en 2018 una *Guía del uso del precio interno del carbono*, que explica qué usos del precio del carbono pueden favorecer las actividades de la compañía, cada uno con sus propios objetivos, alcance y niveles de precio, como por ejemplo:

- **Precio de compensación:** el uso de este precio es el resultado del compromiso de la compañía de ser neutra en carbono desde 2016. Este precio aplica a todas las unidades de negocio de ACCIONA, que deben pagar de acuerdo a las emisiones GEI que generan, de forma que se fomenta la eficiencia energética y el uso de fuentes de energía sin emisiones.
- **Precio sombra:** el precio está basado en el coste estimado sobre la sociedad de la externalidad de emitir gases de efecto invernadero. El uso de un precio de este nivel revela la resiliencia a escenarios regulatorios en los que se cumple el Acuerdo de París.

### Emisiones evitadas

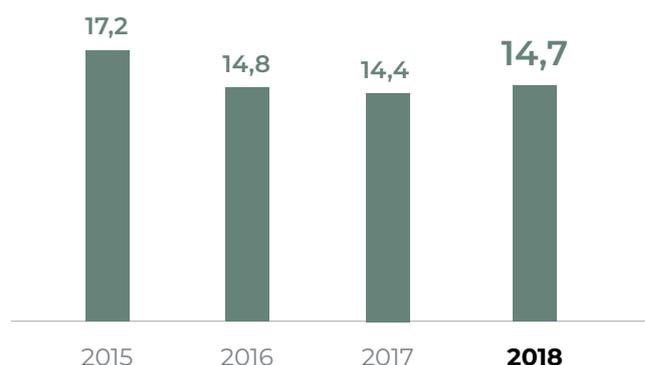
En 2018, ACCIONA ha evitado la emisión de 14,7 millones de toneladas de CO<sub>2</sub> gracias a su actividad de generación de energía 100 % renovable. Esta misma generación evitó durante el último año la emisión a la atmósfera de

12.534 t NO<sub>x</sub>, 51.022 t SO<sub>x</sub> y 357 t PM<sub>10</sub>. Estas emisiones tienen impacto en la salud de las personas, luego evitarlas, conduce a un ahorro sanitario.

**EVITADA LA EMISIÓN A LA ATMÓSFERA DE 14,7 MILLONES DE TONELADAS DE CO<sub>2</sub>**

### EVOLUCIÓN DE LAS EMISIONES EVITADAS DE ACCIONA

(Millones de toneladas de CO<sub>2</sub>)



## Consumo energético

En 2018 el consumo energético de la compañía ha sido de 10.186 TJ (47 % menos que en 2017), de los cuales un 56 % han provenído de fuentes renovables. ACCIONA ha contado con un objetivo de reducción de consumo energético no renovable alineado con su objetivo de reducción de emisiones GEI.

### EVOLUCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO

(TJ)

	2015	2016	2017	2018
<b>Renovable*</b>	6.013	6.510	5.740	<b>5.698</b>
• Combustibles	4.275	4.357	4.384	<b>4.712</b>
• Electricidad**	1.738	2.153	1.356	<b>986</b>
<b>No renovable***</b>	7.204	9.488	13.331	<b>4.488</b>
• Combustibles****	5.666	7.432	8.787	<b>1.692</b>
• Electricidad*****	1.538	2.056	4.544	<b>2.796</b>
<b>Total (TJ)*****</b>	<b>13.217</b>	<b>15.998</b>	<b>19.071</b>	<b>10.186</b>

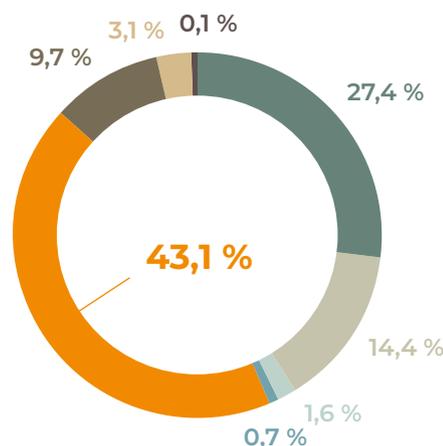
El histórico de datos incluye la actividad de Trasmediterranea, que en 2018 se desconsolida de ACCIONA y 2 centros cuyo consumo representativo ha dejado de ser atribuible a ACCIONA, según acuerdos relativos a las responsabilidades de gestión energética y al criterio de atribución de las emisiones de plantas de titularidad pública, consolidadas bajo esquema de control financiero, según GHG Protocol: Corporate Standard for U.S. Public Sector Organizations.

Descontando la actividad de Trasmediterranea y los 2 centros mencionados las cifras serían: \* 5.989 (2015); 6.485 (2016) y 5.710 (2017), \*\* 1.714(2015); 2.128 (2016) y 1.326 (2017), \*\*\* 2.659(2015); 3.489 (2016) y 4.846 (2017), \*\*\*\* 1.143(2015); 1.585 (2016) y 2.002 (2017), \*\*\*\*\* 1.516(2015); 1.905 (2016) y 2.843 (2017), \*\*\*\*\* 8.647(2015); 9.974 (2016) y 10.556 (2017).

### CONSUMO ENERGÉTICO POR FUENTE

(Porcentaje)

- Electricidad (mix de red)
- Gasóleo
- Gas natural
- Otros combustibles fósiles
- Biomasa
- Electricidad (100 % renovable)
- Biogás
- Biodiésel



La intensidad energética de origen fósil de la compañía se ha situado en 0,6 TJ/M€ventas, mientras que la intensidad energética de origen renovable fue de 0,8 TJ/M€ventas. El ratio de consumo energético en los inmuebles de ACCIONA se situó en los 150 kWh/m<sup>2</sup>.

### Consumo energético de terceros

A continuación, se presentan los consumos de energía más relevantes fuera de la organización, calculados de acuerdo con las categorías de alcance 3 de la compañía.

En 2018 la compañía ha contado con un objetivo de reducción de consumo energético de alcance 3 alineado con su objetivo de reducción de emisiones GEI.

## EVOLUCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO

(GJ)

	2015	2016	2017	2018
<b>CONCEPTO</b>				
Activos arrendados a la organización*	1.882.043****	2.376.162	1.815.757	145.453
Viajes de empleados al trabajo**	681.871	696.541	788.330	853.119
Viajes de negocios	231.023	239.899	242.624	251.756
Residuos de la organización	200.520	293.148	197.506	138.896
Residuos derivados de los productos vendidos por la organización	11.744	1.235	1.909	2.542
Uso de productos vendidos por la organización	21.005	6.437	836.599	622.020
Inversiones	29.130****	308.264	350.478	423.611
Productos, servicios y materias primas***				11.327.661
Bienes de Capital***				4.231.087
Actividad relacionada con el consumo energético (no Alcance 1 ni Alcance 2)***	31.080.198	23.270.929	21.891.112	517.024
Transporte y distribución aguas arriba***				659.103
<b>Total (GJ)****</b>	<b>34.137.534</b>	<b>27.192.615</b>	<b>26.124.314</b>	<b>19.172.272</b>

El histórico de datos incluye la actividad de Trasmediterranea, que en 2018 ya no forma parte de ACCIONA.

Descontando la actividad de Trasmediterranea las cifras serían: \* 33.112 (2015); 37.782 (2016) y 40.060(2017), \*\* 668.233 (2015); 696.417 (2016) y 761.393(2017), \*\*\* 26.643.961 (2015); 22.112.250 (2016) y 20.936.195 (2017), \*\*\*\* 27.838.729(2015); 23.695.433 (2016) y 23.366.763(2017).

\*\*\*\* Parte de los consumos 2015 reportados en activos arrendados a la organización se han reasignado a Inversiones.

# Medio Ambiente

HACIA  
UNA ECONOMÍA  
CIRCULAR

Las operaciones de la compañía se llevan a cabo siguiendo el principio de precaución con el fin de minimizar el impacto que toda operación industrial conlleva, especialmente en cuanto a la gestión integral de riesgos medioambientales, climáticos e hídricos, la promoción de la economía circular, y la conservación de la biodiversidad.



## HITOS DESTACADOS 2018

- ▶ **295 hm<sup>3</sup>** de agua tratados en zonas con estrés hídrico y **17 %** del agua consumida de origen reciclado, terciario o lluvia.
- ▶ Reducida la generación de residuos no peligrosos no valorizados en un **30 %** respecto a 2015 (Año base del Plan de Gestión de Residuos de ACCIONA).
- ▶ Valorizados el **58 %** de los residuos no peligrosos generados.
- ▶ Realizado Análisis 2018 de escenarios, riesgos y oportunidades asociados al recurso hídrico en ACCIONA y evaluaciones y gestión de riesgo hídrico y de responsabilidad medioambiental a nivel de negocio.
- ▶ **5** nuevos ACV incorporados al portfolio de la compañía.
- ▶ Realizado desarrollo metodológico de evaluación de huella en biodiversidad y ejecutados **12** planes de acción en biodiversidad.



## RETOS PRINCIPALES 2019

- ▶ Mantener el agua para consumo un **6 %** por debajo del valor alcanzado en 2017.
- ▶ Reducción de un **8 %** de la cantidad de residuos no peligrosos no valorizados generados respecto a 2015, según establece el Plan de Gestión de Residuos.
- ▶ Valorización del **47 %** del total de residuos generados, avanzando en el cumplimiento del Plan de Gestión de Residuos para el fomento de la Economía Circular.
- ▶ Analizar los riesgos y oportunidades 2019 asociados al recurso hídrico en ACCIONA.
- ▶ Incluir el análisis de ciclo de vida en nuevos proyectos/centros de la compañía.
- ▶ Huella Neutra en Biodiversidad: Pérdida Neta Cero o Mejora Neta.

## Creación de valor a través de la variable ambiental

El modelo de negocio de ACCIONA se basa en el diseño de soluciones que faciliten un desarrollo más sostenible. Entre los retos que esto supone, la actividad se ha venido centrando en los últimos años, principalmente, en la descarbonización del mix energético con el fin de mitigar el cambio climático, el diseño, construcción y operación de infraestructuras resilientes y la atención a los retos que plantea el estrés hídrico en amplias regiones del planeta. Las operaciones de la compañía se llevan a cabo siguiendo el principio de precaución, con el fin de minimizar el impacto que toda operación industrial conlleva, especialmente en cuanto a la gestión integral de riesgos medioambientales, climáticos e hídricos, la reducción y compensación de emisiones, la promoción de la economía circular, y la conservación de la biodiversidad.

La protección del medio se recoge en el Código de Conducta y se desarrolla mediante cuatro políticas de actuación que cubren los principales riesgos en las operaciones: Política de Medio Ambiente, Política frente al Cambio Climático, Política de Agua y Política de Biodiversidad.

Tal y como contempla el Plan Director de Sostenibilidad 2020 (PDS 2020), la integración de la variable ambiental y la aplicación de las políticas y principios medioambientales en la operativa de los negocios de ACCIONA, se garantiza mediante estrategias que se elevan a la Comisión de Sostenibilidad del Consejo de Administración. De esta manera, se asegura el cumplimiento de los objetivos en las áreas de Medio Ambiente y Cambio Climático.

ACCIONA cuenta con personal específicamente cualificado en todos los ámbitos funcionales, jerárquicos y geográficos. Esto permite aportar en cada momento la máxima calidad y experiencia en el desarrollo de sus actividades, siguiendo siempre los más estrictos estándares ambientales. En 2018, un total de 239 personas en ACCIONA tuvieron responsabilidad específica en materia de medioambiente.

## Inversión y gasto ambiental

El 38 % de las ventas globales del grupo y el 69 % del EBITDA han derivado de lo que el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) define como 'Economía Verde'<sup>1</sup>. Durante 2018, la actividad de prevención y mitigación de riesgos medioambientales de la compañía se ha cifrado en 3.242 millones de euros, de los cuáles 2.687 millones se han destinado a gastos y 555 millones a inversiones ambientales.

---

EL 38 % DE LAS VENTAS GLOBALES Y EL 69 % DEL EBITDA DE ACCIONA HAN DERIVADO DE **NEGOCIOS DE ECONOMÍA VERDE**, SEGÚN DEFINE EL PNUMA

---

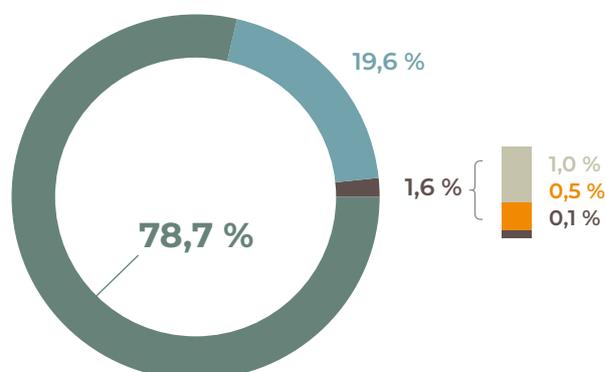
De la cifra total, la gestión (incluyendo prevención, reducción o corrección) de los impactos ambientales han supuesto 83 millones de euros (69 millones de gastos y 14 millones de inversiones), mientras que la partida para el desarrollo de negocios de componente principalmente ambiental ha ascendido a 3.159 millones de euros (2.618 millones de euros en gastos y 541 millones de euros en inversiones). Este último concepto engloba actividades especialmente estratégicas para la compañía, tales como la generación de energías renovables y la gestión integral del ciclo del agua, que se centran en gestionar impactos ambientales generados por otros actores y cuya gestión es parte del negocio.

<sup>1</sup> Más información sobre economía verde en: [https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/126GER\\_synthesis\\_en.pdf](https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/126GER_synthesis_en.pdf)

## DESGLOSE DE LA CIFRA ECONÓMICA AMBIENTAL POR LÍNEA DE NEGOCIO

- Energía
- Agua
- Construcción
- Service
- Otros\*

\* Otros comprende: Industrial, Inmobiliaria, Grupo Bodegas Palacio 1894, Corporación y Concesiones.



ACCIONA ha obtenido en 2018 bonificaciones económicas<sup>2</sup> derivadas de la reducción de consumos eléctricos en un grupo de depuradoras de las Islas Baleares.

## Formación Ambiental

ACCIONA continúa apostando por la formación en materia medioambiental. En 2018, los empleados han recibido un total de 5.371 horas sobre temas como el cambio climático, sistemas de gestión ambiental, gestión de residuos y restauración ambiental de espacios degradados, entre otros.

División	Horas de formación
Energía	2.187
Infraestructuras	3.152
Otros negocios	32
<b>Total</b>	<b>5.371</b>

## Buenas prácticas y actuaciones en medioambiente

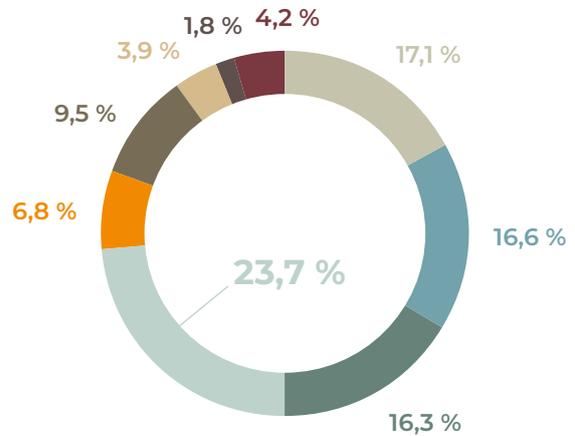
ACCIONA identifica, analiza y valora las actuaciones ambientales que realiza, y selecciona aquellas que destacan por su efecto netamente positivo sobre el medio, su carácter innovador o su interés científico y/o social. El objetivo es distinguir y divulgar las más relevantes dentro y fuera de la organización, de manera que puedan ser replicadas.

En 2018, las actuaciones identificadas, analizadas y valoradas en las diferentes líneas de negocio corresponden en un 34 % a ACCIONA Construcción, 23 % a ACCIONA Servicios, 17 % a ACCIONA Agua, 13 % a ACCIONA Energía, 4 % a ACCIONA Industrial, 1 % a ACCIONA Concesiones y 8 % a Otros Negocios (Grupo Bodegas Palacio 1894 y ACCIONA Inmobiliaria).

<sup>2</sup> Bonificaciones económicas por valor de 18.000 €.

**PRINCIPALES CAMPOS DE LAS ACTUACIONES AMBIENTALES ANALIZADAS**

- Biodiversidad
- Recursos
- Agua
- Certificados
- Energía
- Suelo
- Residuos
- Comunicación
- Atmósfera



**Gestión ambiental integral**

**Principios para una gestión medioambiental exitosa**

El modelo de gestión medioambiental de ACCIONA, basado en los principios de mejora del desempeño ambiental, establece un marco común de actuación que permite coordinar los sistemas de gestión de cada una de las divisiones. Este modelo determina los aspectos ambientales desde una perspectiva de ciclo de vida, así como los riesgos y oportunidades que existen para asegurar la mejora.

Los sistemas de gestión ambiental de ACCIONA son verificados y certificados por entidades independientes acreditadas. En 2018, la cifra de negocio certificada según la norma internacional ISO 14001 ha alcanzado el 90 %.

El modelo también permite a ACCIONA crear sistemas para identificar y medir la huella ambiental de la compañía y establecer mecanismos que faciliten la reducción de impactos negativos y maximicen los impactos positivos. El esquema de gestión se articula en torno a los siguientes elementos:

**IMPLANTACIÓN DE HERRAMIENTAS DE MEJORA CONTINUA**



- Identificación, evaluación y minimización de las afecciones ambientales que puedan ocasionarse durante el desarrollo de las actividades de la compañía.
- Análisis de riesgos ambientales a través de un procedimiento técnico reglado que cuantifica el riesgo de que se produzca un accidente que ocasione un daño ambiental o se produzca un efecto ambiental negativo sobre la actividad de ACCIONA.
- Identificación y verificación de requisitos legales mediante una herramienta *online*, que permite gestionar el cumplimiento de las obligaciones administrativas y otros compromisos adquiridos, más allá de los legalmente exigidos. El año 2018 cerró con 489 centros registrados en la herramienta.
- Control operacional de la información ambiental de cada centro mediante la herramienta corporativa Métrica, permitiendo gestionar la evolución ambiental de los procesos, fijar objetivos y definir estrategias.
- Registro y clasificación de los cuasi-accidentes medioambientales<sup>3</sup>.
- Implantación de herramientas para la mejora continua, identificación y difusión de lecciones aprendidas y buenas prácticas.
- Fijación de objetivos anuales ambientales en todos los negocios, tomando como referencia los aspectos ambientales más significativos en los sistemas de gestión y el PDS.

## Evaluación y gestión del impacto ambiental

En 2018, 27 proyectos en desarrollo fueron objeto de Estudio de Impacto Ambiental (EslA), 16 de ellos en fase de tramitación por parte de las Administraciones Públicas competentes de Brasil, España, Chile, México y Panamá. Siete proyectos han obtenido declaraciones de impacto ambiental favorables (Chile, México, Panamá y Polonia). Los EslA de estos proyectos han sido publicados en los correspondientes boletines oficiales, así como en plataformas institucionales para canalizar la participación ciudadana y recoger posibles alegaciones.

Por otro lado, ACCIONA ha realizado el seguimiento de un total de 217 Planes de Vigilancia Ambiental (PVA) en centros e instalaciones en construcción, operación y/o mantenimiento.

Además, la compañía ha realizado un seguimiento ambiental específico en instalaciones de 17 países, con más de 139 estudios ambientales complementarios.

## Gestión del riesgo ambiental

La gestión de los riesgos medioambientales, integrada en la gestión general de riesgos de la compañía, se encuentra procedimentada en la *Norma Corporativa de Gestión de Riesgos Medioambientales* y sus procedimientos asociados (de Responsabilidad Medioambiental, Cambio Climático y Recursos Hídricos). En ella se detalla el proceso a seguir para identificar, valorar, priorizar y comunicar a los órganos de decisión de ACCIONA los eventos potenciales que en relación al medioambiente podrían impactar sobre la compañía y sus centros, y al contrario, los riesgos generados por su actividad que podrían impactar sobre el medioambiente. Así, el procedimiento establece políticas de actuación y umbrales de tolerancia que garantizan una seguridad razonable sobre el logro de objetivos. El proceso de gestión de riesgos medioambientales incluye la evaluación de escenarios presentes y futuros, junto con un análisis de la probabilidad de ocurrencia y consecuencias para la compañía y/o para el medioambiente. En 2018, se han identificado 101 riesgos significativos, para los que se han desarrollado instrumentos específicos de mitigación. Además, y con el objetivo de abordar riesgos que se han convertido en crisis medioambientales, la compañía cuenta con mecanismos sistematizados e integrados en la *Norma Corporativa de Gestión de Crisis*.

## Gestión sostenible del agua

ACCIONA cuenta con una política específica de agua aprobada por la Comisión de Sostenibilidad del Consejo de Administración, cuyo principal objetivo es contribuir al derecho humano fundamental de acceso al agua potable y al saneamiento, tal y como reconoció en 2010 la Asamblea General de Naciones Unidas.

<sup>3</sup> Un cuasi-accidente medioambiental es cualquier incidente que no resulta en un daño para el medioambiente, pero que tiene potencial para hacerlo. Durante 2018, la compañía ha registrado 652 cuasi-accidentes medioambientales, en su mayoría vertidos no significativos. Se han cuantificado 12 incidentes que han supuesto derrames, con un volumen total de 767 m<sup>3</sup> de vertido. Todos los casos se han resuelto mediante la adopción de medidas correctoras.

ACCIONA reconoce que el agua es un recurso natural limitado e irremplazable, por lo que su estrategia en materia de gestión del agua tiene en cuenta la disponibilidad del recurso, su calidad y el equilibrio de los ecosistemas en los que opera.

Las estrategias que ACCIONA desarrolla en materia de agua están determinadas por el cumplimiento estricto de la legislación, la gestión responsable y eficiente, el establecimiento de objetivos específicos, el desarrollo de nuevas tecnologías, la integración del agua en la gestión de riesgos, la extensión de sus principios a la cadena de valor y la comunicación transparente.

## Usos del agua en ACCIONA

ACCIONA lleva a cabo 4 usos distintos del agua en el ámbito de sus actividades:

- **Tratamientos de agua para clientes**

Obedecen a una demanda de los clientes de ACCIONA. Se trata de aguas captadas de desalinizadoras, potabilizadoras o depuradoras gestionadas por la compañía, y que son acondicionadas para alcanzar una calidad apta para el consumo humano o un nivel de descontaminación suficiente según lo establecido por la ley. En 2018 el volumen de agua tratada por ACCIONA ascendió a los 790 hm<sup>3</sup> (295 hm<sup>3</sup> en países con estrés hídrico).

- **Aguas para consumo propio**

Se trata de captaciones de agua cuyo destino es el consumo en instalaciones de la compañía. Esta categoría engloba captaciones de aguas de tipo *freshwater* como la municipal, superficial y subterránea, para las que la compañía ha establecido un objetivo en 2018 de reducción del 5 % respecto al año anterior.

También incluye la captación de agua de fuentes que no agotan las reservas naturales disponibles, como el agua de lluvia, el agua reciclada de red y el agua reutilizada o reciclada in-situ. En 2018, un 17 % del total de aguas para consumo en ACCIONA tuvo uno de estos tres orígenes.

- **Vertidos**

Son el remanente de las aguas para consumo en ACCIONA que no han sido evaporadas o incorporadas a ningún activo de la compañía, y que salen de sus instalaciones según lo especificado en las correspondientes autorizaciones de vertido. Se incluyen en este apartado los vertidos de salmuera de las plantas desalinizadoras que opera ACCIONA, que conforman el mayor porcentaje de sus vertidos. Todos los vertidos de ACCIONA cumplen con lo especificado en las correspondientes autorizaciones de vertido.

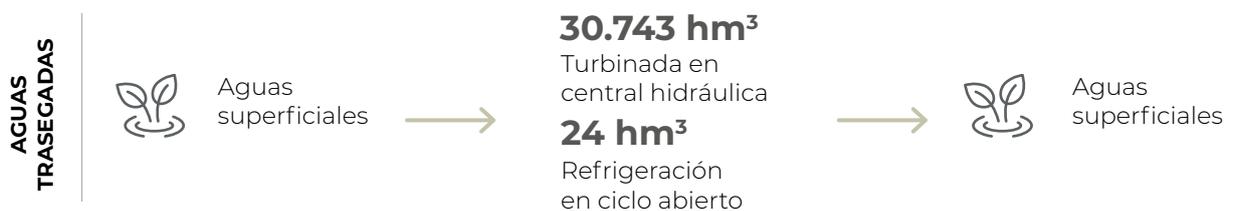
- **Aguas trasegadas**

Son aguas que entran y salen de las instalaciones de ACCIONA (centrales hidroeléctricas y una planta de biomasa) sin generar ningún tipo de consumo y sin sufrir ninguna alteración significativa en su calidad ni afectar a los ecosistemas.

La administración ambiental establece las medidas de prevención para minimizar posibles afecciones sobre las especies de ecosistemas fluviales y otras masas de agua, así como el respeto al régimen de caudales ambientales y los requisitos técnicos establecidos por la propia administración. Los procesos que garantizan el cumplimiento de los requisitos de captación y vertido de aguas forman parte de los sistemas de gestión ambiental que la compañía implementa, verifica y certifica según estándar internacional ISO 14001.

USOS DEL AGUA EN 2018

- Freshwater: Potable      → Depurada
- Freshwater: Otras      → A depuración
- Salada



## EVOLUCIÓN EN LOS USOS DEL AGUA

EL 17 % DEL AGUA CONSUMIDA  
ES DE ORIGEN RECICLADO,  
TERCIARIO O LLUVIA

Usos del agua en ACCIONA (total)	2015	2016	2017	2018
<b>TRATAMIENTOS DE AGUA PARA CLIENTES (M<sup>3</sup>)</b>				
Producción en depuradora descargada a aguas superficiales	318.830.540	325.332.637	251.550.688	416.580.208
Producción en depuradora descargada al mar	71.474.076	33.140.000	27.855.000	28.771.011
Producción de agua potable en potabilizadora	132.963.484	217.740.000	199.310.999	26.456.455
Producción de agua potable en desalinizadora	111.053.529	196.141.575	296.122.571	318.210.247
<b>Total</b>	<b>634.321.629</b>	<b>772.354.212</b>	<b>774.839.258</b>	<b>790.017.921</b>
<b>AGUAS PARA CONSUMO PROPIO (M<sup>3</sup>)</b>				
Agua reciclada/reutilizada in-situ	1.299.528	809.201	221.134	250.859
Agua reciclada de red	97.023	70.499	509.153	448.458
Agua de lluvia	25.606	23.802	17.182	13.796
Agua potable de red municipal	1.246.160	1.328.093	1.699.584	1.754.917
Agua superficial	3.348.365	3.330.316	3.660.073	927.457
Agua subterránea	442.345	445.822	941.973	894.841
<b>Total</b>	<b>6.459.027</b>	<b>6.007.733</b>	<b>7.049.099</b>	<b>4.290.328</b>
<b>VERTIDOS (M<sup>3</sup>)</b>				
Vertidos de desalinizadora al mar	133.268.384	255.811.944	392.051.821	479.707.216
Otros vertidos al mar	107	34	2.266	45
Vertidos a aguas superficiales	1.227.866	1.180.543	1.583.137	752.202
Vertidos a red de saneamiento	109.662	105.278	567.985	702.042
<b>Total</b>	<b>134.606.019</b>	<b>257.097.800</b>	<b>394.205.209</b>	<b>481.161.504</b>
<b>AGUAS TRASEGADAS (M<sup>3</sup>)</b>				
Agua superficial turbinada en central hidráulica	25.411.397.504	28.096.964.103	20.993.303.451	30.742.510.000
Agua superficial para refrigeración en ciclo abierto	24.272.190	21.319.494	24.310.108	23.658.982
Otros	8.785.724	6.731.882	950.217	0
<b>Total</b>	<b>25.444.455.418</b>	<b>28.125.015.480</b>	<b>21.018.563.775</b>	<b>30.766.168.982</b>

**EVOLUCIÓN EN  
LOS USOS DEL AGUA**

Usos del agua en ACCIONA (en zonas con estrés hídrico)	2015	2016	2017	2018
<b>TRATAMIENTOS DE AGUA PARA CLIENTES (M<sup>3</sup>)</b>				
Producción en depuradora descargada a aguas superficiales	0	0	0	90.000.000
Producción en depuradora descargada al mar	31.080.076	0	0	0
Producción de agua potable en potabilizadora	0	0	0	320.000
Producción de agua potable en desalinizadora	27.828.864	76.284.434	159.612.002	204.411.609
<b>Total</b>	<b>58.908.940</b>	<b>76.284.434</b>	<b>159.612.002</b>	<b>294.731.609</b>
<b>AGUAS PARA CONSUMO PROPIO (M<sup>3</sup>)</b>				
Agua reciclada/reutilizada in-situ	2.601	1.616	1.433	0
Agua reciclada de red	13.000	0	0	0
Agua de lluvia	0	35	0	14
Agua potable de red municipal	20.775	142.735	188.559	142.250
Agua superficial	84.887	0	0	0
Agua subterránea	5	1.756	715	18.188
<b>Total</b>	<b>121.267</b>	<b>146.142</b>	<b>190.707</b>	<b>160.452</b>
<b>VERTIDOS (M<sup>3</sup>)</b>				
Vertidos de desalinizadora al mar	33.389.279	115.106.968	233.854.200	343.059.693
Otros vertidos al mar	0	0	0	0
Vertidos a aguas superficiales	1.359	16	6	693
Vertidos a red de saneamiento	1.909	25.774	223.682	283.451
<b>Total</b>	<b>33.392.546</b>	<b>115.132.758</b>	<b>234.077.888</b>	<b>343.343.837</b>
<b>AGUAS TRASEGADAS (M<sup>3</sup>)</b>				
Agua superficial turbinada en central hidráulica	0	0	0	0
Agua superficial para refrigeración en ciclo abierto	0	0	0	0
Otros	0	0	2.308	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2.308</b>	<b>0</b>

El aumento en el volumen de agua tratada se ha debido, principalmente, al incremento de depuración de agua en nuevas plantas en Egipto.

El descenso en el volumen de aguas para consumo propio tiene su origen en la desconsolidación de algunos de los centros de generación termoeléctrica de la compañía. Así, el total de aguas para consumo en 2018 fue de 4.290.328 m<sup>3</sup> (un 39 % inferior a 2017) y el total de aguas para consumo tipo *freshwater* en 2018 fue de 3.591.011 m<sup>3</sup> (un 43 % inferior a 2017), mientras que el uso de agua en inmuebles de ACCIONA fue de 0,64 m<sup>3</sup>/m<sup>2</sup>. Además, ACCIONA ha calculado por cuarto año consecutivo los consumos de agua (superficial y subterránea) asociados a sus proveedores, resultando en algo más de 5 hm<sup>3</sup> para sus proveedores directos y en 29 hm<sup>3</sup> para el total de su cadena de suministro.

La generación de vertidos ha crecido, fundamentalmente, gracias al incremento de la actividad de desalación.

También el volumen de aguas trasegadas ha aumentado, ya que la mejora del año hidrológico generó un mayor caudal turbinado en plantas hidroeléctricas.

## Riesgos y oportunidades asociados al agua

La gestión de los riesgos asociados al agua se integra en la estrategia de gestión de riesgos medioambientales de la compañía y sus negocios, y se lleva a cabo mediante una metodología con la que se identifican, valoran, y priorizan los eventos potenciales que podrían impactar sobre la compañía y sus centros. Este procedimiento permite establecer políticas de actuación y umbrales de tolerancia que proporcionan una seguridad razonable de cara al logro de objetivos. Los riesgos que se evalúan son los siguientes:

- **Riesgos físicos**

Disponibilidad y calidad del agua, fenómenos meteorológicos extremos (como sequías e inundaciones), estrés hídrico, variabilidad interanual y estacional de las precipitaciones, entre otros.

- **Riesgos transicionales**

Cambios tarifarios, permisos de captación y autorizaciones de vertido o regulación de cuencas.

- **Otros riesgos**

Impacto en la cadena de suministro, afección a hábitats y ecosistemas, conflictos sociales, accesibilidad al agua y saneamiento mejorado, etc.

Los posibles escenarios presentes y futuros (a corto, medio y largo plazo) a los que pueden dar lugar estos riesgos se evalúan en términos de probabilidad de ocurrencia y consecuencias para la compañía (operativas, económicas y/o reputacionales). Para ello, se consideran distintas variables de exposición y emplean distintas herramientas, tales como: i) herramientas de monitorización de consumos y vertidos, ii) identificación de consumos en la cadena de suministro, iii) mapas de riesgos hídricos proporcionados por organismos de referencia, iv) herramientas de identificación de requisitos legales, v) procedimientos de gestión de impacto social, y vi) procedimientos de gestión ambiental y vii) *know-how* del personal cualificado de la compañía.

Las principales oportunidades que se derivan de la actividad de la compañía en el ámbito de los recursos hídricos se materializan a través de la división de ACCIONA Agua, que lleva hoy en día sus soluciones en depuración, potabilización y desalinización a áreas del planeta acuciadas por grandes necesidades hídricas.

El proceso de gestión de riesgos asociados al agua se aborda a nivel de cada negocio con una frecuencia anual.

Asimismo, y como parte del proceso de gestión de riesgos hídricos, ACCIONA efectúa un análisis *top-down* de los escenarios, riesgos y oportunidades, en el que se interrelacionan los peligros y fuentes de oportunidad más significativos, con la exposición geográfica y vulnerabilidad de las actividades de la compañía.



+ **info** en el apartado de 'Gestión de los recursos hídricos' y 'Tratamiento de agua en regiones con estrés hídrico' del capítulo de 'Compromiso de ACCIONA Infraestructuras' y en el apartado 'Desempeño en sostenibilidad de Grupo Bodegas Palacio 1894' en el capítulo de 'Compromiso de Otros Negocios'

## Protección del medio natural y la biodiversidad

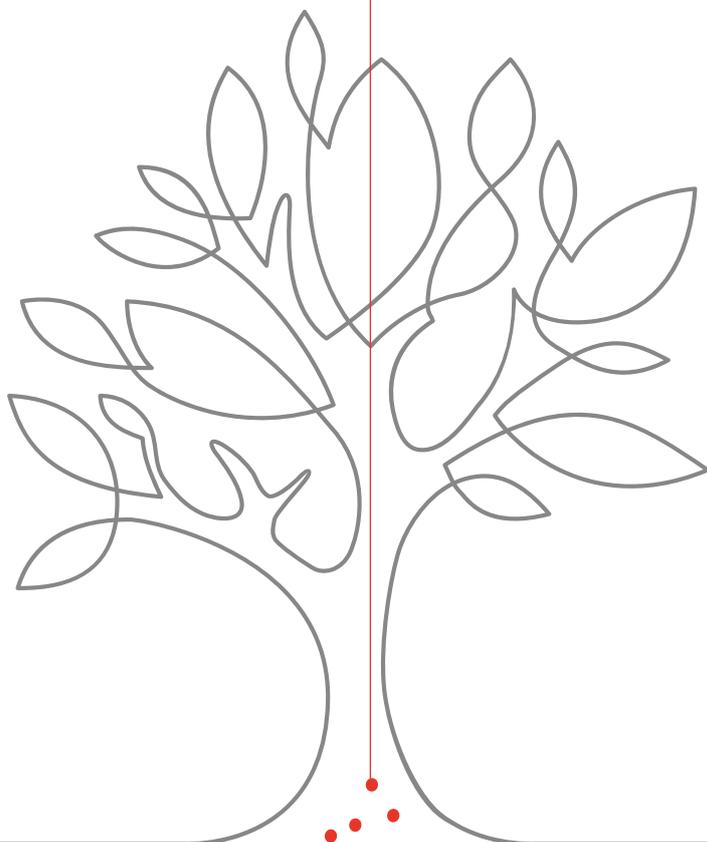
La diversidad biológica, además de sustentar el funcionamiento de la vida, proporciona los ecosistemas esenciales para el bienestar humano. En este contexto, el Convenio sobre Diversidad Biológica (CBD), en su reunión durante la décima Conferencia de las Partes en 2010 en Japón, aprobó el Plan Estratégico de Diversidad Biológica 2011-2020. El propósito del plan es inspirar acciones a gran escala durante esta década para que todos los países y las partes interesadas salvaguarden la diversidad biológica y los beneficios que proporciona a las personas.

En la reciente cumbre COP14 de Biodiversidad, se ha acordado una hoja de ruta ambiciosa para la estrategia después de 2020. Este acuerdo se rubricará en la COP15 de Pekín en 2020 y tendrá como objetivo establecer un nuevo marco post-2020 a fin de evitar la pérdida de biodiversidad en el planeta.

La conservación de la biodiversidad y el uso responsable del patrimonio natural son para ACCIONA, además de un compromiso ético, una condición necesaria para la sostenibilidad global. Desde el año 2013, la compañía cuenta con una Política corporativa específica de biodiversidad, en la que promueve a través de diversos principios, la valoración y conservación de la biodiversidad como medio necesario para el desarrollo económico y el progreso social.

### POLÍTICA DE BIODIVERSIDAD

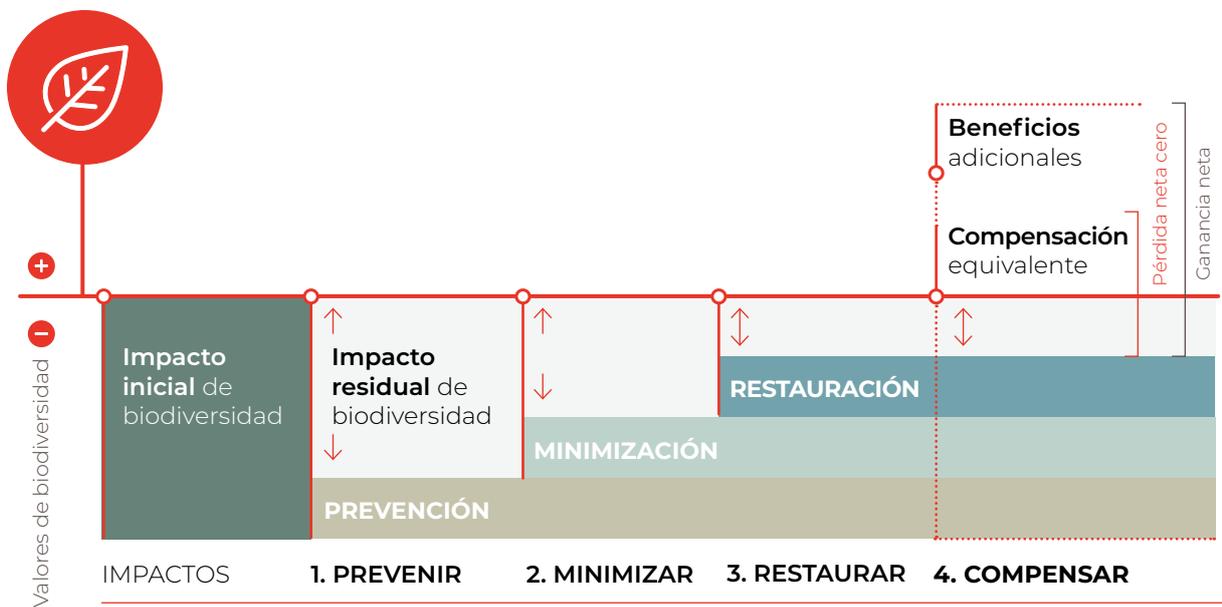
- **Estrategia** de la compañía
- Toma de **decisiones**
- Fomento del **conocimiento**
- Desarrollo de **buenas prácticas**
- Impulso **formación** del personal
- Programación de **compensación**
- **Control** periódico de impactos
- Fijación **indicadores**
- **Valoración** de actuaciones ambientales
- **Comunicación**



ACCIONA prioriza la estrategia de Jerarquía de Mitigación de impactos sobre la biodiversidad, que implica identificar y prevenir los impactos potenciales que puedan ocurrir, minimizar aquellos que no han podido evitarse, llevar a cabo acciones de restauración y, por último, desarrollar

actuaciones de compensación para alcanzar un Impacto Positivo Neto. Asimismo, la compañía establece planes de vigilancia ambiental para el control y seguimiento de las medidas implantadas.

## LA JERARQUÍA DE MITIGACIÓN



Fuente: modificado de UICN 2015.

## Principales líneas de actuación

Programa de Compensación y Mejora de la Biodiversidad

ACCIONA, como parte de su estrategia sobre Jerarquía de Mitigación, cuenta con un programa consistente en el diseño y ejecución de iniciativas voluntarias que van más allá de las exigencias ambientales administrativas, y cuyo objetivo es contribuir al *Impacto Positivo Neto sobre la Biodiversidad*, además de favorecer la situación de determinadas especies amenazadas y/o ecosistemas.

## CRÍA EN CAUTIVIDAD Y ESTUDIO DE COMPORTAMIENTO DEL VISÓN EUROPEO

ACCIONA colabora con la Fundación para la Investigación en Etología y Biodiversidad (FIEB) en el proyecto de Cría en Cautividad del Visón Europeo, una especie en situación crítica de extinción y que está considerado como el mamífero más amenazado de Europa.

Este proyecto de ámbito europeo se enmarca en el Programa de Cría en Cautividad dentro de la Estrategia Nacional de Conservación de la Especie, coordinado por el Ministerio para la Transición Ecológica. El centro de investigación que FIEB tiene en Toledo (España) es el más importante de cría en cautividad y el que cuenta con mayor número de ejemplares en España. La creación de este centro ha mejorado sustancialmente la capacidad de alojamiento de ejemplares de visón europeo y los estándares de cautividad, lo que se ha traducido en que en 2018 hayan nacido 7 crías en perfectas condiciones, que se suman a las 22 nacidas desde 2015.

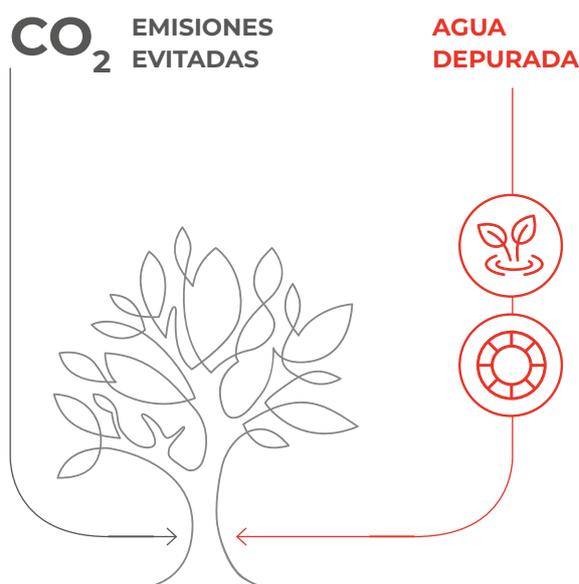
Este año han sido soltados 4 ejemplares nacidos en FIEB, los cuales han sido dotados temporalmente de un collar de radioseguimiento que ha permitido conocer su adaptación a la vida en libertad. Actualmente, se encuentran colonizando diferentes áreas del río Ebro.

Esto constituye un éxito para la continuidad de la especie y para la mejora de la genética global de la población cautiva. Se trata de un proyecto con una importante repercusión internacional, ya que únicamente existen tres poblaciones de visón europeo en el mundo, y una de ellas está en España.

ACCIONA informa públicamente de las actuaciones de compensación enmarcadas en este programa, así como de los resultados obtenidos. Además, comunica las mejores prácticas en biodiversidad ligadas al desarrollo de la actividad de sus diferentes negocios. Esta información se recoge en el informe ACCIONA, *compromiso mundial con la biodiversidad*.

## Huella neutra en biodiversidad

En el marco del Plan Director de Sostenibilidad 2020, ACCIONA se ha marcado como objetivo la Huella Neutra en Biodiversidad, es decir, un objetivo para evitar la Pérdida Neta Cero sobre la biodiversidad y alcanzar, en lo posible, un Impacto Positivo Neto. Durante 2018, se ha completado el desarrollo metodológico de medición y valoración de la huella, que integra dos herramientas reconocidas a nivel internacional. Esta metodología, centrada en aspectos materiales, contempla diversas categorías de impacto, como toxicidad, cambio climático, agua, uso y transformación de la tierra y acidificación, entre otras. Como resultado de la aplicación de estas directrices, y gracias a los cientos de hm<sup>3</sup> de agua depurada y los millones de tCO<sub>2</sub> evitadas por las instalaciones de la compañía, se ha obtenido un resultado global positivo de la huella sobre la biodiversidad de ACCIONA, equivalente a la restauración de un espacio degradado de más de 300 km<sup>2</sup> de superficie.



## HUELLA POSITIVA SOBRE LA BIODIVERSIDAD

Equivalente a la restauración de un espacio degradado de más de 300 km<sup>2</sup> de superficie.

## Indicadores del desempeño en biodiversidad

ACCIONA realiza un control y seguimiento de las instalaciones que están adyacentes o ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad.

### UBICACIÓN DE LAS INSTALACIONES EN ÁREAS PROTEGIDAS Y ÁREAS NO PROTEGIDAS DE GRAN VALOR PARA LA BIODIVERSIDAD EN 2018

Línea de negocio	Ubicación respecto al área protegida	Superficie (ha)	Áreas protegidas
<b>ACCIONA ENERGÍA</b>			
<b>España</b>			
• Parques eólicos y líneas eléctricas	Interior	376	LIC, ZEPA, IBA, RB
• Parques eólicos y líneas eléctricas	Parcialmente interior	90	LIC, ZEPA, Pnat
• Centrales hidroeléctricas	Interior	142	LIC, ZEPA, ZEC, PNat, RB
<b>Portugal</b>			
• Fotovoltaica	Parcialmente interior	114	ZPE
<b>México</b>			
• Parques eólicos	Adyacente	118	RM
<b>Australia</b>			
• Parques eólicos	Parcialmente interior	1 instalación	NPAV
<b>India</b>			
• Parques eólicos	Interior	4 instalaciones	NPAV
<b>ACCIONA AGUA</b>			
<b>España</b>			
• Plantas de tratamiento y servicios asociados	Interior	19,5	ZEPA, PR, Pnat, RAMSAR, PPO
• Plantas de tratamiento y servicios asociados	Parcialmente interior	1,5	ZEPA
• Plantas de tratamiento y servicios asociados	Adyacente	12 instalaciones	LIC, ZEPA, ZEC, PN, PNat, Ramsar, RN
<b>Portugal</b>			
• Planta de tratamiento	Interior	2	PNat
<b>Brasil</b>			
• Planta de tratamiento	Interior	14	APP
<b>Panamá</b>			
• Obra construcción	Parcialmente interior	0,11	ASP
<b>Chile</b>			
• Planta de tratamiento	Parcialmente interior	15	PP

[Continúa >](#)

Línea de negocio	Ubicación respecto al área protegida	Superficie (ha)	Áreas protegidas
<b>ACCIONA CONSTRUCCIÓN</b>			
<b>España</b>			
• Infraestructuras	Interior	25	ZEC, ZEPA, LIC
• Infraestructuras	Parcialmente interior	446	ZEPA, LIC
• Infraestructuras	Adyacente	2 obras	ZEPA, LIC
<b>Australia y Nueva Zelanda</b>			
• Infraestructuras lineales	Interior y Parcialmente interior	2 obras	CPA, MA
<b>Portugal</b>			
• Obra hidráulica	Adyacente	1 obra	PP
<b>Brasil</b>			
• Infraestructuras lineales	Adyacente	1 obra	PN
<b>OTROS NEGOCIOS</b>			
<b>España</b>			
• Servicios de limpieza y mantenimiento ambiental	Interior	6 servicios	LIC, ZEPA, PNat, MB
• Infraestructuras y servicios	Parcialmente interior	2	ZEC, RN

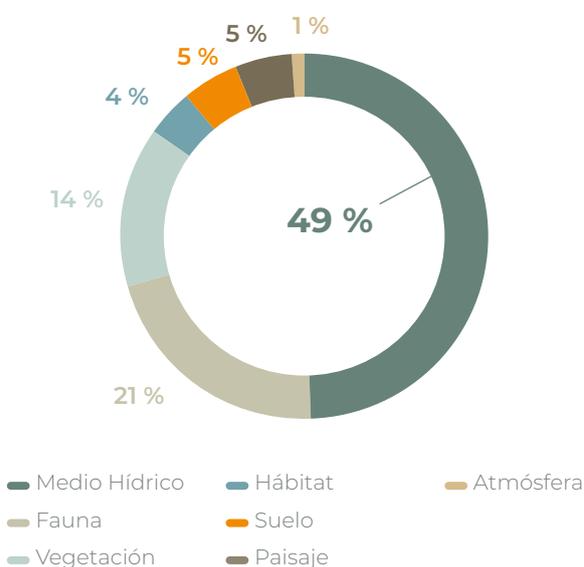
Nota: LIC: Lugar de Importancia Comunitaria, ZEPA: Zona de especial protección para las aves, IBA: Áreas Importantes para la Conservación de las Aves y la Biodiversidad, ZEC: Zona Especial de Conservación, PN: Parque Nacional, PNat: Parque Natural, PR: Parque Regional, RB: Reserva de la Biosfera, PP: Paisaje Protegido, ZPE: Zona de Protecção Especial, RM: Ruta Migratoria, AN: Área Natural Protegida de Interés Nacional, RN: Reserva Natural, NPAV: Áreas no protegidas de alto valor en biodiversidad, PR: Parque Regional, PPO: Pradera de Posidonia Oceánica, APP: Área de Preservação Permanente, ASP: Áreas Silvestres Protegidas, CPA: Coastal Protected Areas, MA: Manglares, MB: Microrreservas Botánica.

## Identificación y valoración de los impactos más significativos

ACCIONA identifica y valora los impactos más significativos de las instalaciones ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad.

En 2018, los impactos más significativos se han identificado en el medio hídrico (49 %), fauna (21 %) y vegetación (14 %) y en menor medida sobre suelo, paisaje, hábitat y atmósfera.

## NATURALEZA DE LOS IMPACTOS



Para esta valoración, se han tenido en cuenta las especies afectadas, la superficie de la instalación dentro del área protegida, la duración de los impactos y su carácter reversible o irreversible.

### Especies protegidas

ACCIONA identifica las especies afectadas por sus instalaciones incluidas en la Lista Roja desarrollada por la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN) o incluidas en catálogos nacionales de conservación.

En la siguiente tabla se muestra el número de especies y su grado de protección según la Lista Roja de la UICN. Además, se tienen en cuenta las especies que no están incluidas en esta lista, pero sí están protegidas por catálogos nacionales.

#### ESPECIES PROTEGIDAS AFECTADAS POR LAS INSTALACIONES DE ACCIONA

Categoría de Protección Lista Roja UICN	N.º especies	
CR	En peligro crítico	0
EN	En peligro de extinción	2
VU	Vulnerable	5
NT	Casi amenazada	5
LC	Preocupación menor	51
<b>Otros catálogos nacionales</b>		<b>13</b>
<b>Total</b>		<b>76</b>

### Restauración y protección de hábitats

Los proyectos de ACCIONA consideran la protección y la restauración de aquellas zonas que pudieran verse afectadas por sus obras o instalaciones. Por ello, estos proyectos llevan asociados trabajos de protección y restauración de hábitats, como la revegetación, saneamiento de masas forestales y plantación de zonas afectadas.

A lo largo de 2018, la compañía ha protegido y restaurado 14,56 hectáreas en los entornos de sus proyectos, y en la práctica totalidad de los casos, el éxito de las medidas aplicadas ha sido verificado por profesionales externos independientes. Asimismo, el negocio de Servicios ha realizado la restauración, limpieza y mantenimiento ambiental de cientos de hectáreas de alto valor medioambiental.

Como consecuencia de estas actuaciones de restauración y protección de hábitats, así como otros trabajos de integración paisajística o de plantaciones en zonas degradadas o desprovistas de vegetación, durante el pasado año se han realizado un total de 407.932 plantaciones.

### Masas de agua afectadas significativamente por captación o vertido

En ACCIONA es necesaria la captación y vertido de agua para el desarrollo de determinadas actividades: por ejemplo, la producción de energía eléctrica renovable en centrales hidroeléctricas, donde el agua después de su paso por la central, se reincorpora al cauce sin alteración en su composición; también el suministro de agua potable a través de estaciones de tratamiento de agua potable (ETAP) e instalaciones desaladoras de agua de mar (IDAM); y por último, la ejecución de obras.

Por ello, la compañía emplea medidas de prevención que permiten minimizar posibles afecciones sobre las especies que se pudieran encontrar en los ecosistemas fluviales, y que también aseguran los regímenes de caudales ambientales y otros requisitos técnicos establecidos por la administración competente.



+ info en el apartado de 'Gestión ambiental y Biodiversidad' en los capítulos de 'Compromiso de ACCIONA Energía' y 'Compromiso de ACCIONA Infraestructuras'

### MULTAS Y SANCIONES AMBIENTALES

Durante el ejercicio 2018 se ha abonado un total de 82.463,4 € en concepto de 9 multas y sanciones de carácter medioambiental. Dos sanciones superaron los 5.000 €: una de ACCIONA Construcción, que ascendió a 9.450 €, y otra correspondiente a ACCIONA Energía de 60.102 €. Además, se ha abonado un total de 29.908 € por indemnizaciones.

## Economía circular: uso sostenible de recursos y gestión de residuos

En el marco del PDS 2020, ACCIONA avanza hacia un programa de economía circular incorporando en su actividad metodologías, procesos, tecnologías y buenas prácticas que permitan minimizar el uso de recursos naturales y la generación de residuos.

ACCIONA ha adoptado el compromiso de impulsar la transición a una economía circular a través de su adhesión al Pacto por una Economía Circular del Ministerio de Transición Ecológica de España.

La compañía incluye en sus actividades elementos clave de la economía circular tales como:

- **Minimización y valorización de residuos**

La compañía sigue alcanzando objetivos establecidos en su *Plan de Gestión de Residuos 2016-2020*. Además, contribuye a la valorización de residuos mediante la construcción de plantas *waste to energy* y la valorización de lodos en plantas residuales.

- **Optimización del uso de materiales y empleo de materiales sostenibles**

El *Análisis sobre el consumo de recursos materiales en ACCIONA y su orientación hacia la economía circular*, realizado en 2018, expone y promueve buenas prácticas internas. Recoge medidas ya implementadas como:

- Empleo de materiales de procedencia reciclada como áridos reutilizados.
- Uso de materiales renovables como madera certificada FSC y biomasa.
- Utilización eficiente de los recursos con las mejores tecnologías disponibles.
- Uso de materiales avanzados como los composites, que minimizan la cantidad de materia empleada.

- **Plataformas de uso compartido de recursos**

ACCIONA ha lanzado en 2018 un servicio de motocicletas eléctricas compartidas en Madrid.

- **Digitalización de la construcción**

La digitalización es un catalizador clave de las oportunidades circulares en la construcción<sup>4</sup>. ACCIONA trabaja en tecnologías como *building information modelling*, automatización de maquinaria e impresión 3D.

- **Mantenimiento de la resiliencia de infraestructuras para un uso extendido**, ya sea de activos propios como aerogeneradores o de concesiones.

ACCIONA considera que el Análisis de Ciclo de Vida (ACV) es una herramienta relevante para caminar hacia una economía circular. Se trata de una metodología estandarizada que se aplica para evaluar el impacto ambiental de un proceso, producto o servicio durante toda la vida del mismo. ACCIONA cuenta con un portfolio de 58 ACV y 6 declaraciones ambientales de producto (EPD) de los sectores de la energía y las infraestructuras, 5<sup>º</sup> de ellos nuevos en 2018, tales como la del parque eólico Mt Gellibrand o los paneles de revestimiento desarrollados en el proyecto KRAKEN.

### Plan de gestión de residuos 2016-2020

El Plan nace bajo un marco regulatorio aún en desarrollo a nivel mundial en materia de economía circular. Abarca las tipologías de residuos más representativos en ACCIONA y tiene como meta establecer una estrategia general en la política de residuos para el impulso del modelo de economía circular.

Los objetivos globales perseguidos por el Plan son los siguientes:

- La reducción en 2020 de un 10 % de la cantidad de residuos no peligrosos no valorizados (destinados a vertedero) generados en 2015 (año base del Plan de Gestión de Residuos). En 2018 la cifra objetivo fue del 6 % de reducción.
- La reducción en 2020 de un 10 % de la cantidad de residuos peligrosos no valorizados respecto a 2015. En 2018 la cifra objetivo fue del 6 % de reducción.
- La valorización en 2020 del 50 % del total de residuos generados. En 2018 la cifra objetivo fue del 44 % de valorización.

Además, el Plan contempla objetivos de valorización con distintos grados de ambición para los residuos de las siguientes tipologías: tierras, escombros, lodos deshidratados de depuradora, escorias, cenizas y restos vegetales.

<sup>4</sup> *The Circular Economy. A Powerful Force for Climate Mitigation, Material Economics, 2018.*

<sup>5</sup> *A fecha de elaboración del Informe de Gestión 2018, se habían contabilizado 3 ACV.*

También un objetivo de reducción del 10 % a 2020 (año base 2015) en la generación de tierras contaminadas.

En 2018, la compañía generó un total de 8.633 toneladas de residuos peligrosos (un 13 % menos que en el año base 2015) y 9.602.772 toneladas de residuos no peligrosos, de las cuales 4.053.423 fueron enviadas a vertedero (un 30 % menos que en 2015) y 5.549.349 toneladas fueron valorizadas (reutilización, reciclaje u otras vías). Esta última

cifra constituye el 58 % del total de la generación de residuos no peligrosos (un 8 % por encima del objetivo para 2020 del Plan de Gestión de residuos). Cabe destacar, por ejemplo, la reutilización del 100 % de las escorias y cenizas legalmente valorizables, generadas en las plantas de biomasa de la compañía.

## EVOLUCIÓN DE LA GENERACIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS

	2015	2016	2017	2018
Residuos no peligrosos (toneladas)	8.909.870	12.590.645	12.118.376	9.602.772
Residuos no peligrosos a vertedero (toneladas)	5.776.464	7.894.919	6.923.817	4.053.423
% Vertedero residuos no peligrosos	65 %	63 %	57 %	42 %
Residuos no peligrosos valorizados (toneladas)	3.133.406	4.695.726	5.194.559	5.549.349
% Valorización residuos no peligrosos	35 %	37 %	43 %	58 %
Residuos peligrosos (toneladas)	9.889	13.279	21.104	8.633

## Consumo de recursos enfocado a la economía circular

### EVOLUCIÓN DEL CONSUMO DE RECURSOS

	2015	2016	2017	2018
<b>TOTAL recursos (toneladas)</b>	<b>7.954.691</b>	<b>12.318.290</b>	<b>8.940.928</b>	<b>17.403.599</b>
Recursos reciclados o renovables* (toneladas)	1.392.542	1.614.318	1.763.063	5.065.995
Recursos reciclados o renovables* (%)	18 %	13 %	20 %	29 %

\*Reciclados o renovables: biomásas, madera certificada (FSC o similar), tierras, áridos y aceros reciclados.



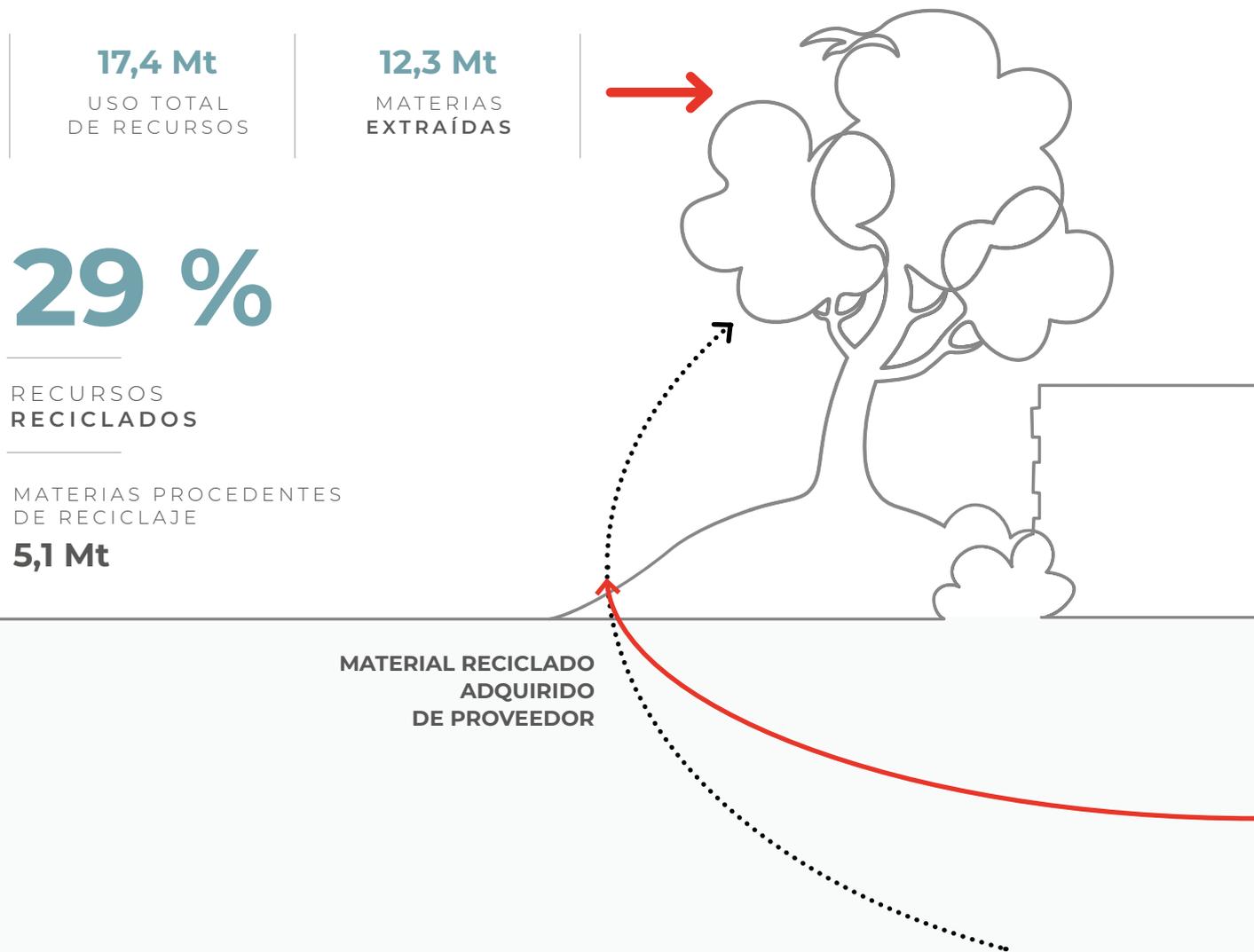
+ info en el apartado de 'Economía Circular: Uso sostenible de recursos y gestión de residuos' en el capítulo de 'Compromiso de ACCIONA Infraestructuras'

El siguiente esquema muestra, a semejanza del gráfico de *Circularity Gap* de Circle Economy<sup>6</sup>, los flujos de materiales en ACCIONA en 2018. El porcentaje de recursos reciclados usados por ACCIONA es superior a la media mundial de 9 %, según el citado informe, y a la media europea del 12 %. En cuanto a residuos, se cumplen los objetivos marcados en el Plan de Gestión de Residuos 2016-2020.

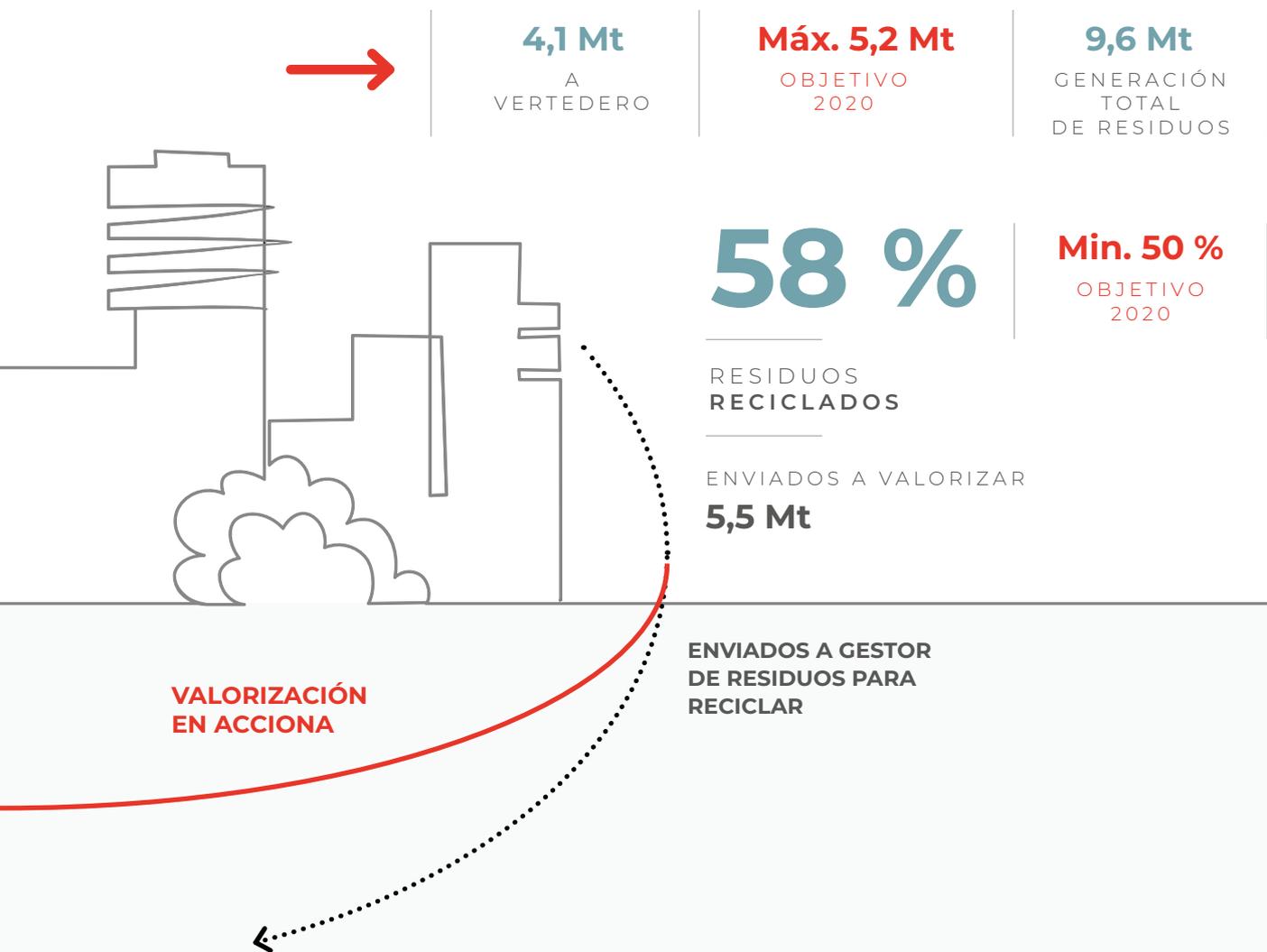
<sup>6</sup> The *Circularity Gap Report 2019*, página 29: <https://www.circularity-gap.world/>

FLUJOS DE MATERIALES  
EN ACCIONA EN 2018

GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES



## GESTIÓN DE RESIDUOS



# Buen Gobierno

ÉTICA,  
INTEGRIDAD,  
DERECHOS HUMANOS  
Y TRANSPARENCIA

El Código de Conducta y el Libro de Políticas de ACCIONA constituyen un marco de integridad y de buen gobierno que garantizan la responsabilidad en la gestión.



## HITOS DESTACADOS 2018

- **Aprobación de un Reglamento de la Comisión de Auditoría** siguiendo las recomendaciones de la Guía Técnica de la CNMV sobre Comisiones de Auditoría.
- **Adaptación de la Política de Selección de Consejeros** incorporando como nuevos criterios la diversidad, el origen y la nacionalidad.
- **Actualización de la metodología de evaluación de los riesgos penales** a los que se enfrenta ACCIONA.
- Obtención de la doble certificación **ISO 37001** y **UNE 19601** para ACCIONA S.A.
- **Aprobación de la Norma de bienestar de trabajadores migrantes** en los países del Gulf Cooperation Council por parte de ACCIONA Infraestructuras.
- **Implementada la metodología de riesgos en sostenibilidad** para los negocios de Energía, Construcción, Agua y Servicios, en un total de 26 países.



## RETOS PRINCIPALES 2019

- **Adaptar las políticas de selección de consejeros** de conformidad con las recientes modificaciones legislativas relativas a la diversidad en la selección.
- **Analizar las recomendaciones** incluidas en la **Guía Técnica 1/2019 de la CNMV** y modificaciones, en su caso, a la Comisión de Nombramientos y Retribuciones.
- **Actualizar la evaluación de riesgos penales** para todo ACCIONA.
- Comenzar los trabajos para la obtención de la doble certificación **UNE 19601 e ISO 37001** para ACCIONA Infraestructuras y ACCIONA Construcción España.
- **Aprobar un procedimiento de prevención y mitigación de vulneraciones de DDHH** laborales y otra guía de reclamación y remediación en caso de vulneración de DDHH.
- **Incorporación de los negocios de Industrial, Inmobiliaria y Bodegas** a la evaluación de riesgos en Sostenibilidad.

## Gobierno corporativo

Uno de los compromisos de ACCIONA en el ámbito del gobierno corporativo es el de la mejora continua, y la búsqueda de un mayor grado de transparencia, eficacia y rigor en el funcionamiento de sus órganos de gobierno. Este factor es decisivo para la generación de confianza y compromiso a largo plazo entre ACCIONA y sus grupos de interés.

La organización se rige por las recomendaciones que recoge el *Código de buen gobierno de las sociedades cotizadas* de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), así como por las mejores prácticas nacionales e internacionales relativas a esta materia.

### ESTRUCTURA DE GOBIERNO EN ACCIONA



+ info para conocer en detalle los órganos de gobierno:  
<https://www.acciona.com/es/accionistas-inversores/gobierno-corporativo/organos-gobierno/>

## Accionistas y Junta General de Accionistas

A fecha de la elaboración de esta *Memoria*, el capital social de la sociedad dominante está representado por 57.259.550 acciones ordinarias, representadas en anotaciones en cuenta, de 1 euro de valor nominal cada una, totalmente suscritas y desembolsadas.

### PARTICIPACIÓN ACCIONARIAL A FECHA DE REALIZACIÓN DE ESTE INFORME



Los estatutos sociales de la compañía no recogen ningún tipo de restricción ni límite máximo al ejercicio de los derechos de voto que puede realizar un accionista. Tampoco existen restricciones legales o estatutarias a la adquisición o la transmisión de acciones, sin perjuicio del derecho de adquisición preferente que, recíprocamente, tienen concedido los accionistas significativos declarados en la compañía.

Con carácter previo a la celebración de la Junta, y para garantizar y facilitar la comunicación de todos los accionistas, incluidos los minoritarios, de conformidad con lo previsto en la Ley de Sociedades de Capital, ACCIONA cuenta desde 2011 y con motivo de la convocatoria de la Junta, con un foro electrónico de accionistas. Allí se pueden publicar propuestas que pretendan presentarse como complemento del orden del día anunciado en la convocatoria de la Junta General de Accionistas, solicitudes de adhesión a tales propuestas e iniciativas encaminadas a alcanzar el porcentaje suficiente para ejercer un derecho

de minoría previsto en la Ley de Sociedades de Capital, así como ofertas y peticiones de representación voluntaria. ACCIONA establece además canales permanentes de comunicación con sus accionistas e inversores a través de su departamento de Relación con Inversores.

Asimismo, ACCIONA pone a disposición de los accionistas, con carácter previo a la celebración de la Junta y a través de su página web, un sistema de emisión de voto a distancia por internet o a través de correo postal con la finalidad de facilitar el ejercicio del derecho a voto.

En la Junta General de Accionistas de 30 de mayo de 2018, se trataron diversos temas entre los que destacan: (i) la aprobación de un dividendo por un importe bruto de 3 € por acción, pagado el 2 de julio de 2018; (ii) el nombramiento de dos nuevos consejeros independientes; (iii) la aprobación de reducción del capital social de hasta un máximo de un 5 % del capital de la compañía mediante la amortización de acciones propias adquiridas a través de un Programa de Recompra de acciones aprobado conforme a los criterios y normas técnicas contenidas en el Reglamento sobre abuso de mercado; y (iv) la aprobación de la *Memoria de Sostenibilidad* del ejercicio 2017. Todos ellos fueron aprobados con el voto favorable de al menos el 93,34 % del capital con derecho a voto concurrente a la Junta.

### Consejo de Administración

El Consejo de Administración es el máximo órgano de gestión y representación, a excepción de algunos asuntos que se reservan a la Junta General de Accionistas. Lo componen un grupo de profesionales, con diversidad de conocimientos, orígenes, experiencias, nacionalidad y género en su composición, cuyo objetivo es aportar valor real a la compañía, trabajando cada día por gestionar sus asuntos desde la integridad y la transparencia, tratando de hacerlo de la forma más eficiente y eficaz.

Es misión del Consejo de Administración de ACCIONA promover el interés social representando a la entidad y sus accionistas en la administración del patrimonio, la gestión de los negocios y la dirección de la organización empresarial.

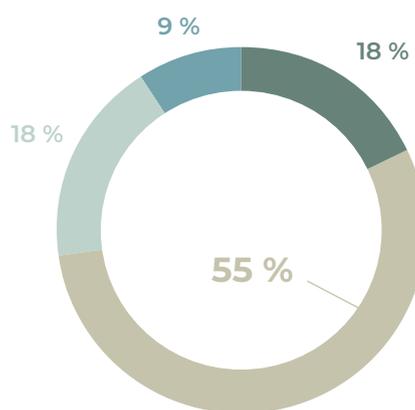
En 2018, ACCIONA aprobó una Política de Selección de Consejeros que asegura que las propuestas de nombramiento o reelección de consejeros se fundamentan en un análisis previo de las necesidades del Consejo de Administración, con atención a su diversidad en la composición, orígenes, nacionalidades y género.

Los miembros del Consejo ejercerán su cargo durante un plazo de tres años y podrán ser reelegidos una o más veces. El Consejo de Administración de ACCIONA está compuesto por once miembros:

- Nueve son externos. De ellos, seis son consejeros independientes, dos son consejeros dominicales y uno tiene la categoría de “otro consejero externo”.
- Dos de los once miembros son consejeros ejecutivos.

### DISTRIBUCIÓN DEL CONSEJO SEGÚN NATURALEZA DEL CARGO

- Consejeros ejecutivos
- Consejeros externos independientes
- Consejeros externos dominicales
- Otro consejero externo



De los once miembros del Consejo de Administración, tres son mujeres, lo que supone un 27,27 % del número total de componentes del Consejo, manteniendo el porcentaje respecto al año anterior.

ACCIONA tiene como objetivo, de acuerdo con lo previsto en su Política de Selección de Consejeros y conforme a la Recomendación 14 del *Código de buen gobierno de las sociedades cotizadas*, que en el año 2020 el número de consejeras represente, al menos, el 30 % del total de miembros del Consejo de Administración. La Comisión de Nombramientos y Retribuciones viene promoviendo la incorporación de consejeras desde hace tiempo y ACCIONA pretende cumplir el objetivo, estando en la actualidad próxima a alcanzar el porcentaje.

**CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN EN 2018**

	Perfil	Primer nombramiento (año)	Comisiones del Consejo de Administración a las que pertenece
D. José Manuel Entrecanales Domecq	Presidente ejecutivo	1997	
D. Juan Ignacio Entrecanales Franco	Vicepresidente ejecutivo	1997	
D. Juan Carlos Garay Ibargaray	Consejero independiente coordinador	2013	Comisión de Auditoría (presidente) Comisión de Nombramientos y Retribuciones (presidente)
D. Javier Entrecanales Franco	Consejero dominical	2011	Comisión de Sostenibilidad (vocal)
D. Daniel Entrecanales Domecq	Consejero dominical	2009	Comisión de Sostenibilidad (presidente)
D.ª Belén Villalonga Morenés	Otro consejero externo	2006	
D. Javier Sendagorta Gómez del Campillo	Consejero independiente	2018	Comisión de Nombramientos y Retribuciones (vocal)
D.ª Ana Inés Sainz de Vicuña Bemberg	Consejero independiente	2015	Comisión de Auditoría (vocal)
D. Jerónimo Marcos Gerard Rivero	Consejero independiente	2014	Comisión de Nombramientos y Retribuciones (vocal)
D. José María Pacheco Guardiola	Consejero independiente	2018	Comisión de Sostenibilidad (vocal)
D.ª Karen Christiana Figueres Olsen	Consejero independiente	2017	Comisión de Auditoría (vocal)
D. Jorge Vega-Penichet López	Secretario no Consejero	2006	

**ASISTENCIA Y REUNIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN Y COMISIONES EN 2018**

	Consejo de Administración	Comisión de Auditoría	Comisión de Nombramientos y Retribuciones	Comisión de Sostenibilidad
Quorum asistencia	96,36 %	89,28 %	94,44 %	75 %
N.º reuniones	10	8	5	4

La Comisión Ejecutiva se disolvió el 30 de mayo de 2018, al no renovarse los mandatos de sus miembros. No hubo reuniones de esta comisión en 2018. El calendario anual de trabajo del Consejo de Administración permite que todas las funciones propias de la Comisión Ejecutiva sean desempeñadas por el Consejo en pleno, y por tanto, que no sea necesario celebrar reuniones.

Con el objetivo de asegurar la calidad y eficiencia del Consejo de Administración, cada año éste evalúa su funcionamiento; el desempeño y aportación de cada consejero y la diversidad en la composición y competencias. La evaluación incluye el desempeño de sus funciones por el presidente y vicepresidente del Consejo, partiendo del informe que le eleve la Comisión de Nombramientos y Retribuciones; también se evaluará el funcionamiento de sus Comisiones, a partir del informe que cada Comisión le eleve al efecto.

La evaluación se realiza mediante formularios individuales que se cumplimentan de manera anónima por cada consejero. Una vez cumplimentados, la Comisión de Auditoría y la de Nombramientos y Retribuciones analizan los resultados y emiten al Consejo de Administración los correspondientes informes. El Consejo contó con el apoyo de un consultor externo para el análisis del funcionamiento respecto al ejercicio 2017 del Consejo de Administración, sus Comisiones y cargos. El resultado de dicho proceso ha puesto de manifiesto el correcto funcionamiento del Consejo, sus Comisiones, y sus respectivos Presidentes si bien se identificaron algunos aspectos de mejora que han sido aplicados a lo largo de 2018.

El Consejo de Administración de ACCIONA, a propuesta de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, cuenta con un Consejero Independiente Coordinador (Lead Independent Director). El reglamento del Consejo de Administración, en cumplimiento de las mejores prácticas de gobierno corporativo establecidas por el Código de buen gobierno de las sociedades cotizadas y la Ley de Sociedades de Capital, atribuye al Consejero Independiente Coordinador las siguientes funciones:

- a) Presidir el Consejo de Administración en ausencia del presidente y de los vicepresidentes, en caso de existir.
- b) Coordinar y reunir a los consejeros no ejecutivos. Hacerse eco de las preocupaciones de los estos.
- c) Mantener contactos con inversores y accionistas para conocer sus puntos de vista a efectos de formarse una opinión sobre sus preocupaciones, en particular, en relación con el gobierno corporativo de la sociedad.

- d) Dirigir la evaluación del presidente por parte del Consejo de Administración.
- e) Coordinar el plan de sucesión del presidente.
- f) Solicitar la convocatoria del Consejo de Administración o la inclusión de nuevos puntos en el orden del día de un Consejo ya convocado.

Fruto de la mayor interacción entre las Comisiones Supervisoras, en 2018 se ha institucionalizado la celebración de, al menos, dos sesiones conjuntas de la Comisión de Auditoría y la de Sostenibilidad para tratar los asuntos vinculados con la Información no financiera.

Asimismo, con fecha 15 de noviembre de 2018, el Consejo de Administración, siguiendo las recomendaciones de buen gobierno y la guía técnica de la CNMV sobre Comisiones de Auditoría de entidades de interés público, aprobó la modificación del reglamento para que, además de prever la posibilidad de que las Comisiones cuenten con un reglamento propio, encauzar a través del Secretario del Consejo y Comisiones las necesidades de recursos suficientes para que las Comisiones pueda cumplir con su cometido.

### Comité de Dirección

El Comité de Dirección está formado por once profesionales de amplia experiencia multidisciplinar e internacional. Este Comité es el nexo de unión entre el Consejo de Administración y el resto de la compañía.

### Política de remuneraciones

Una nueva política de remuneración de los consejeros para los ejercicios 2018, 2019 y 2020 se aprobó como punto separado del orden del día por la Junta General de Accionistas de 18 de mayo de 2017 conforme a lo previsto en el artículo 529 novodécimos de la Ley de Sociedades de Capital y el artículo 31.5 de los Estatutos Sociales de ACCIONA. Ambos establecen la obligatoriedad de aprobar la política de remuneraciones de los consejeros, al menos cada tres años, como punto separado del orden del día. Esta nueva política está publicada en la página web de ACCIONA<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Política de remuneraciones disponible en [https://accionacorp.blob.core.windows.net/media/2056921/6-politica\\_remuneraciones\\_2018\\_2020.pdf](https://accionacorp.blob.core.windows.net/media/2056921/6-politica_remuneraciones_2018_2020.pdf)

La política retributiva de la sociedad, incluyendo la de los miembros del Consejo de Administración que ejercen funciones ejecutivas, se rige por los siguientes principios:

- Coherencia con la estrategia de negocio.
- Gobierno corporativo y transparencia.
- Diseño equilibrado.
- Equidad interna.
- Alineamiento con la práctica de mercado.

El *Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros 2018*, aprobado por el Consejo de Administración, que incluye la política de retribuciones de los consejeros, detalla de forma individualizada la retribución percibida por cada uno de ellos (véase el *Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros 2018*<sup>2</sup>. Apartado C.1).

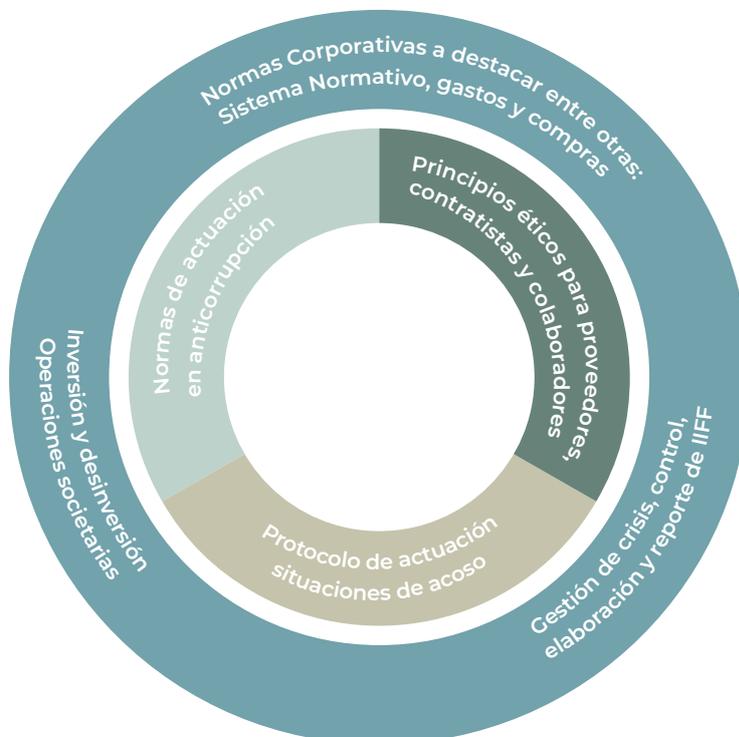
## La ética y la integridad como base de la gestión

La actuación bajo las normas corporativas en relación a la ética y la integridad es una prioridad para ACCIONA. Dichas normas establecen las pautas de actuación aplicables a las sociedades y empleados. Se constituyen sobre la base del Código de Conducta, el Libro de Políticas, los compromisos asumidos en contra de la corrupción y el soborno, así como el respeto a la libre competencia, entre otros.

La Dirección General de Cumplimiento supervisa el respeto y la eficacia de los procedimientos, controles y compromisos internos establecidos para asegurar que se acatan las obligaciones normativas o voluntarias, de orden ético, organizacional, medioambiental o social, y la identificación, prevención y mitigación de los riesgos relacionados. En 2018, la Dirección de Cumplimiento reportó en dos ocasiones a la Comisión de Auditoría del Consejo de Administración.

## CÓDIGO DE CONDUCTA

Libro de políticas



<sup>2</sup> Más información en <https://accionacorp.blob.core.windows.net/media/3277795/informe-anual-remuneraciones.pdf>

## Código de conducta

El Código de Conducta recoge los valores que deben guiar el comportamiento de todas las empresas que conforman ACCIONA. Su objetivo es favorecer la consolidación de una conducta empresarial aceptada y respetada por todos los empleados y directivos.

Mediante su cumplimiento, ACCIONA asume el compromiso de llevar a cabo sus actividades de acuerdo a la legislación vigente en cada uno de los lugares en los que actúa, basándose siempre en los más elevados estándares internacionales, tales como la Declaración Universal de Derechos Humanos de Naciones Unidas, los Convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Declaración de la OIT relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo, las Líneas Directrices para Empresas Multinacionales de la OCDE y el Pacto Mundial de Naciones Unidas.

En la última revisión del Código de Conducta que el Consejo de Administración realizó en 2016, se introdujeron nuevos apartados referidos, entre otros asuntos, al modelo de ética y cumplimiento, los principios básicos de actuación y de comportamiento, las pautas de conducta relativas al compromiso con los derechos humanos y a la prevención del blanqueo de capitales.

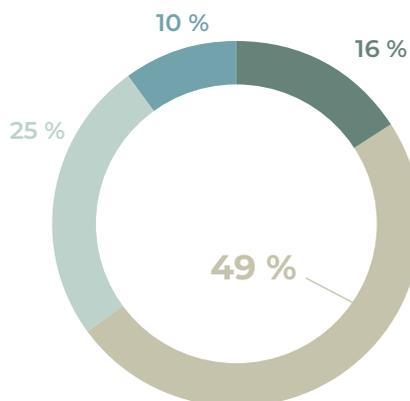
El control y cumplimiento del Código de Conducta se realiza a través de:

- Comisión del Código de Conducta: órgano para el estudio y análisis de las denuncias de incumplimientos del Código de Conducta.
- Canal Ético: permite comunicar de forma confidencial las conductas irregulares relacionadas con cualquier supuesto incumplimiento del Código de Conducta. El buzón está a disposición de los empleados, proveedores y contratistas de la compañía.
- Protocolo de actuación en situaciones de acoso: a través del Canal Ético, la Comisión valora el caso y establece las medidas de actuación necesarias. A través de este protocolo, ACCIONA deja constancia de su intención de adoptar cuantas medidas sean necesarias para impulsar un ambiente de trabajo libre de acoso, sin permitir ni consentir conductas de esta naturaleza.

Los mensajes recibidos en el Canal Ético se mantienen al alza como consecuencia de una comunicación más amplia con los empleados y una mayor concienciación. En 2018, se han recibido 83 comunicaciones al canal ético (un 84 % más que en 2017), de las cuales se han instruido 45 expedientes. El resto de comunicaciones se han archivado, bien de oficio por no ser competencia de la Comisión del Código de Conducta, o bien después de haber recibido información adicional del departamento correspondiente.

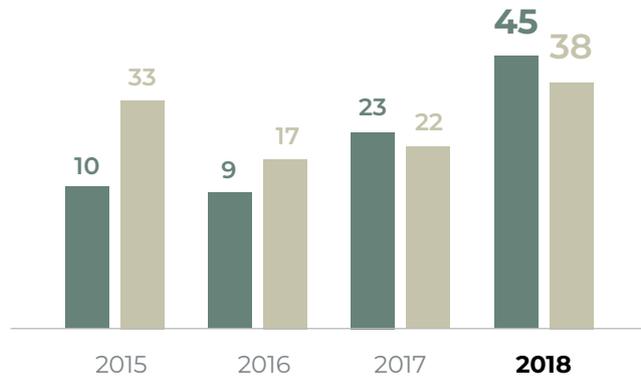
## TIPOLOGÍA DE LAS COMUNICACIONES EN 2018

- Financieras / Impago de facturas
- Otros
- Laboral / Acoso / Discriminación
- Consultas



## TRATAMIENTO DE LAS COMUNICACIONES EN 2018

- Instrucción
- Archivo sin instrucción



\* Archivo sin instrucción: por no ser objeto del Código de Conducta (denuncias anónimas no financieras, meramente laborales, de organización o funciones) sin perjuicio de que en gran parte de los expedientes archivados se ha realizado una investigación preliminar sin designación de instructor específico.

En 2018 se han continuado realizando dos actividades de formación. Por un lado, 436 directivos y gerentes fueron formados en el Curso de Anticorrupción. Por otro, 2.965 empleados siguieron el curso del Código de Conducta, disponible en 7 idiomas. Actualmente 9.143 trabajadores de

ACCIONA han sido ya formados. Con carácter presencial, en junio se impartió, con la ayuda de un despacho de abogados de prestigio, un seminario sobre “Desarrollo internacional de negocio y corrupción”.

### EJEMPLOS DE LAS COMUNICACIONES REALIZADAS A LOS EMPLEADOS SOBRE CUMPLIMIENTO

La labor de comunicación tanto sobre en el Código de Conducta, como sobre temas relacionados con su cumplimiento ha implicado la publicación de 23 comunicaciones internas. Entre ellas:

- Vídeos de formación en anticorrupción de Naciones Unidas.
- Jurisdicciones de riesgo 2018.
- Tipos de denuncias en el canal ético.
- Política de prevención de delitos y antisoborno.
- Norma Corporativa de contratación de consultores comerciales.
- Norma Corporativa de Funcionarios y Autoridades Públicas e Instrucción corporativa de ofrecimiento y aceptación de regalos y atenciones en el sector privado.

## Libro de Políticas de ACCIONA

El Libro de Políticas de ACCIONA refleja los compromisos y los principios de actuación aplicables a las sociedades de la compañía en materia económica, social, ambiental y de buen gobierno. En 2018, la Comisión de Sostenibilidad del Consejo de Administración aprobó el nuevo Libro de Políticas, que incluye la revisión de las políticas existentes y nuevas políticas, integrándolas en un único documento que consta de los siguientes apartados:

- Políticas de sostenibilidad:
  - Sostenibilidad e Innovación
  - Ámbito Económico y de Buen Gobierno
  - Ámbito Social
  - Ámbito Medioambiental
- Otras políticas: incluye la Política de Comunicación y Contactos con los Accionistas e Inversores, la Política de Selección de Consejeros, la Política de Remuneraciones de Consejeros de ACCIONA S.A. y la Política de Protección de Datos de Carácter Personal.

## Compromiso en materia de anticorrupción

El compromiso de la compañía contra la corrupción y el soborno, recogido en el Código de Conducta, se reitera en 2018 con la aprobación de la Política para la Prevención de Delitos y Antisoborno. La responsabilidad de ACCIONA contra el soborno y la corrupción se materializa también en normas corporativas y en el establecimiento de medidas específicas.

A nivel operativo, la compañía ha desarrollado el Modelo de Prevención de Delitos y Anticorrupción (MPDA). Dicho modelo establece el entorno de control general del grupo, siguiendo las mejores prácticas internacionales, y realiza un inventario de los posibles delitos a los que se enfrenta en sus diversas tareas y que pudieran acarrear alguna responsabilidad penal. Asimismo, contiene una relación exhaustiva de todos los riesgos penales que conllevan la actividad de las direcciones y departamentos relevantes, así como de los controles que existen para prevenir o detectar la ocurrencia de esos delitos.

Las principales actividades llevadas a cabo en 2018 para la mejora del Modelo son:

- Actualización de la metodología de evaluación de los riesgos penales a los que se enfrenta ACCIONA, con el objetivo de armonizarlo con la metodología de evaluación de riesgos del grupo. Esta metodología permite identificar

los potenciales riesgos de este tipo en cada departamento, para poder decidir de forma adecuada los controles a desarrollar y las necesidades de formación.

- Obtención de la doble certificación ISO 37001 y UNE 19601 para ACCIONA S.A., que acreditan que se dispone de un sistema de gestión antisoborno y de *compliance* penal implantado.
- Desarrollo de nueva normativa para regular el funcionamiento del Modelo, a fin de asegurar la adecuación del comportamiento a la normativa interna.
  - Norma Corporativa de Contratación de Consultores Comerciales.
  - Instrucción sobre ofrecimiento y recepción de regalos y atenciones en el sector privado.
  - Norma de relación con funcionarios y autoridades públicas.

## NORMAS DE ACCIONA CONTRA LA CORRUPCIÓN

La compañía prohíbe terminantemente:

1. Ofrecer o aceptar sobornos a o de funcionarios públicos o particulares.
2. Ofrecer o aceptar pagos de facilitación para iniciar o agilizar procesos o trámites administrativos.
3. Ofrecer o aceptar obsequios y atenciones a o de funcionarios públicos o cualquier otro tercero que contravengan lo establecido en estas Normas.
4. Realizar en nombre del grupo contribuciones con fines políticos.
5. Obtener un trato de favor utilizando el patrocinio o la donación como medio para conseguirlo.
6. Utilizar las relaciones y contactos comerciales de la empresa en beneficio propio o de un tercero.
7. Establecer relaciones de negocio con terceras partes sin cumplir los deberes mínimos de debida diligencia en el conocimiento de terceros.

Las reglas reunidas en la Norma Corporativa de Donaciones y Patrocinios son de obligado cumplimiento para todas las empresas y empleados del grupo, así como para los terceros que actúen en su nombre. Del mismo modo, ACCIONA sigue una política de estricta neutralidad, no realiza donaciones a ningún partido o candidato político o fundación que puedan ser entendidas como contribuciones políticas en los términos que establece el Código de Conducta.

### PREMIO EXPANSIÓN COMPLIANCE 2018

ACCIONA ha recibido el galardón a la Innovación en materia de cumplimiento (*compliance*) en los Premios Expansión Compliance 2018 por haber desarrollado la primera plataforma basada en la tecnología *blockchain* para reforzar el procedimiento interno de identificación y validación de consultores comerciales aportando trazabilidad y seguridad.

### Debida diligencia de terceras partes

ACCIONA ha implantado una herramienta, PROCUR-e 3P, con el fin de facilitar el conocimiento y la identificación de las terceras partes con las que se relaciona (socios consultores y agentes). Para el resto de proveedores, se aplica el proceso descrito en el capítulo de 'Cadena de Valor'. Las principales ventajas que aporta este proceso son:

- Permite realizar un primer análisis sobre la tercera parte con la que ACCIONA va a/o pretende tener una relación comercial o societaria.
- Mejora la gestión de riesgos en los proyectos gracias al mayor conocimiento de las terceras partes con las que ACCIONA se relaciona.
- Cumple con los requisitos de debida diligencia sobre terceras partes.

En 2018, se han registrado en la herramienta 151 terceras partes. Un total de 329 terceras partes (socios, consultores y agentes) ya han sido evaluadas por la herramienta PROCUR-e 3P. Esto ha permitido tener un conocimiento adecuado de quién es el tercero, quién administra y dirige la compañía, las posibles relaciones de estas personas con

funcionarios públicos, los posibles litigios en materia de corrupción, blanqueo de capitales, y fraude o presencia en paraísos fiscales, entre otras cuestiones.

## Derechos humanos

Según establece el Código de Conducta, la Política de Derechos Humanos y la Política de Recursos Humanos y Prevención de Riesgos Laborales, aprobadas por el Consejo de Administración, la compañía se compromete a respetar los DDHH y libertades públicas reconocidas en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de Naciones Unidas. El respeto de los DDHH es una responsabilidad de todas las personas y entidades a las que es de aplicable el Código de Conducta, incluyendo el conjunto de negocios y responsables de los proyectos.

Entre otras pautas básicas de comportamiento, ACCIONA asume la Declaración de los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo y los Convenios de la OIT, las Directrices para Empresas Multinacionales de la OCDE y el Pacto Mundial de Naciones Unidas.

En 2018, la compañía ha actualizado la Política de Derechos Humanos, con el objetivo de adecuarla a lo establecido en los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de Naciones Unidas.

### Debida diligencia en materia de Derechos Humanos

En el marco del PDS, y siguiendo los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de Naciones Unidas, ACCIONA trabaja en la implantación de un proceso de debida diligencia mediante:

- Identificación y evaluación de sus impactos reales y potenciales.
- Establecimiento de procesos y procedimientos específicos para instaurar las medidas de prevención sobre los impactos potenciales identificados.
- Desarrollo de mecanismos de remediación sobre los impactos que ya se hayan producido o se haya contribuido a provocar.

Como primer paso, la compañía desarrolló un diagnóstico de riesgos de derechos humanos tomando como marco de referencia los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de Naciones Unidas. En concreto, durante 2018 se han revisado las categorías de riesgos de derechos humanos y se han analizado los riesgos asociados en los países en los que la compañía desarrolla

**BUEN GOBIERNO**

su actividad. Se concluyó que el 13 %<sup>3</sup> de los países en los que ACCIONA Energía y el 41 %<sup>4</sup> de los países en los que ACCIONA Infraestructuras opera, tienen un riesgo grave o muy grave de vulneración de algún derecho humano, según Maplecroft.

Los aspectos cubiertos por el análisis de riesgos de DDHH, incluidos dentro de los análisis ESG de ACCIONA, son, entre otros, libertad de opinión y expresión, derechos

de las minorías, de los pueblos indígenas, de las mujeres y niñas, discriminación en el empleo, derechos de acceso a servicios básicos, libertad sindical, derechos de trabajadores migrantes, remuneración justa, horarios de trabajo, seguridad y salud, trabajo forzoso y trabajo infantil.

En este ejercicio, los 5 principales asuntos considerados materia de derechos humanos para las unidades de negocio (ordenados de mayor a menor relevancia) son:

	 <b>ENERGÍA</b>	 <b>CONSTRUCCIÓN</b>	 <b>AGUA</b>	 <b>SERVICIOS</b>
<b>1</b>	Proteger los derechos de los trabajadores migrantes	Asegurar la seguridad y salud laboral	Proteger los derechos laborales	Asegurar la seguridad y salud laboral
<b>2</b>	Proteger los derechos de los pueblos indígenas	Proteger los derechos de los indígenas	Asegurar salarios decentes	Asegurar salarios decentes
<b>3</b>	Proteger los derechos de las minorías	Proteger los derechos de las minorías	Asegurar un horario laboral que permita conciliar vida personal y laboral	Libertad de asociación
<b>4</b>	Proteger los derechos de mujeres y niñas	Proteger los derechos de mujeres y niñas	Libertad de asociación	Asegurar un horario laboral que permita conciliar vida personal y laboral
<b>5</b>	Asegurar la seguridad y salud laboral	Asegurar un horario laboral que permita conciliar vida personal y laboral	No discriminación en el empleo	No discriminación en el empleo

<sup>3</sup> India y Egipto.

<sup>4</sup> Brasil, Colombia, Rep. Dominicana, Ecuador, Egipto, Marruecos, Paraguay, Perú, Filipinas, Arabia Saudí, Sudáfrica, Turquía, Emiratos Árabes Unidos.

Tomando como referencia los estándares del Danish Institute for Human Rights y del Pacto Mundial de Naciones Unidas, en cuanto a las medidas de control identificadas basadas en el análisis de los procedimientos y políticas de la compañía, se concluye que el 43 % tienen cobertura total<sup>5</sup>, el 52 % tienen cobertura parcial (dependiendo de la geografía o el negocio), el 3 % tienen cobertura insuficiente y el 2 % no aplica.

Como segundo paso, con el objetivo de cubrir los casos en los que se detecta una cobertura parcial o insuficiente, se está trabajando en el desarrollo de procesos y procedimientos de prevención, detección, mitigación y remediación. Este año, se ha trabajado en un procedimiento de prevención y mitigación de vulneraciones de DDHH laborales, una guía de actuación en caso de participación en procesos de reasentamiento involuntario y otra guía de reclamación y remediación en caso de vulneración de DDHH, todos ellos pendientes de ser aprobados en 2019. Además, se ha trabajado en la futura inclusión de controles de DDHH en la herramienta ACCIONA RMS (Risk Management System) en coordinación con la Dirección de Cumplimiento de ACCIONA. En 2019 se realizarán pilotos de debida diligencia en dos proyectos de la compañía.

Asimismo, ACCIONA Infraestructuras aprobó en 2018 la Norma de Bienestar de Trabajadores Migrantes, que establece unos requisitos mínimos obligatorios para los procesos de reclutamiento, empleo y alojamiento de trabajadores y subcontratistas de proyectos ubicados en los países del Gulf Cooperation Council (GCC). Para 2019, está previsto que esta norma sea también de aplicación a ACCIONA Energía. También en 2018, ACCIONA Infraestructuras ha entrado a formar parte del *steering committee* de Building Responsibly, iniciativa internacional que promueve los derechos y el bienestar de trabajadores en la industria de las infraestructuras.

## Derechos Humanos de las comunidades locales y la cadena de suministro

En relación a los derechos de las comunidades locales y los derechos laborales que puedan verse afectadas por su actividad, ACCIONA estudia, a través de su metodología de Gestión del Impacto Social (GIS), posibles vulneraciones en los DDHH que un proyecto o servicio concreto pudiera ocasionar en las comunidades y otros grupos de interés, entre otros factores. Además, valora los impactos sociales en términos de gravedad si producen cambios significativos en la estructura social, económica o cultural de un grupo

de población o de empleados, o que afecten a los DDHH. En este caso, la metodología GIS exige el establecimiento de medidas de prevención y mitigación de estos impactos.



+ info sobre Gestión del Impacto Social en el capítulo 'Sociedad'

En 2018, en 10 de los proyectos en los que se ha implementado la metodología GIS se ha identificado algún riesgo de posible vulneración de DDHH. En todos estos casos se han tomado medidas para evitar que tales vulneraciones se produzcan.

En lo referido a la cadena de suministro, ACCIONA establece diferentes mecanismos que ayudan a la prevención de la vulneración de los DDHH, como la Auto Declaración Responsable del Proveedor, Principios Éticos para Proveedores, Contratistas y Colaboradores, Mapas de Riesgo, etcétera.

En 2018, a través del sistema de compras de PROCUR-e no se han identificado proveedores o contratistas que estén violando o poniendo en peligro el cumplimiento de los derechos humanos.



+ info en el capítulo 'Cadena de Valor'

A través del canal ético de la compañía se puede comunicar cualquier supuesto incumplimiento o vulneración de las pautas recogidas en el Código de Conducta, incluidas cuestiones de DDHH. En 2018 la compañía no tiene constancia de denuncias por casos de vulneración a través de este canal.

También, se han llevado a cabo distintas iniciativas de formación para empleados y proveedores que, entre otros puntos, abordan el cumplimiento de los DDHH. Para empleados, el Curso de Sostenibilidad y el curso del Código de Conducta y, enfocado a proveedores, el Curso de Sostenibilidad aplicada a la empresa.

Durante 2019, está previsto lanzar un curso específico sobre DDHH para trabajadores de la compañía, realizado en colaboración con la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

<sup>5</sup> Entendiendo la cobertura en términos de alcance geográfico y unidades de negocio de ACCIONA.

## Gestión de riesgos en ACCIONA

La gestión de riesgos es un proceso impulsado por el Consejo de Administración de ACCIONA que consiste en identificar, valorar y gestionar los eventos potenciales que puedan afectar a la compañía y la consecución de sus objetivos. Además del Consejo, los órganos responsables del Sistema de Gestión de Riesgos son la Comisión de Auditoría, la Dirección General de Finanzas y Riesgos, las Unidades de Gestión y Control de Riesgos, así como los Comités de Dirección de las Divisiones<sup>6</sup>.

Cada evento de riesgo (económico-financiero-estratégico, operativo y fortuito) es valorado por los directores de ACCIONA, en función de criterios de probabilidad, impacto económico-financiero, impacto en la imagen, impacto en sostenibilidad y desarrollo, capacidad de la empresa para gestionar el riesgo y, gestión del riesgo establecido por la empresa.

Tras la reforma del Código Penal español, ACCIONA estableció el Modelo de Prevención de Delitos y Anticorrupción. Durante 2018 se ha desarrollado un Mapa de Riesgos Penales para que el sistema de cumplimiento normativo esté totalmente integrado y los controles implantados se encuentren perfectamente alineados y auditados.

Entre los eventos que pueden afectar a la compañía, tienen especial relevancia los riesgos de sostenibilidad, entre los que destacan los referidos a lo social, laboral, gobierno y corrupción, medioambiente y cambio climático.

La identificación de los riesgos relacionados con la sostenibilidad se realiza de manera exhaustiva, involucrando en el proceso a directores de Recursos Humanos, Sostenibilidad, Desarrollo de Negocio, Recursos Corporativos, Medio Ambiente y otras áreas relacionadas directa o indirectamente con la materia.

## Gestión de riesgos en sostenibilidad

La identificación, evaluación y gestión de los riesgos sociales, ambientales y de gobierno es fundamental para ACCIONA, permitiendo:

- Mejorar su desempeño en sostenibilidad.
- Mejorar su respuesta ante múltiples escenarios y entornos cambiantes.
- Mejorar la toma de decisiones por parte de sus directivos.
- Reducir costes.
- Identificar nuevas oportunidades de negocio y ventajas competitivas.
- Mejorar, en definitiva, la confianza entre sus grupos de interés.

En 2017 se aprobó la metodología de identificación y valoración de los riesgos en sostenibilidad. Según esta metodología los riesgos de cambio climático, medioambiente, sociales, laborales y de gobierno y corrupción son analizados para cada país en el negocio que desarrolla su actividad. Se analizan en función de su probabilidad de ocurrencia, consecuencias económicas y financieras, la importancia del asunto para cada negocio y el impacto potencial en la reputación.

Además, el resultado de las valoraciones para cada uno de los riesgos es enfrentado a la exposición que tiene cada uno de los negocios en los países en los que está presente. Esta exposición se basa en índices externos que permiten realizar este contraste para detectar potenciales puntos a reforzar.

Según el resultado del análisis por línea de negocio, se proponen medidas de gestión para aquellos identificados como medios, altos y muy altos.

En 2018, se implementó la metodología para los negocios de Energía, Construcción, Agua y Servicios. Se analizan un total de 26 países. Para cada uno de estos mercados, se analizan asuntos específicos referentes a riesgos de cambio climático, medioambientales, sociales, laborales y de gobierno y corrupción.

<sup>6</sup> Más información sobre el Sistema de Gestión de Riesgos en el Informe de Gobierno Corporativo <https://accionacorp.blob.core.windows.net/media/3277794/informe-anual-gobierno-corporativo.pdf>

## SOCIALES

Vulnerar derechos de comunidades sobre acceso a servicios básicos.

Vulnerar derechos de minorías, indígenas, mujeres y niñas.

Vulnerar derechos de libertad expresión, opinión y religión.

## CAMBIO CLIMÁTICO

Agravar el cambio climático.

Impactos por el cambio climático.

## LABORALES

Vulnerar los derechos laborales.

Vulnerar derechos de seguridad y salud.

Vulnerar derechos trabajadores migrantes.

Vulnerar el derecho en relación al trabajo forzoso.

Vulnerar el derecho en relación al trabajo infantil.

## MEDIO AMBIENTE

Incumplir legislación ambiental.

Producir impacto ambiental.

## GOBIERNO Y CORRUPCIÓN

Carecer de estándares en políticas de gobierno corporativo.

Incurrir en comportamientos relacionados con corrupción.

No considerar el impacto del negocio en sus interacciones con la comunidad y el medio ambiente.

**ÁREAS PRIORITARIAS DE ACTUACIÓN  
EN SOSTENIBILIDAD POR LÍNEA DE NEGOCIO  
EN 2018**

- Cambio climático
- Medio ambiente
- Social
- Laboral
- Gobierno y corrupción



**ENERGÍA**



**CONSTRUCCIÓN**



**AGUA**



**SERVICIOS**

<b>1</b>	● Adaptación al cambio climático*	● Asegurar la seguridad y salud laboral	● Regulación y cambio normativo ambiental	● Adaptación al cambio climático
<b>2</b>	● Regulación y cambio normativo ambiental	● Operar en países con riesgo de corrupción	● Proteger los derechos laborales	● Regulación y cambio normativo ambiental
<b>3</b>	● Operar en países con riesgo de corrupción	● Proteger los derechos de minorías, indígenas, mujeres y niñas	● Considerar el impacto del negocio en sus interacciones con la comunidad y el medio ambiente	● Asegurar la seguridad y salud laboral
<b>4</b>	● Potenciales eventos con impacto ambiental	● Considerar el impacto del negocio en sus interacciones con la comunidad y el medio ambiente	● Asegurar la seguridad y salud laboral	● Proteger los derechos laborales
<b>5</b>	● Proteger los derechos de trabajadores migrantes	● Adaptación al cambio climático*	● Adaptación al cambio climático*	● Proteger los derechos de minorías, indígenas, mujeres y niñas

\* Más información sobre "Impactos por el cambio climático" en Energía y Construcción en el capítulo "Cambio Climático".

Se elaboran fichas de tratamiento de riesgos específicas para aquellos identificados como altos y medios con el objeto de minimizar las consecuencias y/o probabilidad asociada. Estas medidas de gestión se implantan a través de los objetivos de 2019 del Plan Director de Sostenibilidad.

Los resultados globales e individuales por país y negocio, así como las medidas de gestión propuestas, son presentadas en la Comisión de Sostenibilidad.

A lo largo de 2019, se trabajará en las siguientes líneas:

- Revisión de la base metodológica y criterios de evaluación.
- Actualización de los riesgos en sostenibilidad analizados en 2018 para los negocios de Energía, Construcción, Agua y Servicios.
- Incorporación de los negocios Industrial, Inmobiliaria y Bodegas a la evaluación de riesgos en sostenibilidad.

## Transparencia

ACCIONA facilita información no financiera detallada sobre sus actuaciones, estrategias y prácticas de acuerdo con los estándares internacionales más avanzados de reporte en sostenibilidad, de cara a rendir cuentas ante sus múltiples grupos de interés. Para un mayor rigor y transparencia, los compromisos públicos asumidos por la compañía frente a los desafíos de la sostenibilidad, recogidos en el Plan Director de Sostenibilidad (PDS), son medibles y verificables.

A continuación, se describen los principales informes públicos que incluyen información sobre el desempeño en sostenibilidad de ACCIONA.

### Memoria de Sostenibilidad

La *Memoria de Sostenibilidad* es el documento de referencia que incluye información no financiera relevante para todos los grupos de interés. Anualmente, refleja los avances y retos del PDS destacando el desempeño en sostenibilidad de las diferentes líneas de negocio. Desde 2012, el informe es sometido a revisión y aprobación por parte de la Junta General de Accionistas.

En 2018, la compañía ha tomado como referencia los Estándares GRI de Global Reporting Initiative, ha aplicado el estándar AA1000 AP en su última edición de 2018, ha alineado su reporte climático con las recomendaciones del *Task-force on Climate-related Financial Disclosures* y ha profundizado en la comunicación de su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible en sus principales regiones de operación.

### Informe integrado

Siguiendo el principio de integración, el *Informe Integrado* presenta de forma concisa la capacidad de previsión, adaptación y generación de valor de las actividades de la compañía, incidiendo tanto en el desempeño y los resultados como en los retos y oportunidades que pueden surgir en el contexto en el que opera. El documento ofrece una mirada de futuro sobre el modelo de negocio de ACCIONA y explica cómo la estrategia contribuye a crear valor en el corto, medio y largo plazo.

En 2018 y por sexto año consecutivo, ACCIONA elaboró su Informe Integrado conforme al marco del Consejo Internacional de Informes Integrados (IIRC, por sus siglas en inglés).

### Estado de información no financiera

Desde la aprobación del Real Decreto Ley 18/2017 sobre información no financiera y diversidad, ACCIONA ha reforzado su habitual reporte en el *Informe de Gestión* con un 'Estado de Información no Financiera'. Este capítulo da respuesta a los nuevos requerimientos sobre cuestiones medioambientales, sociales y de personal, de respeto a los derechos humanos, de lucha contra la corrupción y soborno. Tras la aprobación en diciembre de 2018 de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad, ACCIONA ha publicado en 2019 un nuevo 'Estado de Información no Financiera' verificado, por primera vez, por un tercero independiente.

Al mismo tiempo, este apartado se integra en las Cuentas Anuales de la compañía, que son preparadas de acuerdo a la normativa de información financiera que aplica, y en particular, a los principios y criterios establecidos por las Normas Internacionales de Información Financiera (IFRS, por sus siglas en inglés).

### Informe trimestral de resultados

Desde 2011, ACCIONA incluye un anexo específico de sostenibilidad en los informes trimestrales de resultados. En este anexo se informa sobre algunos hechos relevantes en esta materia para cada período y también sobre la presencia de la compañía en índices de sostenibilidad.

### Informe de Progreso del Pacto Mundial

A través de su *Informe de Progreso Anual (Communication on Progress)*, la compañía rinde cuentas acerca de sus avances en la implementación y promoción de los Diez Principios del Pacto Mundial de Naciones

Unidas en el ámbito de derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción. De acuerdo con este compromiso, en 2018 ACCIONA publicó su Informe de Progreso Anual, obteniendo por octavo año consecutivo el 'nivel avanzado'.

Además de la información pública no financiera disponible para todos sus grupos de interés, ACCIONA aporta datos sobre sostenibilidad de manera recurrente a diferentes analistas e inversores, y también a través de cuestionarios. Como resultado del desempeño en sostenibilidad y su reporte, la compañía está presente en diferentes índices.



+ info en el apartado de 'Presencia en índices, rankings y ratings de sostenibilidad' del capítulo de 'Compromiso de ACCIONA'.

## Cash flow de ACCIONA en 2018

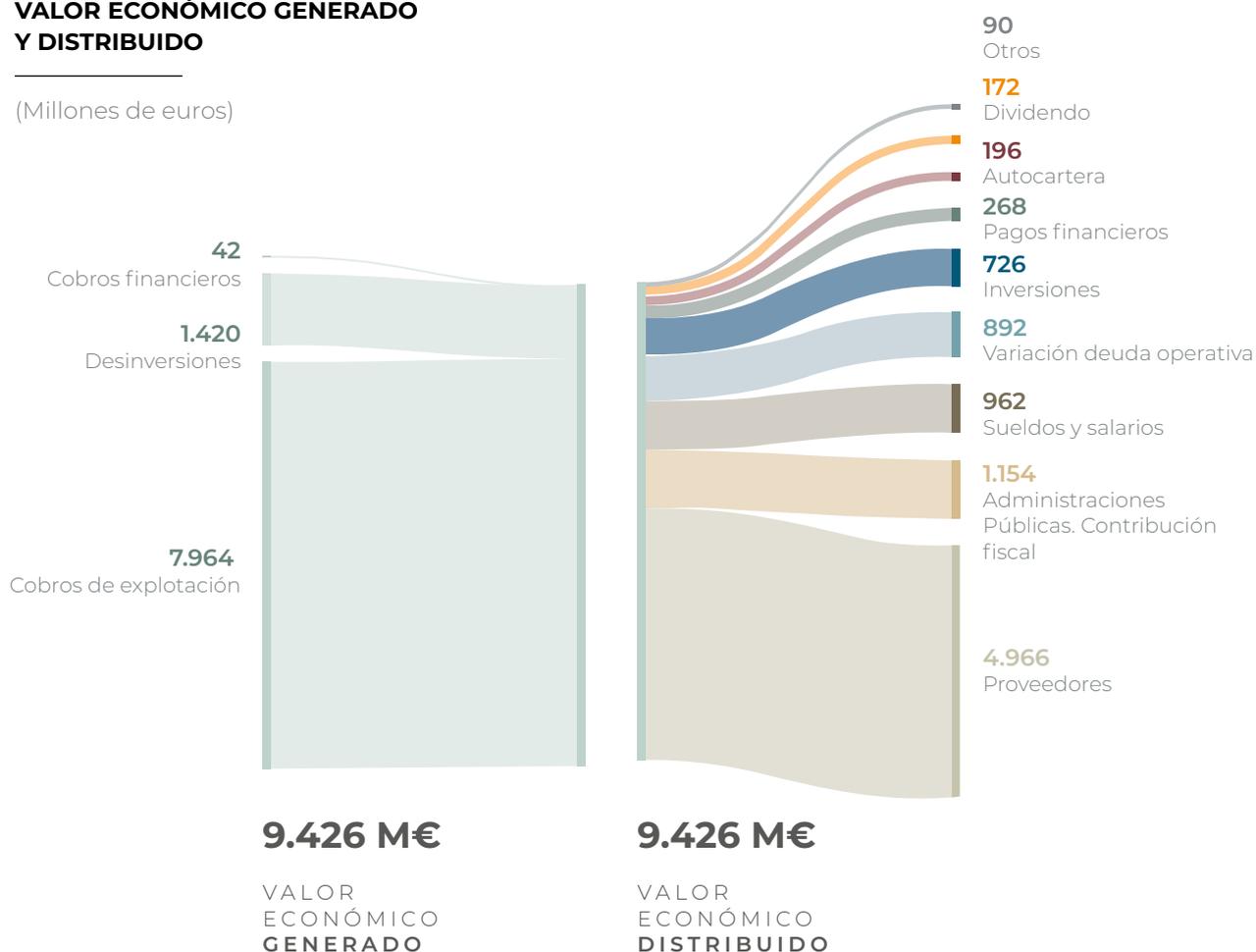
El *cash flow* social es una forma de calcular el impacto y la aportación de valor real de una compañía a la sociedad a través de los flujos de efectivo generados por su actividad. Para ello, se tienen en cuenta las partidas que suponen una entrada y salida real de efectivo que tienen impacto en los diversos grupos de interés.

Esta aportación de valor se mide tanto por los flujos de caja que genera la compañía (percibidos de sus clientes, desinversiones, operaciones financieras, etc.) como por los flujos de caja distribuidos a través de los pagos a proveedores, Administraciones Públicas, accionistas y empleados, entre otros.

Por lo tanto, el *cash flow* social representa el valor económico generado y distribuido por la compañía.

### VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

(Millones de euros)



## COBROS DE EXPLOTACIÓN, ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, PROVEEDORES Y SUELDOS Y SALARIOS

(Desglose por región)

Región	Cobros de explotación		Administraciones Públicas. Contribución fiscal		Proveedores		Sueldos y salarios	
	M€	%	M€	%	M€	%	M€	%
España	3.650	46	719	62	1.747	35	516	54
Resto de Europa	752	9	98	9	491	10	97	10
América del Norte	346	4	19	2	263	5	48	5
Centroamérica y América del Sur	1.773	22	239	21	1.110	22	174	18
África	174	2	21	2	109	2	8	1
Asia y Oceanía	1.268	16	58	5	1.246	25	120	12
<b>Total</b>	<b>7.964</b>	<b>100</b>	<b>1.154</b>	<b>100</b>	<b>4.966</b>	<b>100</b>	<b>962</b>	<b>100</b>

Durante el 2018, la contribución económica y social mediante el pago de impuestos por parte de ACCIONA a las Administraciones Públicas ascendió a 1.154 millones de euros, de los cuales 469 millones de euros corresponden a impuestos soportados (41 %) y 685 millones a impuestos recaudados (59 %).

La Contribución Tributaria del grupo del ejercicio 2018 se ha mantenido respecto al 2017 y representa 3,5 veces el Beneficio Neto atribuido. La Contribución Tributaria supone que de cada 100 euros de cifra de negocios, más de 15 euros se destinaron al pago de impuestos, siendo España, Ecuador, México, Chile, Polonia y Australia los principales países. El mayor peso de la Contribución Tributaria lo representan los impuestos asociados al empleo.

Como parte de la política fiscal del grupo se continúa avanzando en el *reporting* en materia de transparencia fiscal, desglosando el pago de impuestos por países y presentando el Informe Anual de Transparencia Fiscal del grupo de carácter voluntario (anexo del Código de Buenas Prácticas Tributarias de la AEAT).

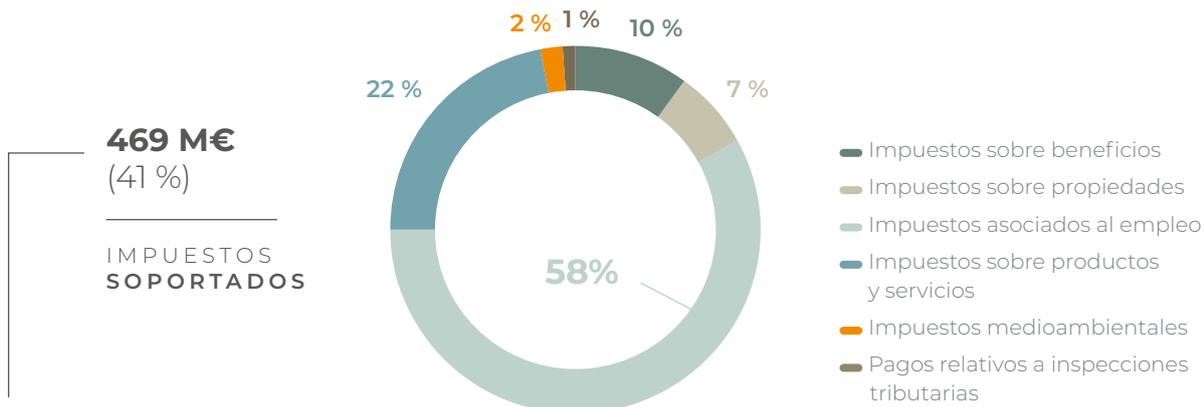
LA CONTRIBUCIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL MEDIANTE EL PAGO DE IMPUESTOS POR PARTE DE ACCIONA A LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS ASCENDIÓ A

# 1.154

MILLONES DE EUROS

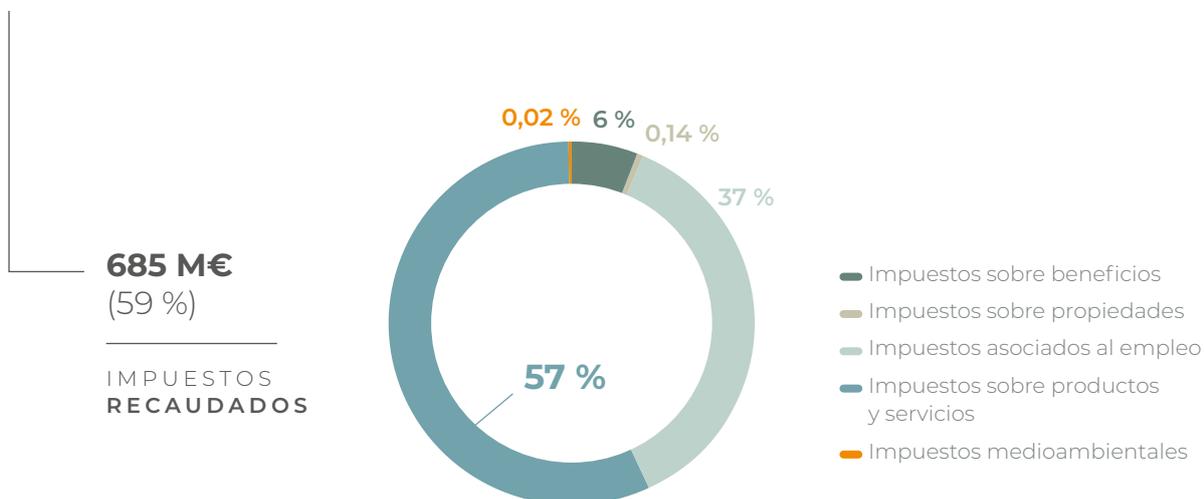
**CONTRIBUCIÓN FISCAL. DESGLOSE DE IMPUESTOS SOPORTADOS Y RECAUDADOS**

(Millones de euros)



**CONTRIBUCIÓN FISCAL**

**1.154 M€**



**CONTRIBUCIÓN TRIBUTARIA TOTAL 2018**

(Desglose por país)  
(Millones de euros)

País	Impuestos soportados	Impuestos recaudados	Total	%
España	299	419	718,5	62
Ecuador	62	31	93	8
México	16	55	70	6
Chile	16	32	48	4
Polonia	11	34	45	4
Australia	10	32	42	4
Noruega	4	21	25	2
Portugal	9	14	23	2
Sudáfrica	1	17	18,5	2
Resto países	40	31	71	6
<b>Total</b>	<b>469</b>	<b>685</b>	<b>1.154</b>	<b>100</b>

# Personas

CAPITAL HUMANO,  
SEGURIDAD  
Y SALUD

El capital humano es una prioridad para ACCIONA. La compañía comparte con sus empleados los valores de respeto, transparencia, igualdad de oportunidades, meritocracia, comunicación continua y diversidad. Asimismo, promueve la seguridad y salud entre trabajadores y colaboradores.



## HITOS DESTACADOS 2018

- **Lanzamiento global de Performance Status** con una participación del 93 % de los *managers*. El proceso ha aplicado al 100 % del colectivo de alcance, involucrando a todos los países y roles.
- Se han celebrado **dos nuevas ediciones** del programa para **Mujeres de Alto Potencial** durante 2018, con un total de 14 participantes.
- **Relanzamiento del Curso de Sostenibilidad para empleados.**
- **La certificación OHSAS 18001 alcanza el 91,92 %** en países con más de 150 FTE (*full-time equivalent*) propios.
- **Disminución del índice de frecuencia** de 2,51 a 2,40 en 2018 de los empleados y contratistas.
- **Implementación del programa THINK SAFE de ACCIONA** Energía y desarrollo del proyecto PPV de Infraestructuras con 84 acuerdos de mejora.



## RETOS PRINCIPALES 2019

- Implantación de un **sistema de Human Capital Management** para mejorar la experiencia de candidato, metodología de selección y proceso de acogida a nuevos empleados.
- **Promover el crecimiento profesional y las oportunidades de desarrollo** de los profesionales en ACCIONA a través de una cultura de Movilidad Interna.
- Consolidar la **Oficina de Graduados** a nivel global y **potenciar los Programas creados** en 2018 (Embajadores, Academy, Becarios y Graduados) en los países en los que ACCIONA tiene mayor presencia.
- **Reducir el índice de frecuencia global** –empleados propios y contratistas– en un 5 % respecto a 2018.
- **Certificar el 10 % de las sociedades de ACCIONA** conforme a **ISO 45001:2018**.
- **Mejorar la cultura de prevención**, a través del programa THINK SAFE de Energía, mediante sesiones de concienciación para llegar al 100 % de la plantilla en España y el 30 % de la plantilla internacional que trabaja en Producción Eólica y Fotovoltaica.

## El equipo humano de ACCIONA

La Política de Recursos Humanos y Prevención de Riesgos Laborales de ACCIONA sobresale por el comportamiento ético y la seguridad como valores diferenciales de la forma de trabajar de la compañía. Asimismo, se compromete con el éxito y el desarrollo profesional de sus empleados, invirtiendo permanentemente para disponer del mejor talento.

En 2018, la compañía ha llevado a cabo una revisión de su Estrategia 2018-2020 para adaptarla al contexto actual -creciente globalización, nuevas tecnologías y formas

de trabajo que impactan en las personas- e incide en la importancia de mantener a las personas en el centro de los procesos y contribuir continuamente a su desarrollo profesional.

En esta línea, ACCIONA, ha implementado en 2018 un nuevo modelo de personas basado en el liderazgo colaborativo. Se ha puesto a disposición de los responsables de equipos un amplio conjunto de herramientas y procesos que permiten un seguimiento efectivo de la carrera profesional y el desempeño de la plantilla.

### LAS PERSONAS EN EL CENTRO

Los profesionales **esperan sentirse escuchados y comprometidos** desde un punto de vista individual

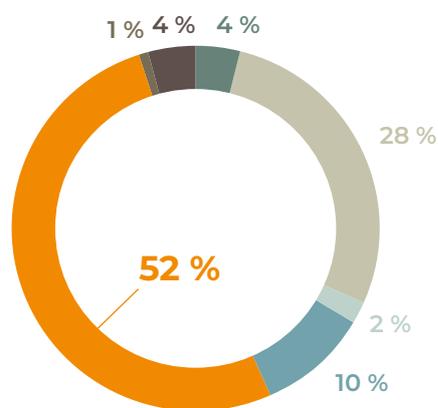


## Perfil de los empleados

A cierre de 2018, la plantilla global asciende a 38.544 personas, de las cuales el 32 % son mujeres, siendo la media de edad de 42,3 años. Por países, el 43 % de los profesionales de la compañía no son de nacionalidad española y suma un total de 123 nacionalidades.

### DESGLOSE DE LA PLANTILLA TOTAL POR LÍNEA DE NEGOCIO

- Energía
- Construcción
- Concesiones
- Agua
- Servicios
- Industrial
- Otros negocios\*



\* Incluye Bestinver, Corporativo, Grupo Bodegas Palacio 1894, Inmobiliaria y Trasmediterranea (desconsolidado en mayo 2018).

### EVOLUCIÓN DEL DESGLOSE DE LA PLANTILLA POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y FRANJA DE EDAD

(N.º empleados)

	2017				2018			
	< de 31	De 31 a 50	> de 50	Total	< de 31	De 31 a 50	> de 50	Total
Directores y mandos	10	1.575	622	2.207	9	1.578	595	2.182
Técnicos	1.065	3.938	736	5.739	1.248	4.566	848	6.663
Soportes	242	780	268	1.290	223	864	275	1.362
Operadores	3.821	15.027	8.259	27.107	3.652	15.264	8.867	27.783
Otros*	125	580	355	1.059	69	256	228	554
<b>Total empleados</b>	<b>5.263</b>	<b>21.900</b>	<b>10.240</b>	<b>37.403</b>	<b>5.201</b>	<b>22.529</b>	<b>10.814</b>	<b>38.544</b>

\* La categoría de Otros corresponde a personal que no está identificado dentro del modelo de roles. En su mayoría son empleados de Trasmediterranea, junto con UTEs gestionadas donde no se aplica el modelo.

## EVOLUCIÓN DE LA DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LA PLANTILLA

(N.º empleados)

	2017			2018		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
España	13.377	7.498	20.875	13.546	8.208	21.740
Alemania	911	187	1.098	316	63	380
Australia	956	179	1.135	984	216	1.200
Brasil	1.916	323	2.239	1.037	71	1.108
Canadá	272	205	476	272	218	490
Chile	1.823	221	2.044	1.877	332	2.209
EE.UU.	144	26	170	146	25	172
Italia	346	44	390	338	41	379
México	1.202	804	2.005	1.282	955	2.237
Noruega	618	37	656	628	38	665
Polonia	973	564	1.538	939	609	1.548
Portugal	520	690	1.210	979	775	1.753
Qatar	145	17	162	123	12	135
Ecuador	1.025	79	1.103	1.864	178	2.042
EAU	241	28	269	455	74	529
Perú	815	84	898	706	92	798
Resto del mundo	880	256	1.137	903	242	1.159
<b>Total empleados</b>	<b>26.163</b>	<b>11.240</b>	<b>37.403</b>	<b>26.396</b>	<b>12.148</b>	<b>38.544</b>

## EVOLUCIÓN DE LA DISTRIBUCIÓN DE LA PLANTILLA POR TIPO DE CONTRATO Y GÉNERO

(N.º empleados)

	2017						2018					
	Temporal			Fijo			Temporal			Fijo		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
<b>Energía</b>	41	7	48	1.176	408	1.583	50	17	67	1.117	403	1.520
<b>Infraestructuras</b>	7.866	2.628	10.494	15.702	7.513	23.215	8.665	3.268	11.933	15.836	7.826	23.663
• Construcción	3.134	323	3.458	6.470	1.192	7.662	3.258	432	3.690	5.819	1.278	7.097
• Concesiones	84	44	128	514	362	876	30	38	68	300	322	622
• Agua	1.495	138	1.633	1.645	346	1.991	1.353	210	1.564	1.750	434	2.183
• Servicios	3.099	2.103	5.202	6.971	5.577	12.549	3.963	2.574	6.537	7.819	5.750	13.569
• Industrial	53	19	73	102	36	138	60	14	74	149	42	192
<b>Otros negocios*</b>	272	115	388	1.105	569	1.675	84	68	152	644	565	1.209
<b>Total</b>	<b>8.179</b>	<b>2.751</b>	<b>10.930</b>	<b>17.984</b>	<b>8.490</b>	<b>26.474</b>	<b>8.798</b>	<b>3.354</b>	<b>12.152</b>	<b>17.598</b>	<b>8.794</b>	<b>26.392</b>

\* Incluye Bestinver, Corporativo, Grupo Bodegas Palacio 1894, Inmobiliaria y Trasmediterranea (desconsolidado en mayo 2018).

## EVOLUCIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

	2015	2016	2017	2018
Cifra de negocio (millones de euros)	6.544	5.977	7.254	7.510
Coste plantilla/Cifra de negocio (%)	19 %	21 %	21 %	20 %
Cifra de negocio/plantilla (euros)	203.564	182.031	193.941	194.830
EBITDA (millones de euros)	1.174	1.192	1.275	1.245
EBITDA/coste plantilla (%)	93 %	92 %	85 %	84 %
EBITDA/plantilla (euros)	36.519	36.303	34.094	32.292
Coste plantilla (millones de euros)	1.254	1.288	1.497	1.486

## La gestión del capital humano

El éxito de ACCIONA depende en gran medida del talento y la cualificación de su plantilla. Por este motivo, es fundamental atraer a los mejores profesionales y dotarles de la mejor formación para impulsar su desarrollo profesional de forma continua.

### Selección del mejor talento

La metodología de Talent Acquisition Process (TAP), impulsada por ACCIONA y redefinida en el año 2017, incorpora nuevos métodos para la búsqueda y selección de candidatos, adaptados al entorno y situación actual y con el foco en el crecimiento y la expansión internacional. Su implantación se ha llevado a cabo con éxito en Australia, Brasil, Canadá, Chile, España y México, y está estructurada en una serie de herramientas que se aplican en los diferentes subprocesos de atracción y captación de talento: *TAP Employer Branding*, *TAP Recruitment* y *TAP Assessment*.

Como novedad en 2018, se ha creado la Oficina del Graduado que abarca el conjunto de programas enfocado a la captación de talento entre los estudiantes universitarios y recién titulados.

---

**ACCIONA ACADEMY ES**  
UNA NUEVA EXPERIENCIA  
FORMATIVA PARA ESTUDIANTES  
DE PENÚLTIMOS CURSOS  
UNIVERSITARIOS QUE OFRECE  
LA POSIBILIDAD DE ENTRAR AL  
PROGRAMA DE BECARIOS

---

## OFICINA DE GRADUADOS ACCIONA: A LA BÚSQUDA DEL MEJOR TALENTO

La oficina tiene como misión la coordinación transversal y colaborativa de las iniciativas para la captación de estudiantes y recién titulados, que pasan así a formar parte de una cantera de potenciales empleados amplia, de nivel y global que satisfaga las necesidades de talento de la compañía.

Ofrece las siguientes ventajas al proceso:

- Mejora en la planificación de vacantes.
- Homogeneización de los estándares de selección en negocios y países.
- Apoyo en los procesos de acogida al empleado.
- Formación a tutores en sus responsabilidades: atracción, desarrollo y evaluación del talento.
- Seguimiento personalizado a los participantes.
- **Embajadores ACCIONA**  
Programa de captación en el que empleados de la compañía participan en conferencias y comparten su experiencia profesional con estudiantes, así como las oportunidades que les puede ofrecer ACCIONA.

- **ACCIONA Academy**

Experiencia formativa de inmersión para estudiantes de penúltimo curso de carrera con una duración de tres semanas, que ofrece la posibilidad de entrar en el Programa de Becarios ACCIONA. En 2018 se ha celebrado la primera edición de esta iniciativa que se estima en 2019 se amplíe a un mayor número de países.

- **Becarios ACCIONA**

Programa de prácticas profesionales con una duración de 6 meses para estudiantes de último curso. En 2018 han participado un total de 107 estudiantes, de los cuáles el 38 % han sido mujeres.

- **Graduados ACCIONA**

Ofrece un contrato laboral en prácticas por un período de dos años –revisable cada seis meses– para recién titulados y profesionales con hasta dos años de experiencia laboral. A la finalización del contrato, cabe la posibilidad de acceder a contratación indefinida y los programas de movilidad interna. Este año han participado 203 jóvenes licenciados en el programa.

## EVOLUCIÓN DE NUEVAS INCORPORACIONES POR LÍNEA DE NEGOCIO

(N.º empleados)

	2017			2018		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
<b>Energía</b>	545	130	675	909	178	1.087
<b>Infraestructuras</b>	12.312	5.098	17.410	12.580	6.804	19.384
• Construcción	5.648	577	6.225	2.778	606	3.384
• Agua	882	85	967	566	180	746
• Servicios*	5.723	4.422	10.145	9.064	5.988	15.052
• Industrial	50	14	73	172	30	202
<b>Otros negocios**</b>	378	266	644	153	120	273
<b>Total nuevas contrataciones</b>	<b>13.235</b>	<b>5.494</b>	<b>18.729</b>	<b>13.642</b>	<b>7.102</b>	<b>20.744</b>

\* El gran volumen de altas se debe a la temporalidad de los contratos y los ciclos de contratación, que dependen de los proyectos.

\*\* Incluye Bestinver, Corporativo, Grupo Bodegas Palacio 1894, Inmobiliaria y Trasmediterranea (desconsolidado en mayo 2018).

### Gestionando el conocimiento: Skill mapping

El modelo de gestión de personas de ACCIONA se fundamenta en la definición de roles, como unidades organizativas básicas en las que se agrupan puestos de trabajo que comparten una misión, responsabilidades, conocimientos y competencias.

Este modelo permite conocer las capacidades necesarias para la consecución de los objetivos y estrategias de negocio. El esquema facilita la aplicación homogénea de las políticas de recursos humanos, tanto en selección como en compensación, formación y desarrollo. Además, contempla la posibilidad de una doble carrera: la técnica y la de gestión.

Dentro del modelo de desarrollo profesional, ACCIONA sigue trabajando con el fin de favorecer el desarrollo de todos y cada uno de sus profesionales. En relación al proceso de identificación de necesidades de formación, la compañía lo ha reorientado para ayudar a los gestores de equipos a definir dichas necesidades. Se ha puesto a disposición de los gestores de personas el acceso al Proceso

de Identificación de Necesidades de Formación desde la intranet corporativa. Como responsables jerárquicos pueden identificar las acciones formativas más adecuadas para cada miembro de su equipo.

El objetivo es organizar la agenda de formación para todo el ejercicio 2018, identificando los programas/acciones más adecuados a través del catálogo de formación por cada negocio.

Entre las herramientas cabe destacar el Mapa de Conocimiento, que facilita la identificación de las categorías de conocimiento que sirven de soporte al desarrollo de las estrategias de negocios y a la consecución de las metas de las diferentes áreas de su organización. Sobre este mapa de conocimiento se lleva a cabo anualmente el proceso de Identificación de Necesidades Formativas que se distribuye al equipo de gerentes, para construir los planes de formación.

## CARRERAS GLOBALES: EL PROGRAMA *TECHNICAL LEADERS*

ACCIONA ha creado el colectivo de *Technical Leaders*, que son aquellas personas que aportan un conocimiento técnico excepcional en un ámbito clave para el negocio. Estos profesionales, capaces de transformar este conocimiento en una capacidad técnica de alto valor, están reconocidos dentro y fuera de ACCIONA, poseen un perfil global y tienen publicaciones propias en medios especializados o actividad docente en diferentes foros.

El objetivo es reconocer y apoyar a aquellas personas con conocimientos y capacidades técnicas diferenciales y permitir a ACCIONA continuar posicionándose como compañía líder en excelencia técnica, innovación y sostenibilidad. Durante 2018, se ha continuado implementando con éxito el programa y cabe destacar:

- La realización de diferentes sesiones mensuales de trabajo donde los *Master Technical Leaders* han presentado y ejecutado sus planes de transmisión técnica del conocimiento.
- Lanzamiento del 3er Foro de *Technical Leaders* en el área Industrial, con la participación de los miembros del Comité de Dirección y más de 100 personas. Este foro fue retransmitido en *streaming* a toda la organización.

## Universidad ACCIONA

Universidad ACCIONA tiene la misión de garantizar la formación y desarrollo permanente de la plantilla global, en sintonía con las necesidades del negocio.

Además de un centro tradicional de formación corporativo – habilitado con múltiples aulas y salas de alta tecnología–, los empleados tienen acceso al Campus *Online*. En 2018, se ha incrementado el número de aulas virtuales mediante el uso de tecnología de clases *online* o en *streaming*, ampliando el perímetro de los programas de formación y el número de visitantes mensuales al Campus. Concretamente, el 28 % del colectivo objetivo ha accedido de manera mensual.

También durante el año, se han unificado los procesos para la identificación de necesidades de formación y evaluación de la eficacia, con el objetivo de mejorar el análisis y la planificación de los programas formativos de ACCIONA.

EN 2018, SE AMPLIÓ  
EL PERÍMETRO DE LOS  
PROGRAMAS DE FORMACIÓN  
Y EL NÚMERO DE VISITANTES  
MENSUALES AL CAMPUS

**28 %**

DEL COLECTIVO  
OBJETIVO

---

**FORMACIÓN RECIBIDA  
POR CATEGORÍA PROFESIONAL  
Y GÉNERO**


---

		Directivos y mandos	Técnicos	Soporte	Operarios	Total
N.º total de horas recibidas	Hombre	78.201	156.483	9.946	295.180	539.810
	Mujer	26.333	90.324	18.810	36.561	172.028
	<b>Total</b>	<b>104.534</b>	<b>246.807</b>	<b>28.756</b>	<b>331.741</b>	<b>711.838</b>
Alumnos	Hombre	2.000	4.200	396	10.502	17.098
	Mujer	455	2.062	838	2.719	6.074
	<b>Total</b>	<b>2.455</b>	<b>6.262</b>	<b>1.234</b>	<b>13.221</b>	<b>23.172</b>
Horas de formación empleado/año	Hombre	44,53	35,37	22,00	14,94	20,45
	Mujer	61,81	40,34	20,67	4,26	14,16
	<b>Total</b>	<b>47,91</b>	<b>37,04</b>	<b>21,11</b>	<b>11,71</b>	<b>18,47</b>

---

**INVERSIÓN EN FORMACIÓN IMPARTIDA**


---

(Euros)

	Directivos y gerentes	Técnicos	Soporte	Operarios	Total
Inversión total	3.165.835	3.662.304	269.498	2.444.909	9.542.546
Inversión empleado/año	1.450,89	549,65	197,87	86,28	247,58

La Universidad Corporativa cuenta con un proceso de evaluación de la eficacia de la formación:

## NIVELES DE EVALUACIÓN

 <p><b>REACCIÓN</b></p>	<p>Equivale a medir la satisfacción de los participantes.</p>	<p>Cuestionario de evaluación a cumplimentar por el alumno a la finalización del curso.</p>
 <p><b>APRENDIZAJE</b></p>	<p>Determina si se ha producido transferencia de conocimiento y aprendizaje.</p>	<p>Test de evaluación de conocimientos a la finalización del itinerario formativo.</p>
 <p><b>COMPORTEAMIENTO</b></p>	<p>Analiza los cambios en el puesto de trabajo de la persona que asiste a la formación.</p>	<p>Cuestionarios de evaluación de la eficacia de la formación.</p>
 <p><b>RESULTADOS</b></p>	<p>Evalúa los resultados de negocio que se logran con la formación.</p>	<p>Cuestionarios de evaluación de la eficacia de la formación.</p>
 <p><b>RETORNO DE LA INVERSIÓN</b></p>	<p>Retorno de la inversión.</p>	<p>Análisis del impacto de la formación en indicadores de negocio seleccionados.</p>

\*Nota: En 2018 se ha realizado evaluaciones en los niveles 1,2 y 3.

## PERSONAS

Los itinerarios formativos de la compañía han sido adaptados por el Centro de Desarrollo de Competencias, la Business School, Escuelas Técnicas, Escuela de Idiomas y Escuela Funcional, con un especial foco en la sostenibilidad.

### Centro de Desarrollo de Competencias

El Centro de Desarrollo de Competencias pone a disposición de la plantilla los denominados Itinerarios Base, diseñados para fomentar habilidades asociadas al rol de cada persona en la compañía. Estos cursos cuentan con videos de expertos y módulos para el aprendizaje disponibles en el Campus Online. En 2018, el número de horas impartidas en el área de competencias se ha incrementado un 19 % con respecto a 2017.

- **TMAX+ 2018:** programa de formación en competencias dirigido especialmente al equipo técnico de ACCIONA. Su objetivo es la consolidación de las funciones de este colectivo y las necesidades de formación detectadas. En 2018 se han actualizado los módulos del programa, y se ha traducido al inglés para ampliar su perímetro al ámbito global. Está diseñado en colaboración con la Escuela de Organización Industrial (EOI) de Madrid.

### Business School

En 2018 se han incorporado dos nuevas escuelas de negocio al Programa M3+ y ha finalizado una nueva edición del Executive MBA.

- **Programa M3+:** creado para el colectivo de Gerentes de ACCIONA, este año han participado un total de 590 empleados de toda España que han recibido 3.737 horas de formación. En esta edición se ha profundizado en el ámbito de la gestión de proyectos, con varias sesiones sobre "Las organizaciones *Lean Agile*". También se ha trabajado en torno a la gestión de personas y económico/comercial. La valoración media de los participantes ha sido de 4,7 sobre 5.
- **Executive MBA:** lanzamiento de la IX edición a la que asisten 29 profesionales de ACCIONA de diferentes países del mundo. El programa se realizará durante todo el 2019, con clases 100 % en inglés. Está organizado en colaboración con la EOI.

### Escuelas Técnicas

Estos espacios de formación se diseñaron para impulsar la mejora de la productividad, la excelencia técnica y la especialización e internacionalización de los profesionales de ACCIONA, garantizando un elevado nivel de cualificación.

Cada itinerario contiene especialidades y subespecialidades. Las actividades formativas son planteadas como una secuencia pedagógica estructurada. Han tenido una excelente acogida por la Dirección General, las unidades de negocio y los empleados.

### Escuelas de Idiomas

La Escuela de Idiomas es un componente fundamental de la Universidad Corporativa y está abierta al 100 % de los empleados apoyando el proceso de internacionalización de las operaciones. Además de las clases presenciales, se basa en una plataforma que permite estudiar seis idiomas diferentes. En 2018, se ha enriquecido la herramienta (guías culturales de países, plantillas de *email*, dialectos y guías de gramática), y se han introducido mejoras en la usabilidad de esta plataforma elevando su uso un 14 % con respecto a 2017.

### Formación en sostenibilidad

En 2018 se ha lanzado la segunda edición del Curso de Sostenibilidad ACCIONA, disponible en la Universidad ACCIONA para más de 10.500 empleados de 41 países. El curso tiene una duración de 15 horas y está compuesto por siete módulos que abarcan cuestiones como el impacto del ser humano en la Tierra, la sostenibilidad en la empresa o las futuras tendencias del desarrollo sostenible. Desde su inicio, un total de 497 empleados han finalizado el curso, con un total de 12.309 horas de formación en materia de sostenibilidad.

Además, la compañía ha elaborado dos cursos específicos:

- **Curso avanzado de cambio climático:** entre otros contenidos, incluye las evidencias del cambio climático y el balance económico de sus efectos, compromisos e iniciativas internacionales, escenarios para 2050, huella de carbono, finanzas y cambio climático, mitigación y adaptación y mercados e índices bursátiles. Ha sido elaborado en colaboración con la Universidad de Alcalá.
- **Curso de derechos humanos:** proporciona nociones sobre la responsabilidad empresarial en el ámbito de los derechos humanos, el papel de la ONU y sus agencias, los Principios Rectores sobre Empresa y DDHH, complicidad en la cadena de suministro y los riesgos para las empresas en caso de vulneración. Se ha realizado en colaboración con la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

## Desarrollo y promoción del talento

El modelo de gestión de personas de ACCIONA se completa con aquellas políticas e iniciativas encaminadas a optimizar el desempeño de los empleados, potenciar su desarrollo profesional en la compañía y gestionar la compensación objetiva por los resultados obtenidos.

### Consolidación del modelo de gestión del rendimiento

En 2018, se ha consolidado el modelo de gestión del rendimiento implementado en 2017. Este modelo ofrece una visión dinámica del equipo con la vista puesta en el futuro, donde el empleado es protagonista de su desarrollo y el *manager* se posiciona como un guía de la carrera profesional.

Como novedad este año, el modelo integra la movilidad interna como un eje prioritario para garantizar el éxito en la gestión del talento. Todas las palancas del modelo han avanzado en los siguientes aspectos:

- **Fijación de objetivos**

Marcados por la dirección. En 2018 se ha reforzado la comunicación para trasladar la importancia y utilidad de establecer objetivos transformacionales y colaborativos, apostando por el *feedback* continuo y las conversaciones de desarrollo como elementos fundamentales para el seguimiento de la carrera profesional.

- **Performance Status**

Lanzamiento global de la nueva herramienta para la identificación del rendimiento y potencial que permite tener una visión holística del talento interno. Con esta

intención, los managers cumplimentan cuestionarios sobre el desempeño de los miembros de su equipo. El 93 % del colectivo objetivo ha sido evaluado conforme a esta nueva herramienta.

- **Movilidad interna**

En enero de 2018 se constituyó un grupo de trabajo con el objetivo de analizar la situación actual y definir las nuevas líneas de actuación para impulsar la movilidad interna en ACCIONA como palanca de crecimiento profesional. Todo ello se formaliza en la política de Movilidad Interna aprobada en septiembre de 2018, la cual promueve el compromiso de ACCIONA con el desarrollo de carrera de sus profesionales.

- **Decisiones retributivas**

Descentralización del proceso de elaboración de propuestas de esta categoría. La elaboración de la propuesta retributiva recae sobre el manager quien deberá tener en cuenta, entre otros, criterios de excelencia técnica, flexibilidad y adaptabilidad al negocio, trabajo en equipo y apoyo a proyectos transformacionales.

EL 93 % DE LOS PROFESIONALES SUJETOS A VALORACIÓN DEL DESEMPEÑO HAN SIDO EVALUADOS A TRAVÉS DE PERFORMANCE STATUS

### EMPLEADOS SUJETOS AL PROCESO DE PERFORMANCE STATUS POR GÉNERO Y CATEGORÍA PROFESIONAL

	Hombre	Mujer	Total
Directivos y gerentes	1.797	411	2.208
Técnicos	3.414	1.696	5.110
Soporte	80	295	375
Operadores	1094	109	1.203
<b>Total</b>	<b>6.385</b>	<b>2.511</b>	<b>8.896</b>

## PROGRAMA DE LIDERAZGO COLABORATIVO

En línea con el nuevo modelo desarrollado por ACCIONA para impulsar un liderazgo basado en la colaboración, en 2018 se ha lanzado un nuevo programa dirigido a directivos y pre-directivos, cuyo objetivo es instruir sobre cómo afrontar los cambios en el entorno actual desde la perspectiva de la gestión de personas y las nuevas formas de trabajo.

Un total de 634 directivos y gerentes III de diversos países y líneas de negocio han pasado por estas sesiones durante el 2018.

## I EDICIÓN DEL ACCIONA NEW MANAGER PROGRAM

Los promocionados a Gerente durante 2018 han disfrutado de la primera edición de un programa de desarrollo diseñado específicamente para ellos. La iniciativa nació con la idea de entrenar a los participantes en las competencias necesarias para desempeñar con éxito sus nuevas responsabilidades (comprender las implicaciones del puesto, trabajar en la mejora de sus equipos y las claves de la comunicación efectiva). Este programa ha sido lanzado en todos los países y líneas de negocio, y ha contado con 73 participantes. La valoración media ha sido de 4,5 sobre 5.

## Política de compensación

La política retributiva de ACCIONA se articula en torno a los criterios de objetividad, competitividad externa y equidad interna. Así, el modelo retributivo se define teniendo en cuenta los resultados y niveles de un sistema de clasificación de puestos que organiza de modo objetivo la contribución de todos los empleados a la compañía. Además, ACCIONA no realiza ninguna diferenciación por género y enfoca cualquier decisión de revisión retributiva individual de manera objetiva, de modo que la remuneración sea equitativa en función del nivel de responsabilidad y de contribución a los resultados de la compañía.

### Análisis de la brecha salarial

Con el objetivo de eliminar el gap retributivo contemplado dentro del PDS 2020, y atendiendo a la Recomendación de la Comisión Europea de marzo de 2014 sobre el principio de igualdad de pago<sup>1</sup> y a las tendencias legislativas de algunos de los países europeos, ACCIONA redefinió en 2017 su metodología de análisis salarial, y su aplicación, e identificó posibles diferencias retributivas entre hombres y mujeres.

ACCIONA retribuye a sus empleados de acuerdo con los siguientes criterios: competitividad sectorial y geográfica, equidad interna y mérito. ACCIONA trabaja en sectores productivos diversos (construcción, agua, plantas industriales, concesiones, servicios, inmobiliaria, bodegas, gestión de fondos de inversión, eventos, etc.) en más de 38 países. De acuerdo con la legalidad vigente, la retribución de los empleados está sujeta a los convenios colectivos aplicables (en el caso de España 299 convenios de diferente alcance en 2018).

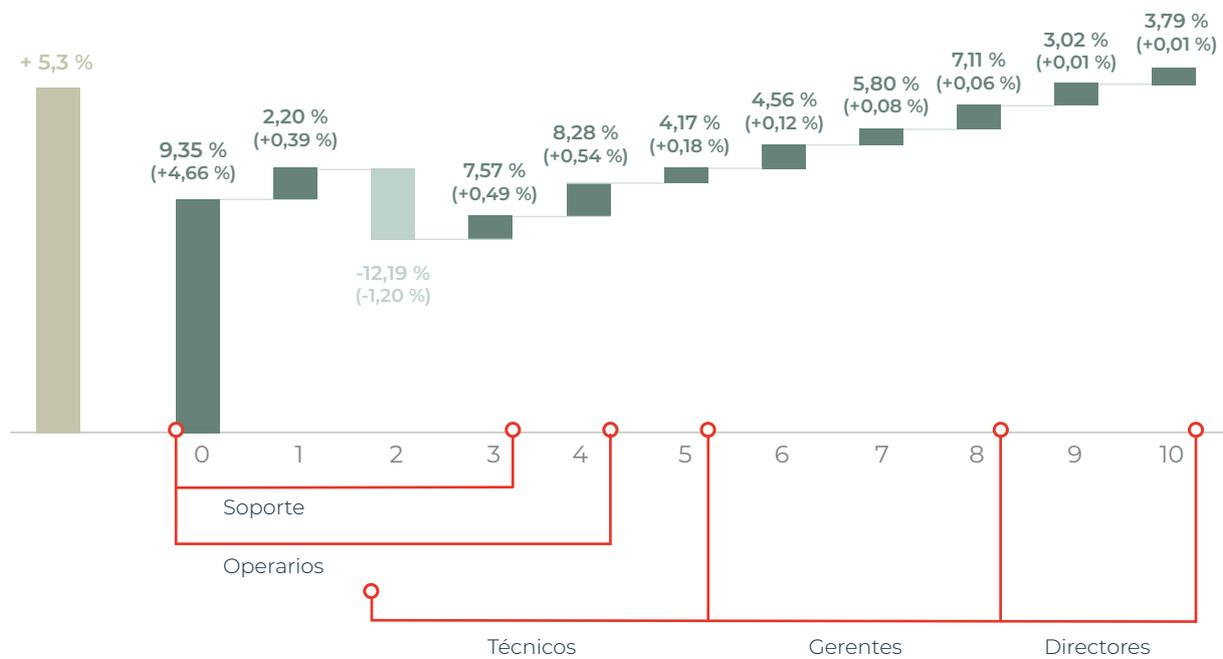
Atendiendo a la Recomendación de la Comisión Europea de marzo de 2014 sobre el principio de igualdad de pago y a las tendencias legislativas en España y en otros países europeos, ACCIONA está determinada a que no exista en su actividad ningún tipo de inequidad retributiva por género. Para conseguir la equidad salarial por género en todos los negocios y países, ACCIONA ha desarrollado una metodología de análisis salarial basada en las mejores prácticas internacionales, validada por un externo independiente, que permite identificar los posibles casos de inequidad retributiva entre mujeres y hombres con igual trabajo.

<sup>1</sup> [http://ec.europa.eu/justice/gender-equality/files/gender\\_pay\\_gap/c\\_2014\\_1405\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/justice/gender-equality/files/gender_pay_gap/c_2014_1405_en.pdf)

El análisis permite identificar de forma granular y efectiva la posible existencia de un gap retributivo por país, negocio y nivel organizativo. Específicamente, en 2018, ACCIONA ha identificado un posible gap retributivo entre mujeres y hombres a escala global del 5,3 %.

### GAP RETRIBUTIVO POR NIVELES INTERNOS ENTRE MUJERES Y HOMBRES

(Análisis de equidad Retributiva por Género o "Equal Pay")



Con esta información se analizan los datos anualmente por línea de negocio, país y nivel para definir si hay inequidad por género en puestos de igual valor o si la diferencia se debe a cualquier otra causa (antigüedad, antigüedad en el nivel organizativo, rendimiento, resultados, etc.). En concreto, en 2019, se ha establecido un objetivo de eliminación de las situaciones detectadas de inequidad por género que

se llevará a cabo durante el proceso de revisión salarial de cada unidad de negocio. El plan de acción cuenta con el seguimiento periódico de la Dirección, quienes evalúan el progreso en cada país y nivel de la organización.

### RETRIBUCIÓN MEDIA TOTAL DESAGREGADA POR GÉNERO, EDAD Y CATEGORÍA PROFESIONAL<sup>2, 3</sup>

#### ÁREA DE PRODUCCIÓN Y DESARROLLO DE NEGOCIO

Género	Categoría profesional	< de 31	De 31 a 50	> de 50
Hombre	Directivos y Mandos	60.031	90.714	129.546
	Técnicos y Titulados	35.815	45.001	49.745
	Resto de personal	18.919	25.284	26.356
Mujer	Directivos y Mandos	N/A	70.260	85.385
	Técnicos y Titulados	26.420	36.115	37.972
	Resto de personal	12.930	16.279	16.530

#### ÁREA DE SOPORTE

Género	Categoría profesional	< de 31	De 31 a 50	> de 50
Hombre	Directivos y Mandos	56.979	90.968	151.770
	Técnicos y Titulados	28.723	37.615	44.378
	Personal administrativo y soporte	12.643	16.895	26.167
Mujer	Directivos y Mandos	57.054	80.605	118.639
	Técnicos y Titulados	27.374	36.014	41.063
	Personal administrativo y soporte	18.015	24.198	28.919

<sup>2</sup> No se ha incluido en el análisis estadístico a aquellos profesionales con percepciones anuales inferiores a 1.000 euros que no han podido ser anualizadas.

<sup>3</sup> No se incluyen en el alcance los empleados dedicados a la gestión de fondos.

### RATIO DE LA PERSONA MEJOR PAGADA Y LA MEDIANA, POR LÍNEA DE NEGOCIO Y PAÍS DESTACADO\*

	España	México	Chile	Australia	Ecuador	Portugal	Polonia	Noruega
Energía	31	20	11	2	-	5	3	-
Inmobiliaria	5	9	-	-	-	-	5	-
Construcción	16	6	17	4	17	5	10	3
Service	17	20	7	-	-	10	-	-
Agua	21	28	3	-	3	3	-	-
Concesiones	15	-	-	-	-	-	-	-
Industrial	15	3	-	-	-	-	-	-
Bodegas	21	-	-	-	-	-	-	-
Bestinver	96	-	-	-	-	-	-	-

\*No se ha incluido en el análisis estadístico a aquellos profesionales con percepciones anuales inferiores a 1.000 euros que no han podido ser analizadas.

Plan de retribución variable:  
Bono ACCIONA

El programa para los empleados que tienen retribución variable, en funcionamiento desde 2012, considera criterios relacionados tanto con los resultados financieros de la compañía como con el cumplimiento de metas individuales, y está basado en métricas objetivas y preestablecidas. De acuerdo con los objetivos establecidos en el Plan Director de Sostenibilidad (PDS), el Bono ACCIONA se extiende a nivel internacional en todas las divisiones y en los principales países.

En 2018, un total de 4.031 empleados se han beneficiado del Bono ACCIONA, entre los que se incluye el 95 % de los directivos, el 85 % de gerentes de estructura y parte del personal técnico y de soporte. En el ámbito internacional, el Bono se ha aplicado en un mayor número de países respecto al año anterior, alcanzando los 34 países.

La estructura de objetivos que configuran el bono es homogénea e incluye:

### RESULTADOS GLOBALES DE ACCIONA

Representan el 10 % para todos los empleados y un 15 % en el caso de directivos.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Relativos a la división, país, o unidad de negocio con cuenta de resultados propia.

### METAS INDIVIDUALES

La base es la valoración individual del rendimiento.

### CRITERIOS LIGADOS A LA SOSTENIBILIDAD

Definidos para cada una de las divisiones en el marco del PDS, representa aproximadamente el 3,5 % de los objetivos.

---

EL BONO ACCIONA INCLUYE OBJETIVOS DE REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES, GESTIÓN DEL IMPACTO SOCIAL, GESTIÓN DE RIESGOS ESG Y CERTIFICACIÓN DEL CÓDIGO DE CONDUCTA, ENTRE OTROS

---

### Beneficios sociales

Los beneficios que ha ofrecido ACCIONA en España y en el extranjero durante el ejercicio 2018 son las coberturas de accidentes, vida, salud y asistencia en viaje por itinerancia o a expatriados.

- **Cobertura de asistencia en viaje**

Implantado en el ejercicio 2018, este seguro es el primer beneficio que ACCIONA facilita a nivel global a todos los empleados que viajen al extranjero, independientemente de su país de residencia. Cubre la asistencia sanitaria en viajes, además de otras garantías como la pérdida de equipajes o las conexiones de vuelos.

- **Cobertura de vida y accidentes**

Aseguran a todos los empleados en España los compromisos asumidos en los convenios colectivos a causa de un fallecimiento o incapacidad por cualquier causa, y también ofrecen cobertura de fallecimiento por enfermedad y por accidente, incapacidad permanente parcial, absoluta y gran Invalidez como consecuencia de un accidente que se produzca en cualquier parte del mundo durante las 24 horas del día.

- **Cobertura de Salud Internacional**

Cubre la asistencia sanitaria de los empleados expatriados y su familia, cónyuges e hijos.

Asimismo, existe un Plan de Retribución Flexible ACCIONA que permite seleccionar, adquirir y/o contratar ciertos beneficios con importantes ventajas que maximizan el salario percibido por los empleados. En 2018, los trabajadores de la compañía han tenido a su disposición los siguientes beneficios: seguro médico, cheques de comida y guardería, tarjeta de transporte y programas de formación vinculados a su desarrollo profesional y al puesto de trabajo. Además, dentro del Plan de retribución flexible existe un programa que favorece la participación de los empleados en el capital social de ACCIONA.

En el ámbito de la conciliación familiar, ACCIONA ha fomentado durante 2018 la flexibilidad en los horarios de entrada y salida, y ha puesto a disposición de los empleados rutas escalonadas. Estas medidas, han facilitado la finalización de la jornada dentro de los términos acordados con los representantes de los trabajadores. Asimismo, la plantilla puede hacer uso de varios días para asuntos propios, que se solicitan a través de la sección personal de la intranet. Por último, según la excepcionalidad de cada situación, se podrán acordar fórmulas de trabajo en remoto en caso de necesidad.

En relación a la organización del tiempo de trabajo e implantación de políticas de desconexión laboral, ACCIONA está pendiente de adaptar sus sistemas y procedimientos al modelo final que legamente concrete la transposición del Reglamento de la UE al ordenamiento jurídico español.

## Satisfacción y compromiso de los empleados

La satisfacción y el compromiso de las personas son los atributos principales del modelo de relación que ACCIONA pretende mantener con sus empleados. La encuesta de

Clima y Compromiso, que se realiza a nivel global cada dos años, es la herramienta que permite identificar los factores que pueden distorsionar esos fundamentos.

En la última encuesta, realizada en 2017, el compromiso en ACCIONA a nivel global ascendía al 68 %, mejorando un 7 % el resultado de la edición anterior y situándose un 6 % por encima de los *benchmarks* internacionales<sup>4</sup>. Por otra parte, el 81 % de los empleados de ACCIONA recomendaba la compañía como una buena empresa para trabajar (frente al 78 % en 2015). A lo largo de 2019, se llevará a cabo una nueva edición de la encuesta.

## EVOLUCIÓN DE LA ROTACIÓN POR GÉNERO, EDAD Y LUGAR DE TRABAJO

(Porcentaje)

	2015	2016	2017	2018
Rotación de hombres	4,51	4,21	4,86	3,23
Rotación de mujeres	5,01	7,56	3,29	4,10
Rotación de personas menores de 30 años	11,52	12,56	8,84	9,15
Rotación de personas de 30 a 50 años	6,55	9,25	5,32	4,22
Rotación de personas mayores de 50 años	4,48	6,65	3,77	3,49
Rotación de personas que trabajan en España	1,42	1,91	2,02	2,01
Rotación de personas que trabajan fuera de España	5,62	12,86	6,35	6,19
Rotación total*	5,15	8,53***	7,6	7,17
Rotación voluntaria**	4,66	6,59	3,74	3,49

\* Rotación total = n.º total de bajas/PME.

\*\* Rotación voluntaria = n.º de bajas voluntarias de empleados con contrato indefinido / PME con contrato indefinido.

\*\*\* Dato recalculado por una contabilización errónea procedente de los datos de ACCIONA Service en México.

## Diversidad, igualdad e inclusión

La responsabilidad de ACCIONA con valores tales como integridad, transparencia, seguridad e igualdad efectiva de oportunidades se recoge en el Código de Conducta de la compañía.

En este marco, la compañía trabaja para conseguir la igualdad de oportunidades real y efectiva de todos los colectivos que conforman, así como la integración de la diversidad como un elemento estratégico de la gestión de personas.

En 2018, el índice *Diversity & Inclusion Index de Thomson Reuters* ha posicionado a la compañía entre las diez mejores compañías a nivel global en materia de diversidad e inclusión social.

<sup>4</sup> Elaborados por AON.

ACCIONA HA SIDO RECONOCIDA COMO UNA DE LAS 10 MEJORES COMPAÑÍAS DE TODO EL MUNDO POR EL DIVERSITY & INCLUSION INDEX DE THOMSON REUTERS

Igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres

Con el objetivo de promover la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres, en 2018 ACCIONA ha continuado trabajando para fomentar la contratación de mujeres en los procesos de selección externa.

Del mismo modo se han celebrado dos nuevas ediciones del Programa de Desarrollo Directivo para Mujeres de Alto Potencial, dirigido a mujeres con una clara proyección de carrera en la compañía. El proyecto ha conseguido reunir a un total de 14 mujeres frente a las 2 participantes en 2017. La compañía ha llevado a cabo otras iniciativas de comunicación y sensibilización en materia de igualdad y ha participado en los días internacionales de la mujer, la igualdad salarial y la eliminación de la violencia de género.

Estas acciones están en línea con los objetivos del PDS 2020 para fomentar la contratación responsable, incrementar el número de mujeres en puestos directivos y de gerencia e impulsar programas de liderazgo de la mujer en todos los países con más de 300 empleados propios.

Con el fin de asegurar que estos objetivos se cumplen, mensualmente se reportan los resultados del seguimiento en materia de igualdad y contratación socialmente responsable. Posteriormente, estos datos son analizados por cada división de negocio y país con el fin de determinar los planes de actuación y/o corrección precisos.

En el caso concreto de España, todas las líneas de negocio están cubiertas por Planes de Igualdad conforme a la Ley Orgánica 3/2007 para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, suscritas con los sindicatos más representativos y en los que se reportan y evalúan conjuntamente los resultados de forma semestral.

Existen mecanismos similares implantados en países como Australia, México y Canadá. ACCIONA Ingeniería, ACCIONA Facility Services y ACCIONA Energía también ostentan el distintivo de igualdad.

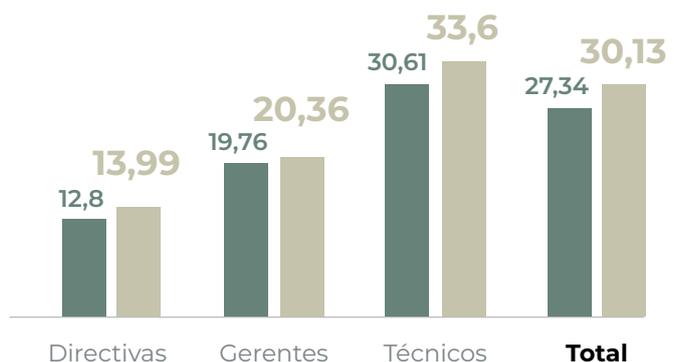
A cierre de 2018 el 31,5 % de la plantilla son mujeres, de las cuales el 14 % ocupa puestos de dirección y un 20,4 % son gerentes. Para 2020, la compañía ha fijado el objetivo de incrementar el porcentaje de mujeres en puestos directivos y predirectivos (gerentes) hasta el 23 %.

ACCIONA HA FIJADO UN OBJETIVO DEL 23 % DE MUJERES EN PUESTOS DIRECTIVOS Y GERENCIALES EN 2020

EVOLUCIÓN DE MUJERES EN EL COLECTIVO DE PERSONAS TITULADAS

(Porcentaje de empleados)

2017  
2018



## DESGLOSE DE LA PLANTILLA POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y GÉNERO

(N.º empleados)

	2017			2018		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Directivos y Mandos	1.791	416	2.207	1.756	426	2.182
Técnicos	3.974	1.765	5.739	4.424	2.239	6.663
Soportes	478	813	1.290	452	910	1.362
Operadores	18.925	8.182	27.107	19.449	8.335	27.783
Otros	994	65	1.059	315	238	554
<b>Total empleados</b>	<b>26.163</b>	<b>11.241</b>	<b>37.403</b>	<b>26.396</b>	<b>12.148</b>	<b>38.544</b>

La categoría de Otros corresponde a personal que no está identificado dentro del modelo de roles. En su mayoría son empleados de Trasmediterranea, junto con UTEs gestionadas donde no se aplica el modelo.

### Inclusión laboral y no discriminación

El Código de Conducta de ACCIONA fomenta la igualdad de oportunidades efectiva más allá de la diversidad de género y no acepta, en cualquier caso, ningún tipo de discriminación en el ámbito profesional por motivos de edad, raza, color, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional, orientación sexual, origen social o discapacidad.

Desde la perspectiva de la inserción laboral de las personas con discapacidad, el ejercicio 2018 cerraba, en España<sup>5</sup>, con una tasa del 3,86 % sobre el empleo equivalente de la plantilla total, de la cual el 3,33 % correspondió a empleo directo. El resto procede de la contribución a través de compras a Centros Especiales de Empleo y donaciones a entidades del tercer sector.

ACCIONA mantiene además el certificado Bequal –con calificación Bequal Plus– que certifica el cumplimiento de la ley y el compromiso de ACCIONA S.A. con las políticas inclusivas de discapacidad a través de una auditoría externa.

Además, la compañía ha definido objetivos específicos por país para el año 2020 relacionados con la contratación responsable, que supondrán el uso la definición de cuotas de inclusión de personas con discapacidad y en riesgo de exclusión en el ámbito laboral.

Otras iniciativas destacables durante el año 2018 en el ámbito de la inclusión laboral de personas con discapacidad y otros grupos vulnerables han sido:

- Inserción laboral de 84 personas con discapacidad a través del Programa Inserta de Fundación ONCE, Fundación Integra, COCEMFE, Alcer y el SEPE.
- Contratación de 128 personas en riesgo de exclusión, de las cuales 21 son mujeres víctimas de violencia de género. Esto ha sido posible gracias a la colaboración con diferentes entidades como Cruz Roja, Paideia y el SEPE.
- Acuerdo de colaboración con COEMFE para la promoción e inclusión de trabajadores con discapacidad física y orgánica en ACCIONA Facility Services. El proyecto incluirá el análisis de los puestos de trabajo y funciones actuales para la definición de planes de formación específicos.

<sup>5</sup> En cumplimiento de la Ley General de Discapacidad.

- Celebración del taller de reinención profesional para el colectivo LGTBI en colaboración con la Agencia para el Empleo.

ACCIONA también promueve anualmente iniciativas de sensibilización entorno al Día Internacional de las Personas con Discapacidad, así como otras actividades, talleres y cursos *online* en materia de igualdad y diversidad en su sentido amplio.

Igualmente, es significativa en determinados países la labor de ACCIONA en la protección de minorías –requisitos BBEEE en Sudáfrica, *First Nations* en Canadá o Indígenas en Australia–, así como la protección de colectivos inmigrantes en Oriente Medio y Asia. La gestión de estos riesgos en ACCIONA implica coordinar los procesos y objetivos globales de diversidad y contratación socialmente responsable, con el desarrollo de planes y procedimientos específicos allí donde se requiera. Por este motivo, se establecen en determinadas situaciones de alto riesgo procesos de auditoría externa de condiciones de trabajo, como ocurre en Emiratos Árabes Unidos.

## Cobertura de los trabajadores

(GRI 102-41)

En ACCIONA, la práctica totalidad de los colectivos de empleados están cubiertos por las regulaciones colectivas laborales en los diferentes países. En determinados países, y por razones de puesta en marcha o marco de legislación, puede haber colectivos mínimos de trabajadores que no estén cubiertos, en todo caso inferior al 1 % de la plantilla total.

Los convenios o acuerdos colectivos y/o de condiciones se firman en todas las obras y proyectos, a excepción de en aquellos países donde la afiliación o la representación sindical no es una práctica normalizada o se considera ilegal. En estas situaciones se han establecido mecanismos de control de las condiciones pactadas, tanto propias de la compañía como de sus proveedores. ACCIONA mantiene reuniones de forma continua y normalizada con todas las asociaciones sindicales y de los trabajadores para prevenir cualquier cuestión que pudiera derivar en conflicto, minimizando así la incidencia de estas situaciones.

Asimismo, la compañía es miembro de la Internacional de Trabajadores de la Construcción y la Madera (BWI), que da cobertura a todas las obras en los sectores en los que trabaja.

En España, la compañía cuenta con 766 representantes legales de los trabajadores y se aplican 299 convenios colectivos de diferentes ámbitos

## Seguridad y salud en ACCIONA

La estrategia en materia de seguridad y salud se articula en torno a la Política de Recursos Humanos y Prevención de Riesgos Laborales (PRL) –actualizada en 2018–, y el plan de actuación que define sus objetivos se alinea con el PDS 2020. Asimismo, ACCIONA evalúa los riesgos específicos asociados a cada una de sus actividades a través de su sistema de gestión de PRL.

En 2018, la cultura de prevención ha dominado las iniciativas de la compañía destinadas a garantizar la seguridad y salud de sus empleados, así como de la cadena de suministro.

ACCIONA utiliza como medios de consulta y participación, a los organismos de representación que exigen las distintas normativas legales de los países en que opera, por ejemplo los Comités de Seguridad y Salud en España. Los trabajadores disponen además de herramientas de comunicación y buzones específicos en cada línea de negocio a través de los cuales pueden hacer llegar incidentes o posibles amenazas en relación con la seguridad laboral.

La compañía también desarrolla programas para garantizar la prevención de riesgos laborales de sus contratistas y colabora con las Administraciones Públicas en iniciativas para fomentar un entorno de trabajo seguro y saludable.



+ **info** en los apartados sobre seguridad y salud de los capítulos “Compromiso de ACCIONA Energía”, “Compromiso de ACCIONA Infraestructuras” y “Compromiso de Otros negocios”.

## Evolución de los principales índices de siniestralidad

En 2018, tuvieron lugar un total de 1.517 accidentes con empleados propios de ACCIONA –de los cuales 1.345 ocurrieron en España y 172 en el extranjero–, lo que supuso un leve repunte de los índices de accidentabilidad respecto al año anterior.

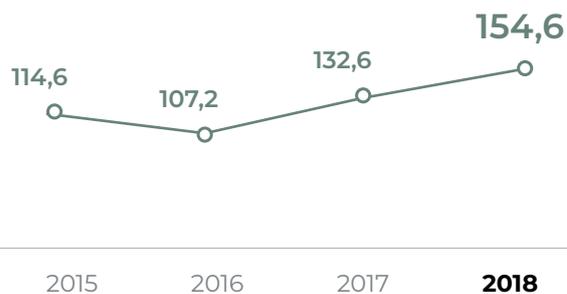
### EVOLUCIÓN DEL ÍNDICE DE FRECUENCIA

(Empleados propios)



### EVOLUCIÓN DEL ÍNDICE DE GRAVEDAD

(Empleados propios)



Índice de frecuencia: (n.º de accidentes con pérdida de trabajo/horas trabajadas) x 200.000.

Índice de gravedad: (n.º de jornadas perdidas por accidente de trabajo/horas trabajadas) x 200.000.

### EVOLUCIÓN DE LOS INDICADORES DE ACCIDENTABILIDAD POR LÍNEA DE NEGOCIO

(Empleados propios)

	ÍNDICES DE GRAVEDAD				ÍNDICES DE FRECUENCIA			
	2015	2016	2017	2018	2015	2016	2017	2018
Energía	39,8	17,1	7,9	17,7	1,6	0,5	0,36	0,45
Infraestructuras	120,7	111,2	142,4	165,5	4,3	4,0	4,94	4,98
Otros negocios*	139	134,4	113,2	34,60	1,9	2,6	2,73	1,47
Corporativo	0	0	0	0	0	0	0	0

Índice de gravedad: (n.º de jornadas perdidas por accidente de trabajo/horas trabajadas) x 200.000.

Índice de frecuencia: (n.º de accidentes con pérdida de trabajo/horas trabajadas) x 200.000.

\* Incluye Bestinver, Bodegas e Inmobiliaria.

## EVOLUCIÓN DE ACCIDENTES FATALES

(Empleados propios)



El dato de accidentes fatales en España de 2017 incluido en el Estado de Información No Financiera de 2018 es erróneo, siendo el correcto el dato de esta tabla.

Por otra parte, la tasa de absentismo ha aumentado en 2018 ligeramente respecto al año anterior. No obstante, es notable la reducción del índice de absentismo en el ámbito de Otros Negocios, principalmente como consecuencia de la desinversión de Trasmediterranea.

A continuación, se muestra un desglose de estos datos por línea de negocio. La información se elabora de forma común y homogénea para todos los países donde la compañía tiene actividad relevante, y siempre de acuerdo al estándar internacional.

## EVOLUCIÓN DEL ÍNDICE DE ABSENTISMO DE EMPLEADOS POR LÍNEA DE NEGOCIO

	2015	2016	2017	2018
<b>NEGOCIO</b>				
Energía	0,16	0,07	0,84	<b>0,70</b>
Infraestructuras	3,21	4,71	4,90	<b>5</b>
Otros negocios*	4,42	4,67	4,65	<b>1,96</b>
Corporativo	1,43	1,93	1,59	<b>1,57</b>
<b>Total</b>	<b>3,00</b>	<b>4,48</b>	<b>4,71</b>	<b>4,80</b>

Tasa de absentismo:  $(n.º \text{ de jornadas perdidas por absentismo} / n.º \text{ jornadas trabajadas}) \times 100$ .

\*Incluye Bestinver, Bodegas, Inmobiliaria y Trasmediterranea, excepto los datos de 2018 que no incluyen a la naviera.

## EVOLUCIÓN DE LA TASA DE ABSENTISMO DE EMPLEADOS POR REGIÓN

	2015	2016	2017	2018
España	3,37	5,42	5,86	6,04
Internacional	1,51	1,46	1,2	1,3

Tasa de absentismo= (n.º de jornadas perdidas por absentismo/n.º jornadas trabajadas) x 100.

### Seguridad vial

En ACCIONA las acciones para promover la seguridad vial engloban no solamente los accidentes relacionados con el tráfico de vehículos (en misión), sino de cualquier tipo que se produzca al ir o volver del trabajo (*in itinere*). En 2018, ACCIONA ha mantenido en activo campañas de sensibilización y concienciación sobre esta materia a través de la intranet de la compañía.

Entre las medidas que contribuyen a reducir los accidentes *in itinere*, destaca el servicio de rutas de autobuses para empleados y colaboradores en su sede corporativa de Madrid, que permite rebajar el uso del transporte privado en los desplazamientos al trabajo. Así pues, se ha observado en 2018 una disminución del 25 % de los accidentes relacionados con el tráfico respecto a 2017.

EN 2018, HA HABIDO UNA REDUCCIÓN DEL **11 %** EN ACCIDENTES *IN ITINERE* Y UNA REDUCCIÓN DEL **47 %** EN ACCIDENTES EN MISIÓN

## EVOLUCIÓN DE LOS ACCIDENTES *IN ITINERE*

(Con y sin baja laboral)

	2015	2016	2017	2018
<b>LÍNEA DE NEGOCIO</b>				
Energía	8	5	13	10
Infraestructuras*	79	178	158	148
Otros negocios**	3	10	2	1
Corporativo	4	4	6	0
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>197</b>	<b>179</b>	<b>159</b>

\* Incluye Construcción, Concesiones, Agua, Servicios e Industrial.

\*\* Incluye Bestinver, Bodegas e Inmobiliaria.

## EVOLUCIÓN DE LOS ACCIDENTES EN MISIÓN

(Trabajadores propios)

	2015	2016	2017	2018
<b>LÍNEA DE NEGOCIO</b>				
Energía	1	3	4	1
Infraestructuras*	31	100	15	9
Otros negocios**	0	0	0	0
Corporativo	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>103</b>	<b>19</b>	<b>10</b>

\* Incluye Construcción, Concesiones, Agua, Servicios e Industrial.

\*\* Incluye Bestinver, Bodegas e Inmobiliaria.

## Salud y prevención

Además de la vigilancia de la salud de los trabajadores a través de los reconocimientos médicos, ACCIONA realiza campañas de prevención y detección precoz de enfermedades. También realiza un seguimiento a los trabajadores que realizan viajes internacionales, a quienes

se facilita información médica preventiva de la zona de destino e inmunización en caso necesario.

En los últimos años se ha impulsado también los conciertos con compañías privadas de salud, con una oferta de servicios y condiciones competitivas.

## N.º ENFERMEDADES PROFESIONALES POR REGIÓN

(Empleados propios)

	2015	2016	2017	2018
España	12	17	16	21
Internacional	1	1	2	0

**PERSONAS**

Se han identificado algunas actividades en varias divisiones que pueden ocasionar enfermedades laborales en casos muy puntuales debido a exposición a riesgo biológico, sobreesfuerzo, ruido, silicosis y asbestosis. En todos los casos se han realizado las actuaciones necesarias en medicina preventiva para eliminar el riesgo o minimizarlo (formación, sensibilización, equipos de protección, etcétera). Igualmente, se realiza un seguimiento de todos los trabajadores expuestos a este tipo de riesgo.

**Plan de salud y bienestar**

La responsabilidad de ACCIONA con sus trabajadores se traduce en estrategias que invitan a incorporar en sus vidas hábitos saludables en nutrición y actividad física, y a reducir la incidencia de las enfermedades asociadas con el sedentarismo.

Las iniciativas desarrolladas dentro del Plan de Salud y Bienestar son:

- Encuesta para valorar la percepción de la plantilla sobre el Plan de Salud y Bienestar y evaluar propuestas de nuevos servicios con vistas al futuro.
- Implantación de videoconsultas médicas a nivel nacional para los empleados.
- Configuración de espacios cardio protegidos mediante la instalación de desfibriladores en los centros de trabajo de más de 250 trabajadores. Además, se ha formado a 150 personas en su correcto uso.

- Diagnóstico y detección precoz de ceguera realizado a 1.541 empleados.
- Lanzamiento de nuevas convocatorias formativas y talleres de gestión emocional, gestión del tiempo, bienestar y felicidad o pilates, entre otros.
- Servicio de nutricionista presencial y *online* para la elaboración y seguimiento de dietas alimentarias.
- Nuevas campañas de sensibilización y promoción de la actividad física.

**Certificaciones OHSAS 18001**

ACCIONA mantiene certificado la mayoría de sus negocios de acuerdo al estándar internacional OHSAS 18001. Todas las sociedades certificadas bajo este estándar han sido sometidas a auditorías internas y externas a fin de verificar el grado de cumplimiento del sistema de gestión implantado, siendo los resultados favorables para revalidar dicha certificación en 2018.

Durante 2019, ACCIONA avanzará en la certificación de su actividad conforme a la nueva norma ISO 45001, de Sistemas de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, que sustituirá progresivamente a la actual OHSAS 18001.

**EVOLUCIÓN DE LA ACTIVIDAD DE ACCIONA CERTIFICADA OHSAS 18001**

	2015	2016	2017	<b>2018</b>
Porcentaje de actividad ACCIONA certificada OHSAS 18001	94,60	95,76	95,59	<b>91,92</b>

---

**CERTIFICACIÓN OHSAS 18001  
POR LÍNEA DE NEGOCIO**


---

<b>LÍNEA DE NEGOCIO</b>	<b>% Actividad certificada</b>
<b>Energía</b>	99,00
<b>Infraestructuras</b>	91,30
• Construcción	90,45
• Concesiones	100,00
• Agua	87,99
• Servicios	91,73
• Industrial	100,00
<b>Otros negocios</b>	75
<b>Corporativo</b>	100,00

Porcentajes calculados teniendo en cuenta sociedades con más de 150 FTE, excepto en Otros Negocios en las que se tienen en cuenta todas las sociedades. Los porcentajes de Otros Negocios son 0 % en Bodegas, 100 % en Bestinver y 100 % en Inmobiliaria.

### **LA SEGURIDAD Y SALUD EN LA VALORACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS EMPLEADOS**

El cumplimiento de los objetivos de seguridad y salud definidos en el PDS 2020 es uno de los parámetros directamente vinculados a la evaluación del desempeño en las diferentes divisiones de ACCIONA, cuya consecución o no condiciona la retribución variable a percibir por los empleados.

En concreto, la meta marcada para el grupo es reducir el índice de frecuencia en un 5 % respecto al año anterior. Asimismo, cada una de las divisiones de la compañía establece objetivos anuales, definidos al inicio de cada año y revisados mensualmente.

---

ACCIONA HA MARCADO PARA 2020 EL **OBJETIVO DE REDUCIR EL ÍNDICE DE FRECUENCIA UN 15 % RESPECTO AL DATO DE 2015**

---

### **Participación de los trabajadores**

Las distintas divisiones de ACCIONA disponen de órganos de participación que cumplen con los requisitos legales a nivel local, como los Comités de Seguridad y Salud, cuya función es canalizar las consultas y colaboración de los trabajadores en materia de prevención de riesgos laborales. Además, los centros de trabajo reciben visitas para fomentar su implicación, se les informa de los accidentes, las inspecciones de seguridad, las quejas de los trabajadores, la

**PERSONAS**

realización de evaluaciones de riesgos y las actividades del Departamento de Prevención. El porcentaje de empleados representados por comités formales de seguridad y salud es superior al 99 %.

Algunas de las divisiones también disponen de cuentas de correo o buzones de sugerencias donde los trabajadores pueden comunicar sus dudas, sugerencias e inquietudes sobre seguridad y salud.

La participación del personal de empresas colaboradoras se realiza a través de las comisiones de coordinación de actividades empresariales que se crean en todos los centros de trabajo en los que se identifica la concurrencia empresarial. Asisten los responsables de seguridad y salud designados por cada empresa representada.

**Formación y sensibilización**

Todos los negocios de la compañía incorporan programas de formación y sensibilización en su plan anual, además de requerimientos formativos en prevención de riesgos laborales. El número de horas de formación ha aumentado notablemente en 2018 debido a una certificación por competencias laborales realizada en más de 1.500 trabajadores en Ecuador.

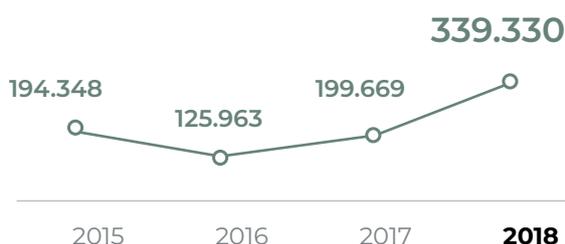
ACCIONA cuenta también con mecanismos de comunicación interna que resultan fundamentales para prevenir accidentes y preservar la seguridad y salud de los empleados. Entre las herramientas más utilizadas, sobresalen la intranet Interacciona, boletines, correo electrónico, buzón de sugerencias, comunicaciones a través de cartelería o vía nómina y acciones concretas en el centro de trabajo.

**FORMACIÓN EN PRL 2018  
EN LA UNIVERSIDAD CORPORATIVA**

	N.º de horas	N.º empleados	N.º horas PRL empleado/año
Energía	31.522	1.587	19,86
Infraestructuras	305.463	35.596	8,58
Otros negocios *	2.345	1.361	1,72
<b>Total</b>	<b>339.330</b>	<b>38.544</b>	<b>8,80</b>

\*Otros Negocios incluye: Corporativo, Bestinver, Trasmediterranea, Inmobiliaria y Bodegas.

**EVOLUCIÓN DEL NÚMERO TOTAL DE HORAS DE FORMACIÓN EN PRL**



## Extensión del compromiso de prevención a la cadena de suministro

La extensión de su cultura y compromiso con la seguridad y salud a toda la cadena de suministro es un objetivo relevante para ACCIONA. En este sentido, la compañía hace un seguimiento de la accidentabilidad en la red de proveedores, contratistas y subcontratistas de todas las divisiones. En líneas generales, su participación es

completa en prácticamente la totalidad de las actividades relacionadas con la prevención, colaborando en los procedimientos de los sistemas de gestión habituales de la compañía (identificación de riesgos, definición de controles, inspecciones, formación, información, programas de seguridad basados en la conducta, etc).



+ info en los capítulos de "Sociedad" y "Cadena de Valor"

### EVOLUCIÓN DE INDICADORES DE ACCIDENTABILIDAD PARA CONTRATISTAS

	ÍNDICES DE GRAVEDAD				ÍNDICES DE FRECUENCIA			
	2015	2016	2017	2018	2015	2016	2017	2018
Energía	55	46,7	3,6	22,0	1,6	1,9	1,1	0,6
Infraestructuras	19,7	29,5	19,1	18,6	1,7	1,9	0,9	0,9
Otros negocios*	0	0	0	0	0	0	0	0
Corporativo	0	5,8	0	0	0	0,4	0	0
<b>Total</b>	<b>23,4</b>	<b>31,2</b>	<b>18</b>	<b>18,7</b>	<b>1,7</b>	<b>1,9</b>	<b>0,94</b>	<b>0,86</b>

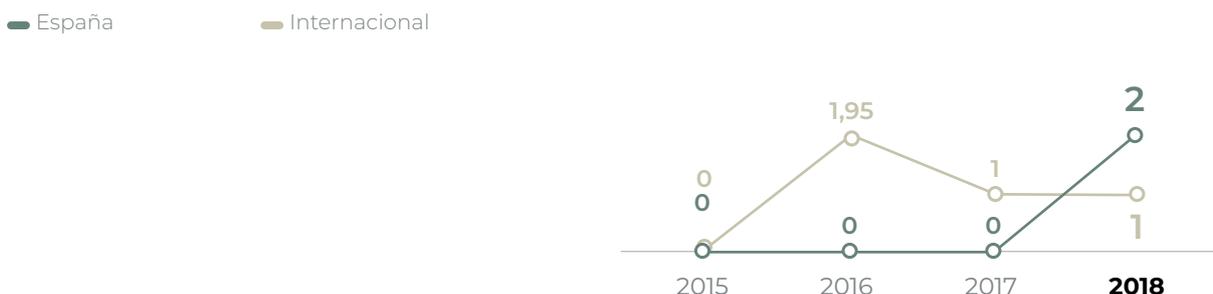
Índice de gravedad: (n.º jornadas perdidas por accidente de trabajo/horas trabajadas) x 200.000.

Índice de frecuencia: (n.º accidentes con pérdida de trabajo/horas trabajadas) x 200.000.

\* Incluye Bestinver, Bodegas e Inmobiliaria.

### EVOLUCIÓN DE ACCIDENTES FATALES DE TRABAJADORES DE UTE Y CONTRATISTAS

(Según porcentaje de participación)



Todos los accidentes fatales de 2018 han correspondido a varones en España y Canadá.

# Cadena de Valor

GESTIÓN  
RESPONSABLE  
Y DE CALIDAD

ACCIONA ha adquirido el compromiso de prevenir, identificar, evaluar y mitigar los riesgos inherentes a su cadena de suministro, y garantizar la calidad y seguridad de sus productos y servicios.



## HITOS DESTACADOS 2018

- ▶ **Crecimiento del número de proveedores** con Mapa de Riesgo, especialmente en el ámbito internacional que aumentó respecto a 2017 en un 56 %.
- ▶ Definición e **inclusión de la variable Supply Chain** en el Mapa de Riesgo de proveedores y revisión de las condiciones generales de contratación, con el objetivo de tener un mayor conocimiento de la cadena de suministro más allá del proveedor directo.
- ▶ **Aumento del número de proveedores** que ha realizado **formación en materia de Código de Conducta y sostenibilidad**.
- ▶ Índice global de **clientes satisfechos del 97 %** y descenso del número de reclamaciones B2B en un 17 % respecto al año 2017.
- ▶ El 91 % de las ventas del grupo están certificadas en **ISO 9001** y el 90 % en **ISO 14001**.
- ▶ **Desarrollo de 73 grupos de mejora**, un 30 % más que en 2017, con la implicación directa de más de 1.000 empleados.



## RETOS PRINCIPALES 2019

- ▶ **Aumentar la base de proveedores registrados en PROCUR-e**, específicamente en obra propia y para proveedores críticos, y perseguir que el 100 % de los proveedores adjudicados a través de PROCUR-e, cuenten con Mapa de Riesgo.
- ▶ **Mantener el seguimiento de los proveedores** No Go y el objetivo de 0 % de pedidos de compra general a estos proveedores.
- ▶ **Medir los resultados de la nueva variable Supply Chain**. Más del 80 % de los proveedores homologados en PROCUR-e con esta variable analizada.
- ▶ **Desarrollo e implementación a nivel mundial del programa Think Quality** en ACCIONA Energía.
- ▶ **Adaptación del mapa de procesos** de Operación y Mantenimiento a los requisitos PMI (Project Management Institute) en ACCIONA Agua.
- ▶ **Desarrollo de un protocolo de delimitación del alcance del PGP (Plan de Gestión de Proyectos)** en proyectos medianos y pequeños basado en el análisis de riesgos en ACCIONA Construcción.

## La cadena de suministro de ACCIONA

ACCIONA transmite su compromiso con la sostenibilidad a su cadena de suministro con total transparencia, buscando la excelencia en la gestión y en la generación de valor compartido. Prevenir, identificar, evaluar y mitigar los riesgos asociados, así como aprovechar las oportunidades que su gestión brinda, es un desafío para el grupo. La sostenibilidad es un valor estratégico para la función de compras, siempre en busca del equilibrio económico y la generación de impactos positivos en la sociedad.

### Gestión responsable de la cadena de suministro de ACCIONA

Las directrices y estrategia de gestión en la cadena de suministro son establecidas por el Comité de Coordinación de Compras, formado por los Directores de Compras de las divisiones de Infraestructuras, Energía y Corporación.

La Norma Corporativa de Compras, los procedimientos relacionados implantados en los principales ERP, y las aplicaciones de planificación no son los únicos instrumentos que recogen, soportan y controlan la función de compras. ACCIONA también tiene en marcha PROCUR-e (portal de proveedores y herramienta de licitaciones del grupo), y las diferentes herramientas de *reporting*.

Durante el 2018 se organizaron cuatro Grupos de Trabajo para desarrollar gran parte de los objetivos alineados con el PDS, acercando la sostenibilidad a la cadena de suministro y profundizando en el estudio de los riesgos asociados a la misma. En esta línea se trabajó en:

- Analizar y definir la nueva variable del Mapa de Riesgo, la variable *Supply Chain*, para conocer el control de los proveedores indirectos o “non-Tier 1”, a través de los directos o “Tier 1”.

- Realizar la guía *Mínimos en Sostenibilidad a comprobar en visitas in situ*. El objetivo fue añadir la componente sostenible a las visitas *in situ* que puede realizar a nuestros proveedores cualquier departamento de ACCIONA, principalmente calidad.
- Revisión de la *Guía de Compra Sostenible*, con el objetivo de potenciar este tipo de compras. Este manual establece los criterios y dota a los compradores de los medios necesarios para identificar y registrar las compras susceptibles de ser clasificadas como sostenibles.
- Analizar los posibles criterios de “Compras KM 0”. Se revisaron procesos de compra de gran volumen, con el fin de promover la compra local frente a la global, actuando además sobre la reducción de emisiones de alcance 3. Dicho análisis continuará a lo largo de 2019.

### Función del personal de compras

En el desempeño de sus funciones todo el personal adscrito al área conoce el Código de Conducta de ACCIONA y recibe formación específica en este ámbito –por ejemplo, el Curso Anticorrupción– con un total de 223 horas en 2018.

Asimismo, cabe recordar que el 74 % de los empleados del área de compras mantienen objetivos de evaluación ligados a la sostenibilidad y han recibido un total de 362 horas de formación en la materia a lo largo del año.

---

**EN 2018, ACCIONA HA REALIZADO PEDIDOS DE COMPRAS A 18.501 PROVEEDORES POR UN VOLUMEN SUPERIOR A 3.400 M€**

---

## DISTRIBUCIÓN DE PROVEEDORES POR TIPOLOGÍA Y DIVISIÓN EN 2018

Línea de negocio	N.º total	% Fuera de España	% Críticos	% Locales
Energía	2.641	53	19	94
Infraestructuras				
• Construcción	9.151	64	24	92
• Concesiones	297	52	11	74
• Agua	866	19	16	9
• Servicios	2.544	15	7	98
• Industrial	1.267	70	26	79
Otros negocios*	1.735	18	11	89
<b>Total</b>	<b>18.501</b>	<b>49</b>	<b>19</b>	<b>87</b>

\* Otros Negocios: Inmobiliaria, Bodegas y Corporativo. La asignación de proveedor/negocio se realiza a aquel negocio con mayor volumen de contratación con el proveedor.

## Distribución de las compras por geografía

Por zonas geográficas, el 86 % del volumen total de compras se ha concentrado este año en 10 países. Así, merece especial mención el caso de España, que aglutina el 36 % del gasto total en proveedores; o el incremento del gasto en Emiratos Árabes Unidos y Estados Unidos, como consecuencia de un mayor volumen de negocio en dichos países.

## Proveedores críticos

El nivel de criticidad de los proveedores y contratistas de ACCIONA se establece en función del riesgo económico: todo proveedor con una relación comercial anual superior a 100.000 euros, se considera crítico. Además, son también considerados críticos aquellos proveedores que, por sus características, procedencia o singularidad, supongan un riesgo para la compañía.

En 2018, el 19 % de la base de proveedores de ACCIONA mantiene la consideración de crítico, dos puntos porcentuales más respecto al año anterior.

## PROCEDENCIA DE LOS SUMINISTROS DE ACCIONA

País	% Volumen
España	36
Emiratos Árabes Unidos	10
Australia	9
México	8
Chile	6
Estados Unidos	4
Polonia	4
Ecuador	4
China	2
Panamá	2
Resto países	14
<b>Total</b>	<b>100</b>

## Proveedores locales

En ACCIONA, trabajar con proveedores locales no solo incide positivamente sobre el desarrollo económico de las comunidades en las que opera la compañía, sino que además minimiza el riesgo operacional al reducirse los tiempos de entrega de los productos y de ejecución de los servicios.

El pasado año, 16.180 proveedores –el 87 % de los que están en activo de ACCIONA– han mantenido la consideración de proveedores locales<sup>1</sup>, un 12 % menos respecto al año anterior.

## Características sectoriales de la cadena de suministro

Las categorías de compra con mayor volumen de gasto del grupo son: componentes de generación eólica y solar, construcción y obra civil, montajes y mantenimientos industriales, calderería y productos metálicos. El 13 % del volumen de compra del Grupo se concentra en 10 proveedores de estas categorías, de los cuales 4 están relacionados con generación de energías renovables y tienen un alto componente tecnológico.

## Riesgos y controles en la cadena de suministro

La función de compras tiene como objetivo la optimización continua de los procesos, para la correcta identificación de los potenciales riesgos en la cadena de suministro. ACCIONA identifica dos tipos de riesgos asociados a los procesos de compra:

- **Riesgos operacionales:** vinculados al resultado del negocio o que vulneran la Norma Corporativa de Compras de ACCIONA y los procedimientos relacionados.
- **Riesgos de cumplimiento, sostenibilidad, medioambiente y sociales:** en relación a las malas prácticas en el ámbito de la responsabilidad corporativa y la sostenibilidad.

Para cada uno de estos riesgos identificados, ACCIONA desarrolla mecanismos específicos de control preventivo –actualizados y parametrizados periódicamente–, que ayudan a minimizar su probabilidad de ocurrencia.

Como novedad y fruto de la transformación tecnológica de la función de compras, se ha incorporado la Compra por Catálogo dentro del proceso global de compras. Esta innovación, basada en acuerdos preestablecidos con distintos proveedores, permite simplificar el proceso sin menoscabar la aplicación de los controles pertinentes que podrían suavizar los posibles riesgos asociados a este tipo de compra. En total, se han puesto a disposición de varios negocios 24 catálogos electrónicos (entre los que se encuentran proveedores de Centros Especiales de Empleo) y dos *Marketplaces*.

La transformación digital en la que está inmersa ACCIONA, ha impulsado durante 2018 la realización de un programa piloto “Procurement to Pay”, que principalmente servirá para la configuración de un nuevo portal de pedidos y facturas, *Supply Chain Finance*, y la factura electrónica. Sus objetivos son: mejorar los controles minimizando la exposición al riesgo, fortalecer la relación con el proveedor, aumentar la transparencia y visibilidad del proceso completo desde el pedido hasta el pago y reducir al máximo el uso de papel. La implementación de la plataforma será efectiva a lo largo de 2019 e impactará en los procedimientos y flujos de la compañía.

<sup>1</sup> Son aquellos en los que coincide el país donde se encuentra el proveedor con el país donde la sociedad o UTE de ACCIONA ha desarrollado su actividad.

## RIESGOS Y CONTROLES A LO LARGO DEL PROCESO DE COMPRA

— Responsable  
— Riesgos



### RESPONSABLE

1. Unidad solicitante.
2. Compras.
3. Jurídico.
4. Dirección Económico-Financiera.

### R1. RIESGOS OPERACIONALES

- C1. Controles presupuestarios.
- C2. Solicitud con importe máximo por tipología de compra.
- C3. Selección de material con Acuerdo Marco o restricciones por tipo de categoría material.
- C4. Aprobación conjunta de la Propuesta de Adjudicación entre Compras y la unidad solicitante.
- C5. Cláusulas generales de contratación revisadas previamente con el Departamento Jurídico.
- C6. Segregación de funciones en la creación y recepción del pedido.
- C7. Emisión de factura asociada al pedido con número de recepción obligatorio.
- C8. La información de la factura debe coincidir con la del pedido y recepción.

### R2. RIESGOS DE CUMPLIMIENTO, SOSTENIBILIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SOCIALES

- C9. Auto declaración responsable de proveedor.
- C10. Sincronización del proveedor en el Maestro único de ACCIONA.
- C11. Aceptación de las cláusulas éticas de ACCIONA
- C12. Registro Completo ACCIONA para el envío de ofertas a través de PROCUR-e.
- C13. Cálculo del Mapa de Riesgo v3.0.
- C14. Homologación del proveedor si aplica.
- C15. Evaluación del pedido/contrato por la unidad solicitante.

## Mapa de riesgo de la cadena de suministro

El Mapa de Riesgo es la herramienta principal de control y gestión del riesgo de la cadena de suministro de ACCIONA. A través de este mecanismo, la compañía traslada a toda su cadena de suministro, los criterios y políticas en materia de responsabilidad corporativa y sostenibilidad. Sirve, además, de apoyo en los criterios de decisión de la función de compras y en la identificación de posibles áreas de mejora en el desempeño de sus proveedores.

La información del Mapa de Riesgo se actualiza diariamente en PROCUR-e, combinando la información aportada por el proveedor a través del cuestionario de la plataforma con la información integrada procedente de los sistemas, tanto externos como internos. El mapa de riesgo se conoce previamente a la contratación y facilita que los criterios en materia ESG (medioambiental, social y de buen gobierno) sean una parte importante del proceso de selección de proveedores. A principios de 2018, empezó a elaborarse la nueva versión del Mapa de Riesgo v3.0 en PROCUR-e, mejorando los criterios de riesgo alto en sostenibilidad, y alineándolos con las Políticas No Go.

Actualmente el mapa está compuesto por 11 variables: Integridad, Riesgo País, RC y Sostenibilidad, Solvencia Económica, Dependencia Económica, Riesgo PRL, Riesgo Medio Ambiente/CO<sub>2</sub>, Situación de la Documentación Legal, Situación ISO, Evaluación del Proveedor, y, desde diciembre 2018, *Supply Chain*.

## Mapa de Riesgo v3.0

El Mapa de Riesgo v3.0 en PROCUR-e mantiene a cierre de 2018 un total de 22.998 proveedores –un 38 % más que en 2017– que representan el 65 % de la contratación total de la compañía, 10 puntos más que en 2017. En este sentido, es también significativo que, del total de proveedores con Mapa de Riesgo, el 40 % son internacionales –un 56 % más respecto al año anterior–, hecho que evidencia la internacionalización del modelo de gestión de riesgo en la cadena de suministro de ACCIONA. Cumpliendo con el reto 2018 de “Incrementar la implantación de PROCUR-e, especialmente a nivel internacional”, con el objetivo de ampliar proveedores con mapa de riesgo, se establece para 2019 que el 100 % de los adjudicados en PROCUR-e, cuenten con él.

La labor de establecer controles mitigantes cuando se detecta el riesgo en un proveedor, bien a través de Debidas Diligencias Reforzadas, de iniciativas de formación, de planes de acción o mejora en materia de PRL o medioambiental, bien mediante la realización de auditorías, ha permitido reducir significativamente en los últimos tres años el número de proveedores con nivel de riesgo alto. Así, en 2018, el 95 % de los proveedores cuentan con un nivel de riesgo medio/bajo (frente al 93 % en 2017).

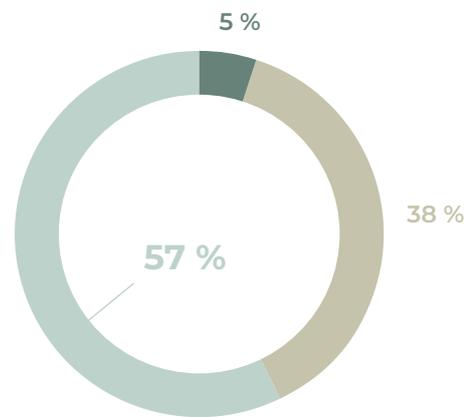
## DISTRIBUCIÓN DEL RIESGO EN EL MAPA DE RIESGO EN PROCUR-e V3.0

	2016	2017	2018
N.º proveedores	10.056	16.712	22.998
Riesgo bajo	49 %	67 %	57 %
Riesgo medio	37 %	26 %	38 %
Riesgo alto	14 %	7 %	5 %

\* De los 32.149 prov. registrados en PROCUR-e, 22.998 tienen Mapa de Riesgo, el resto son proveedores que no han completado su registro aún y no se ha calculado su Mapa de Riesgo. Son lo que denominamos proveedores en Registro Básico.

**MAPA DE RIESGO DE PROVEEDORES V3.0 EN PROCUR-e**

- Riesgo alto
- Riesgo medio
- Riesgo bajo



Mapa de Riesgo v3.0 de proveedores críticos

El Mapa de Riesgo de los proveedores críticos en PROCUR-e, cuenta con 2.165 proveedores en 2018, un 22 % más respecto al año anterior. La contratación a estos proveedores supone:

- El 61 % del total de la contratación del grupo.

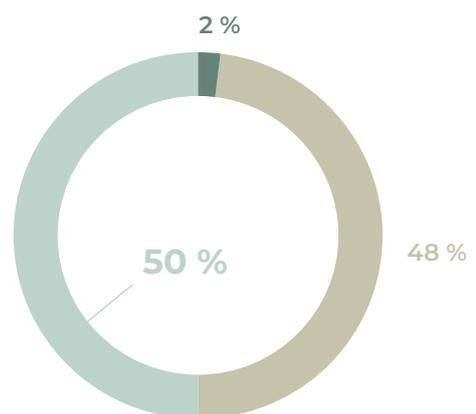
- El 66 % de la contratación a proveedores críticos.

- El 81 % de la contratación a proveedores críticos en obra propia (obra en la que ACCIONA tiene la responsabilidad en la gestión).

El 97,5 % de los proveedores críticos cuentan con un nivel de riesgo medio/bajo.

**MAPA DE RIESGO DE PROVEEDORES CRÍTICOS EN PROCUR-e**

- Riesgo alto
- Riesgo medio
- Riesgo bajo



**DISTRIBUCIÓN DEL RIESGO EN LAS VARIABLES DEL MAPA DE RIESGO V3.0 EN PROCUR-e EN PROVEEDORES CRÍTICOS**



*Nota: Las variables que muestran proveedores sin información obtienen datos de sistemas externos. La serie de valores en gris corresponde a información no reportada por dichos sistemas o incompleta, salvo para el caso de la variable Supply Chain, que carece de información al haberse puesto en producción en diciembre de 2018.*

**Conclusiones del Mapa de Riesgo**

- Consolidación del modelo de análisis de riesgo de la cadena de suministro, alineado con los objetivos del PDS. Los proveedores con Mapa de Riesgo crecen un 38 % en 2018. En el ámbito internacional el incremento es mayor, siendo un 56 % más que en 2017.
- El nivel de riesgo alto de la cadena de suministro de ACCIONA en los últimos 3 años continúa disminuyendo de manera general, debido principalmente a los trabajos de control de proveedores comentadas anteriormente. Este esfuerzo es notable entre los proveedores críticos: solo el 2,5 % tienen riesgo alto.
- Al igual que en años anteriores, no existe ningún proveedor con la variable integridad en nivel alto que no haya pasado a ser considerado No Go, ya que solo puede haber dos opciones posibles para este tipo de

proveedores: no contratar a la empresa en cuestión, o desarrollar un proceso de Debida Diligencia Reforzada que mitigue el nivel de riesgo de dicha empresa.

**Mapa de riesgo v4.0 y variable Supply Chain**

ACCIONA analiza y ajusta año tras año las variables que componen el Mapa de Riesgo de la Cadena de Suministro conforme a las políticas y estrategia de mejora continua de la compañía.

En 2018, se ha trabajado principalmente en el desarrollo de la nueva variable *Supply Chain*, cuyo objetivo es saber el grado de conocimiento que poseen nuestros proveedores directos de su cadena de suministro –identificación, control, evaluación y capacidad de mejora–. Puesta en funcionamiento a mediados de

diciembre de 2018, 240 proveedores ya han informado sobre esta nueva variable, cumpliendo así con el reto 2018. El impacto se medirá y valorará en el mapa de riesgo a lo largo de 2019, estableciendo el objetivo de que más del 80 % de proveedores homologados en 2019 tengan esta variable analizada.

### Foco en la variable RC y sostenibilidad

El cuestionario de RC (Responsabilidad Corporativa) y Sostenibilidad forma parte del Mapa de Riesgo desde el inicio, de hecho es una de sus variables. Su función es mostrar el compromiso del proveedor en materia de transparencia y ética, derechos humanos y acción social, seguridad y salud, y calidad y medioambiente. A cierre de 2018 se tiene evaluados en RC y Sostenibilidad a los 22.998 que poseen mapa de riesgo.

En 2017, esta variable sufrió un cambio de criterio para alinearse con las Políticas No Go, y desde entonces el riesgo alto de un proveedor se considera cuando se produce un incumplimiento evidente del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. A lo largo de 2018, no se han identificado proveedores con alto riesgo en RC. No obstante, a finales del año, sí se han detectado 116 proveedores críticos que han empeorado su desempeño en RC y Sostenibilidad, con los cuales se trabajará en 2019 para mejorarlo.

### Evaluación en derechos humanos

ACCIONA es consciente del deber de identificar, prevenir, mitigar y responder del impacto negativo de sus actividades sobre los derechos humanos, y por tanto, de realizar la debida diligencia a sus proveedores. En 2018, la compañía ha evaluado a 22.998 empresas en DDHH, una evaluación basada en la variable RC y Sostenibilidad del Mapa de Riesgo.

ACCIONA establece diferentes mecanismos que ayudan prevenir y controlar el riesgo de vulneración de los DDHH:

- Auto Declaración Responsable del Proveedor, que incluye, entre otros, Los Principios Éticos para Proveedores, Contratistas y Colaboradores.
- Cuestionario RC y Sostenibilidad. Los proveedores responden a las preguntas de estándares internacionales. Si la respuesta es negativa, impacta en el Mapa de Riesgo e impide la homologación del proveedor y, tras verificar la información, se podría poner en marcha el proceso de auditoría.
- Índices Maplecroft. A través de estos índices se analiza la variable “Riesgo País”, y en concreto, cuestiones relacionadas con el trabajo infantil, la libertad de asociación

y la negociación colectiva, el trabajo forzoso, una jornada laboral digna, un salario mínimo justo y las prácticas discriminatorias. Se identifican los países en los que estos derechos son más vulnerables, y los que obtienen peor puntuación son considerados de riesgo alto. Después el Procedimiento de Homologación obliga a auditar a proveedores críticos de estas jurisdicciones, conocidos como “MACS” por sus siglas en inglés (*Mandatory to be Audited Critical Suppliers*) o bien “Proveedores Críticos Obligatoriamente a Auditar” (en español).

- Procesos de auditoría. Verificación *in situ* del correcto cumplimiento en la gestión de los derechos humanos en la cadena de suministro.

En 2018 se aprobó la revisión de la guía de ACCIONA Infraestructuras, elevada a Norma: *Standard on migrant workers welfare: recruitment, employment and accommodation in GCC countries*. El objetivo de esta Norma es conseguir y mantener una cadena de suministro completamente alineada con las políticas de ACCIONA cuando trabaja en países donde los requisitos legales sociales y laborales están al margen de los estándares.

El año pasado no se identificaron proveedores o contratistas que no respetaran los estándares internacionales sobre Derechos Humanos. Asimismo, de los 22.998 que cuentan con Mapa de Riesgo, el 35,3 % han confirmado que realizan auditorías de cumplimiento normativo y estándares internacionales a sus proveedores.

### Foco en la variable integridad

La variable Integridad analiza la posición del proveedor respecto a temas como el blanqueo de capitales, paraísos fiscales, litigios por corrupción, presencia en listas de sanciones internacionales, etc.

En 2018, se ha realizado, a través de herramientas específicas de análisis, un proceso de debida diligencia a 7.681 proveedores (un 20,5 % respecto al 2016), que representan el 47 % de la contratación total del grupo. El foco se puso en aquellos proveedores de mayor interés para ACCIONA, por criterios de homologación, recurrencia o pertenencia a país de riesgo, entre otros factores.

Tras el análisis, 16 proveedores mantienen un nivel de riesgo significativo en la variable integridad, de los cuales, 14 se encuentran en situación No Go y el resto en estado No Válido.

Tras realizar la Debida Diligencia Reforzada, recogida tanto en las normas anticorrupción de ACCIONA como en la Guía de Interpretación de la Integridad, 7 proveedores han realizado las acciones pertinentes para la reducción de este riesgo significativo durante el 2018.

Bajo las mismas premisas de Integridad que aplica a sus proveedores, ACCIONA también analiza y monitoriza a colaboradores, agentes comerciales, socios y terceras partes en general. A cierre de 2018, ACCIONA tiene investigados a 276, 115 de ellos en 2018.

### PROVEEDORES NO GO

El incumplimiento de los mínimos establecidos en las Políticas No Go, y recogidos en los objetivos del PDS 2018 de ACCIONA, conlleva la imposibilidad de ser contratado por la compañía, en cualquier proyecto donde apliquen dichas políticas, tanto a nivel nacional como internacional. ACCIONA mantiene dicho objetivo para 2019: 0 % de pedidos compra general a proveedores con este estado.

En 2018, 100 proveedores han sido categorizados como No Go, de los cuales 47 han salido de esta situación, bien tras la realización de auditoría y/o planes de acción o mejora, o bien mediante la Debida Diligencia Reforzada. Por otra parte, 2 resolvieron el problema durante el año pero volvieron a ser No Go por otros motivos. Al cierre del año, 53 proveedores continuaban en este estado.

## Procedimiento de homologación y evaluación de proveedores

El procedimiento de homologación de ACCIONA consiste en un análisis integral y objetivo del proveedor dentro de un proceso de continua minimización de riesgos.

A cierre de 2018, 4.442 proveedores están homologados para ACCIONA, de los cuales, el 28,9 % han sido homologados por primera vez, el 61,7 % mantienen la homologación vigente y el 9,3 % han sido homologados de nuevo. Han perdido la homologación 693 proveedores por haber vencido su validez y no requerir su renovación a lo largo del año.

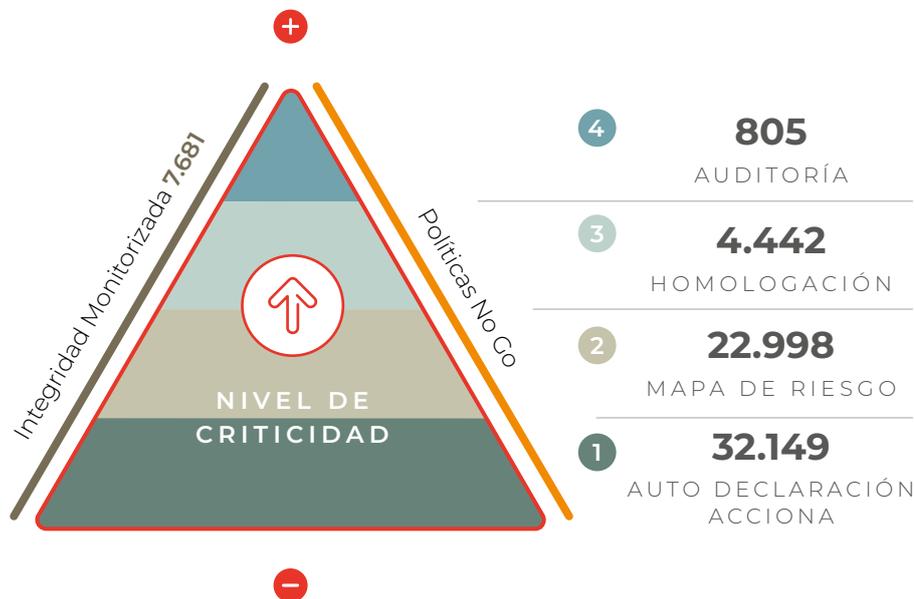
## Controles en gestión de proveedores

Los controles de la cadena de suministro de ACCIONA se definen por niveles de criticidad, es decir, son más exhaustivos a medida que aumentan los riesgos: económicos, de país, de actividad y RC y Sostenibilidad.

### Niveles

1. El proveedor debe aceptar el documento de Auto Declaración de ACCIONA. Este comprende el Código de Conducta, los Principios Éticos para proveedores, así como unos requisitos mínimos en materia de integridad, medioambiente, calidad, seguridad de la información y protección de datos personales. Es condición necesaria e imprescindible para acceder al Portal de Proveedores y fue actualizado en 2018 conforme a las novedades regulatorias.
2. Para presentar ofertas en PROCUR-e se requiere cumplimentar el cuestionario de autoevaluación en la plataforma, de tal manera que la empresa obtenga su Mapa de Riesgo y quede monitorizado diariamente.
3. Los proveedores adjudicatarios por encima de 100.000 € acumulados (considerados proveedores críticos) requieren un control adicional: deben superar el proceso de homologación. Este proceso, junto con el mapa de riesgo, constituyen las dos grandes palancas del modelo de gestión.
4. La realización de auditorías y evaluaciones periódicas a proveedores, apoyadas por planes de mejora, agilizan la gestión y minimización del riesgo de los proveedores más críticos para la compañía.
5. El desarrollo e implantación de políticas No Go actúan también como garantía frente al incumplimiento de los compromisos de sostenibilidad, entre otros, ya que impiden la contratación del proveedor por parte de ACCIONA.

## CONTROLES DE LA CADENA DE SUMINISTRO NIVEL DE CRITICIDAD



- 1. Código de Conducta
  - Principios Éticos para proveedores
  - Mínimos en Integridad
  - Mínimos en Medio Ambiente
  - Mínimos en Calidad
  - Seguridad de la información <sup>(nueva)</sup>
  - RGDP actualizada <sup>(nueva)</sup>

- 2. Integridad
  - Riesgo País
  - RC y Sostenibilidad
  - Solvencia Económica
  - Dependencia económica
  - PRL
  - Medio Ambiente
  - Documentación Legal
  - Situación ISOs
  - Evaluación
  - Supply Chain <sup>(nueva)</sup>

- 3. Procedimiento de Homologación y Evaluación de Proveedores
- 4. Protocolo de Auditoría ACCIONA

### Planes de mejora en el proceso de homologación

ACCIONA desarrolla planes de mejora con proveedores como resultado del proceso de homologación, principalmente en materia de prevención de riesgos laborales y medioambientales. Estos planes brindan la oportunidad de avanzar en el proceso empresarial del proveedor y contribuyen a reducir el riesgo de la cadena de suministro.

En 2018, 70 proveedores que han requerido homologación, han sido analizados por tener riesgo alto en PRL. Como resultado del análisis, un total de 30 proveedores se han adherido a un plan de mejora, 6 realizaron el curso *online* para proveedores y 34 están pendientes de elegir una de estas dos soluciones ofrecidas por ACCIONA. El proveedor no queda homologado mientras no se una al plan de mejora.

Por el contrario, no se ha detectado riesgo medioambiental en los proveedores que han requerido homologación, por lo que no han sido necesarios otros planes de mejora fuera de los establecidos para los proveedores auditados.



+ info ver ejemplo de plan de mejora de seguridad y salud para proveedores en el capítulo 'Compromiso de ACCIONA Infraestructuras'

## Evaluación del desempeño del proveedor

La evaluación del desempeño del proveedor permite a ACCIONA comprobar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el marco de la relación comercial con la cadena de suministro. Los criterios para la evaluación se fijan de acuerdo a plazos, prevención de riesgos laborales, calidad, medioambiente, cumplimiento de obligaciones administrativas y capacidades técnicas.

En 2018, se han realizado más de 4.900 evaluaciones de pedidos a más de 2.100 proveedores, de las cuales el resultado para el 93 % ha sido tipo A o B (proveedor muy recomendable o recomendable), en línea con los resultados obtenidos en 2017.

Medioambiental, Social, Derechos Humanos, Ética, Integridad y Gobernanza. Esta evaluación se verifica en la homologación y en los procesos de auditoría.

## Certificaciones

ACCIONA valora positivamente que los proveedores cuenten con certificaciones de calidad, medioambiente y PRL conforme a las normas ISO 9001, ISO 14001 y OSHAS 18001, respectivamente. De este modo, los proveedores pueden informar sobre la tenencia de dichas certificaciones a través de la plataforma PROCUR-e.

En las auditorías a proveedores se comprueba la vigencia y alcance de dichas certificaciones.

## Evaluación ambiental, laboral, social de proveedores y auditorías

Tener el Mapa de Riesgo de 22.998 proveedores supone tenerlos evaluados también en materia de ESG:

### PROVEEDORES POR DIVISIÓN CON CERTIFICACIONES DE CALIDAD, MEDIOAMBIENTE Y PRL

Línea de negocio	% ISO 9001	% ISO 14001	% OHSAS 18001
<b>Energía</b>	40	30	23
<b>Infraestructuras</b>	45	39	30
• Construcción	42	43	27
• Concesiones	47	32	45
• Agua	46	38	25
• Servicios	36	40	22
• Industrial	54	41	33
<b>Otros negocios*</b>	39	36	22

*Nota: % obtenido sobre los proveedores en PROCUR-e registrados completamente (22.998), y sus declaraciones acerca de la posesión de las diferentes certificaciones.*

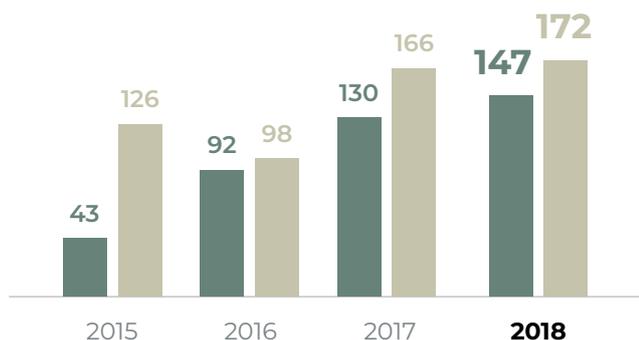
*\* Incluye Inmobiliaria, Bodegas y Corporativo.*

## Plan de auditorías 2018 y verificación de cuestionarios

Las auditorías son una herramienta clave para verificar el cumplimiento de los compromisos asumidos por la cadena de suministro de ACCIONA con la sostenibilidad, y también para identificar posibles áreas de mejora y buscar la excelencia. Son una de las palancas que ayudan a crear impactos positivos, contribuir al desarrollo de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y a su vez generar valor compartido.

### EVOLUCIÓN DE LAS AUDITORÍAS A PROVEEDORES

■ Internacional  
■ España



#### Auditorías externas

Desde el año 2013, ACCIONA realiza auditorías anuales de ESG (medioambiente, social y buen gobierno) a proveedores. En este tiempo se han realizado 1.293 auditorías. El término “auditorías externas” se refiere a las efectuadas en nombre de ACCIONA por empresas auditoras con presencia internacional –con auditores locales que poseen el conocimiento del país– bajo un protocolo muy completo en el que se verifican no solo aspectos ESG, sino también financieros y de calidad.

Durante los tres últimos años el esfuerzo de ACCIONA en el conocimiento y mejora de su cadena de suministro ha sido notable, y a cierre de 2018 había 805 proveedores auditados con auditoría vigente, un 18,63 % más que las acumuladas en ese periodo.

Solo en 2018, ACCIONA ha realizado 319 auditorías a su cadena de suministro, el 46 % a proveedores internacionales y el 54 % a españoles. Más del 88 % a proveedores Tier 1, y el 12 % restante a proveedores no Tier 1.

En ACCIONA se distinguen, tal y como se recoge en el procedimiento de homologación y evaluación de proveedores, dos tipos de auditorías:

1. Auditorías de homologación a proveedores críticos “MACS”. La criticidad está determinada por ser proveedor de país de riesgo o por su riesgo en materia de RC. Resulta imprescindible superar este proceso para obtener la homologación. En 2018, se han realizado 34 auditorías a proveedores de países de riesgo. El 95 % de los proveedores críticos de obra propia en país de riesgo (China, India, Emiratos Árabes y Turquía) están auditados.
2. Auditorías de monitorización, realizadas a proveedores de interés para el grupo, bien por su recurrencia, criticidad o bien por su especialización. En 2018, se han realizado 248 auditorías a este tipo de proveedores.

ACCIONA, año tras año, cumple con el objetivo anual de realizar auditorías a proveedores, haciendo foco en países de riesgo, donde se establece que al menos el 90 % de los “MACS” estén auditados. El objetivo se ha cumplido y se mantiene de cara al 2019.

Como novedad en 2018, la división de Energía puso en marcha el proyecto “Auditorías Tier 2” a fin de obtener una mayor visibilidad en la parte final de la cadena de suministro. El proyecto ha superado todas las expectativas iniciales, en parte gracias a la implicación de Tier 1. Se han auditado un total de 37 proveedores Tier 2, más del 50 % en China, país de donde proceden la mayoría de los suministros. Estas auditorías se han gestionado de la misma manera que si fuesen auditorías al Tier 1, ofreciéndoles una mejora a través de los planes de acción cuando ha sido necesario.

#### Auditorías internas

Desde la perspectiva del control interno, en 2018 se han realizado 413 visitas in situ a proveedores, principalmente realizadas por empleados de ACCIONA adscritos al área de calidad. El objetivo de estas visitas es asegurar el cumplimiento de los estándares del grupo, sobre todo en calidad de producto o servicio.

En este sentido, ACCIONA ha elaborado la Guía de mínimos en materia de sostenibilidad a comprobar en las visitas in situ, cuyos criterios han sido verificados en 20 visitas, cuatro de ellas en países de riesgo. La meta es clara, difundir, concienciar y verificar los estándares de ACCIONA al máximo número de proveedores posibles.

## Verificación de cuestionario

La veracidad de la información acerca de los proveedores registrados en PROCUR-e se complementa con herramientas de gestión documental de terceros, que validan y monitorizan los datos. De los 22.998 proveedores que cuentan con mapa de riesgo, se verifica la información de 4.973 por parte de RePro/Achilles y de 3.721 por parte de Obralia/Gestiona, ambas plataformas que utilizan los negocios de Energía y Construcción y Service, respectivamente.

### **MONITORIZAR EL CUMPLIMIENTO DE LA LEY GENERAL DE DISCAPACIDAD**

PROCUR-e monitoriza el cumplimiento de Ley General de Discapacidad (LGD) para los proveedores españoles. De los que tienen mapa de riesgo, 13.722 son españoles y el 97 % manifiesta que cumplen con la ley o poseen certificado de excepcionalidad.

## **RESOLUCIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES GRAVES**

ACCIONA trabaja de forma conjunta con sus proveedores en la resolución de las No Conformidades Graves (NCGs) detectadas en las auditorías mediante planes de acción. En caso de no poder resolver las deficiencias halladas (NCGs) en un plazo razonable, el proveedor pasa a tener la consideración de No Go. Esto contribuye a minimizar significativamente los riesgos de la cadena de suministro.

A lo largo de 2018 se ha mantenido el seguimiento de la resolución de las NCGs de las auditorías realizadas en 2017 y 2018. El 91,5 % de los proveedores auditados en 2017 han solucionado sus NCGs. El seguimiento activo de la resolución de las NCGs, alineado con las políticas No Go, consigue una mayor tasa de resolución año tras año.

De los proveedores auditados en 2018:

- El 53 % no ha tenido ninguna NCGs.
- El 47 % restante se ha acogido a los distintos planes de acción. De este porcentaje, el 95 % ha resuelto total o parcialmente sus NCGs y el 5 % restante ha pasado a tener consideración No Go por no haber resuelto sus deficiencias en plazo.

De los proveedores críticos auditados en país de riesgo (MACS):

- El 27 % han tenido una tasa de cero NCGs.
- El 73 % restante se ha acogido a los distintos planes de acción. Más del 50 % han resuelto total o parcialmente sus deficiencias a cierre de año.

En línea con los años anteriores, el mayor número de NCGs se ha producido en los ámbitos de Seguridad y Salud, Calidad y Medio Ambiente. Es en estas áreas en las que ACCIONA realiza un mayor esfuerzo en los planes de mejora.

## La ética para proveedores contratistas y colaboradores

ACCIONA entiende la difusión de los Principios Éticos de la compañía a su cadena de suministro como clave para conseguir una red de proveedores, contratistas y colaboradores coherente con los valores de la compañía. Las principales herramientas para difundirlos son la comunicación y la transparencia. A lo largo de 2018 se produjeron más de 200.000 comunicaciones vía aceptación del documento de Auto Declaración Responsable del Proveedor, y también a través de pedidos, contratos y bases de licitación.

Los Principios Éticos para proveedores y el compromiso de ACCIONA con el Pacto Mundial se han incorporado en 2018 en más de 123.000 pedidos –94 % del total–, no habiéndose identificado proveedor alguno que haya incumplido este conjunto de cláusulas éticas.

De los proveedores con Mapa de Riesgo, 11.348, que representan prácticamente el 50 %, declaran tener Código de Conducta propio. Sin duda, sigue siendo un gran desafío acercar la sostenibilidad a las pequeñas y medianas empresas, pero estos datos son alentadores y se mantienen muy similares al año anterior, pese al crecimiento de proveedores de PROCUR-e.

## Formación y comunicación a proveedores

El Campus de Proveedores de la Universidad Corporativa de ACCIONA se encuentra integrado en PROCUR-e, disponible y gratuito para el 100 % de la cadena de suministro.

A finales de 2017 se lanzó un nuevo curso llamado “La sostenibilidad aplicada a tu empresa”, que se suma al resto de la oferta formativa para proveedores, compuesta por cinco cursos adicionales.

Este curso contiene mensajes dirigidos principalmente a la pequeña empresa y desarrolla temas claves como: ¿qué es y cómo hacer un Código de Conducta?; ¿cómo prevenir vulneraciones en Derechos Laborales y otros Derechos Humanos?; ¿cómo conseguir un entorno de trabajo seguro y saludable?; o medidas para reducir el impacto de los embalajes con el enfoque de la economía circular.

A cierre de 2018, 2.660 proveedores (cantidad acumulada en los últimos tres años) que están registrados en PROCUR-e y 3.997 empleados de proveedores se han interesado por estos cursos. Merece especial mención la participación en los cursos “La sostenibilidad aplicada a tu empresa”, realizado por 94 proveedores, y “Código de Conducta”, realizado por 313 proveedores, superando así el objetivo marcado en 2018 de aumentar un 10 % la formación de proveedores en materia de sostenibilidad, objetivo que se eleva al 15 % para el 2019.

### FORMACIÓN A EMPLEADOS DE PROVEEDORES

(Volumen acumulado)

Curso impartido	2015	2016	2017	2018
Código de Conducta	379	473	789	908
La sostenibilidad aplicada a tu empresa	0	0	16	165
RC y sostenibilidad en la cadena de suministro	408	498	683	790
Conceptos básicos, gestión y normativas PRL internacional	402	377	650	794
Igualdad y prevención de la discriminación	326	510	616	700
Sensibilización en materia de discapacidad	307	474	555	640
<b>Total</b>	<b>1.822</b>	<b>2.332</b>	<b>3.309</b>	<b>3.997</b>

Además, como parte importante de la formación a proveedores, ACCIONA dispone de 20 fichas de ayuda al cuestionario, que sirven de gran apoyo tanto informativo como formativo.



+ info véase el capítulo 'Personas'

## COMUNICACIÓN CON PROVEEDORES

Los proveedores cuentan con un amplio número de canales bidireccionales para plantear cuestiones acerca de su relación comercial con ACCIONA:

- [compraresponsable@acciona.com](mailto:compraresponsable@acciona.com)
- [boletinproveedores@acciona.com](mailto:boletinproveedores@acciona.com)
- [proveedores@acciona.es](mailto:proveedores@acciona.es)
- [procure.helpdesk@acciona.com](mailto:procure.helpdesk@acciona.com)

Del mismo modo, los proveedores pueden hacer uso del Canal Ético para poner en conocimiento de ACCIONA cualquier práctica irregular detectada, que será analizada debidamente por parte de la compañía.

## Encuesta de satisfacción del proveedor

Por segundo año consecutivo, ACCIONA ha enviado a sus proveedores la "Encuesta de Satisfacción del proveedor". La han recibido 16.112 proveedores tanto a nivel nacional como internacional, y la han respondido 2.721, aproximadamente un 17 %, frente al 10 % del año anterior. Los principales objetivos de la encuesta son:

- Conocer las preocupaciones y necesidades de los proveedores de ACCIONA.
- Evaluar el Portal de Proveedores y Herramienta de Licitaciones (PROCUR-e).
- Estudiar posibles líneas de mejora en la relación con la cadena de suministro.
- Tener información sobre su adaptación a las nuevas tecnologías.

De la encuesta se desprende lo siguiente:

- El 98 % de los proveedores considera muy bueno o bueno el compromiso de ACCIONA con la sostenibilidad.
- Los proveedores puntúan 3,93 sobre 4 la importancia a la Integridad y a la transparencia y ética empresarial.
- El 44 % de los proveedores afirmaron conocer los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, de los cuales el 81 % contestó contribuir mucho o bastante a alcanzarlos desde su empresa.
- Los proveedores de ACCIONA muestran un interés mayoritario en utilizar medios *online* para recibir y seguir sus pedidos, así como para poder enviar sus facturas.

ACCIONA mantiene su compromiso con la solidaridad y ha realizado una donación por cada encuesta contestada a un proyecto solidario. Este año se ha destinado a la supervivencia infantil, dotando a madres que viven en zonas aisladas, de medicamentos, alimentos y equipos para atajar las causas de muerte en los niños en sus primeros meses de vida.

Finalmente, se ofreció a todos los participantes en la encuesta la posibilidad de participar en un sorteo para recibir una consultoría de sostenibilidad e innovación. Aceptaron participar 648 proveedores, por lo que ACCIONA pondrá en marcha en 2019 este proyecto con los ganadores del sorteo.

A principios del año 2018 tuvo lugar el encuentro *online* con los ganadores de la suscripción gratuita al Pacto Mundial de la pasada edición de la encuesta. En esta reunión, ACCIONA y la Red Española del Pacto Mundial explicaron a los proveedores, qué es la sostenibilidad; qué aporta a una empresa; que es el Pacto Mundial; sus 10 Principios y los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible; y todos los servicios que durante este año tendrían a su alcance: formación, herramientas, documentación, publicaciones, y todo el apoyo necesario para implantar buenas prácticas en su empresa. Un año después, y finalizado el proyecto, ACCIONA sigue creyendo que hay que seguir acercando el compromiso con la sostenibilidad a la cadena de suministro y a las empresas pequeñas, haciéndola creíble y alcanzable.

## Integración de principios ESG en el proceso de compras

En 2018, ACCIONA ha revisado y actualizado la *Guía de Compra Sostenible*, a fin de que los compradores conozcan los criterios para identificar compras que puedan ser catalogadas como tal. La revisión del manual se ha realizado en consonancia tanto con los ODS como con los Objetivos PDS 2020 para la Cadena de Suministro.

CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD  
EN LA GESTIÓN DE COMPRAS  
Y CONTRATACIÓN EN 2018



**ENERGÍA  
RENOVABLE**

En España se han consumido 475,64 GWh de energía de origen renovable durante todo 2018. Asimismo, 1.146 instalaciones han consumido energía 100 % de origen renovable y 48 instalaciones se sumaron al consumo de energía 100 % verde.

La contratación de origen renovable junto con los ajustes de término de potencia y la mejora en la gestión de los contratos de electricidad (*clicks* de compra a futuro), han reportado un ahorro total de 1.663.000 €.



**FLOTA DE  
VEHÍCULOS  
ECOEICIENTES**

La flota operativa de directivos en 2018 la componen 444 vehículos, de los cuales 136 son de emisión débil, es decir, inferior a 120 gCO<sub>2</sub>/km. Esto implica además un menor consumo de combustible. El 99,7 % de la flota de directivos tiene motorización EURO5 y EURO6, y el 6,9 % son vehículos híbridos con motor EURO6 (31 vehículos), y el 0,4 % son vehículos eléctricos (2), lo que supone menores emisiones de CO<sub>2</sub>, reducción de emisiones de NOx y de partículas.

En relación a la flota de servicio, los vehículos ECO o cero emisiones se han visto incrementados un 100 % en 2018, disponiendo de vehículos eléctricos, híbridos o GLP.



**MADERA  
SOSTENIBLE**

Se han comprado 169 toneladas de madera con certificado de cadena de custodia (FSC, PEFC, o similar) para ACCIONA Construcción.



**CONTRATACIÓN DE  
CENTROS ESPECIALES  
DE EMPLEO**

Contratación con 16 Centros Especiales de Empleo que promueven la incorporación de personas con discapacidad al ámbito laboral. Los contratos han ascendido a 2.313.141 €<sup>2</sup> durante el año. ACCIONA acuerda con estas empresas principalmente el suministro de vestuario laboral, servicios de lavandería, material de seguridad, agencia de viajes, imprenta y máquinas de  *vending*  o consultoría.

Continúa >



## SOSTENIBILIDAD SIDERÚRGICA

Los fabricantes con la certificación Marca Sostenibilidad Siderúrgica demuestran una labor continuada en los ámbitos social, ambiental y económico.

ACCIONA, en 2018, ha realizado contrataciones a fabricantes que disponen de esta marca.

<sup>2</sup> Esta cifra es un 24 % inferior respecto a 2017 como consecuencia de la salida de Trasmediterranea como empresa de ACCIONA.

## ACCIONA con la gestión excelente

La actividad empresarial de ACCIONA apuesta por la sostenibilidad y la excelencia técnica, lo que, unido a las exigencias de ser competitivo en un mercado globalizado –con clientes y usuarios cualificados e informados–, convierte la calidad de sus productos y servicios, así como la eficiencia de las operaciones, en clave para su estrategia. Este enfoque se materializa en el máximo compromiso de la Alta Dirección, incluyendo la Calidad en la gestión de los procesos y la existencia de equipos de Calidad con visión transversal que participan activamente en su mejora continua. El Plan Director de Sostenibilidad, que establece objetivos de mejora y reconoce a los empleados como parte esencial de la misma, es una de las herramientas que articula la estrategia de una gestión excelente.

ACCIONA dispone de una Política corporativa de Calidad para todo el grupo, aprobada por la Comisión de Sostenibilidad del Consejo de Administración. Además, cada negocio cuenta con una Política de Calidad propia –aprobada por el máximo responsable del negocio– en el marco de sus sistemas de gestión de calidad.

En todos los negocios existe un responsable de calidad que tiene asignadas, entre otras tareas, el mantenimiento del sistema de gestión de calidad de cada uno de los negocios. Asimismo, la función corporativa ejerce un rol de coordinación, supervisión y soporte con los negocios y lidera el desarrollo del Sistema Normativo de la compañía.

Durante el año 2018, ACCIONA ha avanzado en la gestión documental, sistematizándola y facilitando la accesibilidad a la documentación de los diferentes sistemas de gestión. También se han impartido 36.073 horas de formación y sensibilización en materia de Procesos y Calidad. Cabe destacar la formación en Principios y herramientas Lean

Six Sigma en la que participaron 29 personas de todos los negocios. Este enfoque de las divisiones de ACCIONA hacia la gestión de los procesos busca las actividades que aportan valor al cliente y minimiza las de no-valor.

### La calidad en las operaciones de ACCIONA

#### Sistemas de gestión certificados

Los sistemas de gestión de ACCIONA, tanto en España como en el ámbito internacional, han sido implantados y certificados de acuerdo a algunos de los estándares internacionales más relevantes en materia de calidad, medioambiente y seguridad de clientes y usuarios.

De este modo, la compañía asegura el cumplimiento de su compromiso con la mejora continua de los procesos y actividades, y garantiza las competencias de su personal para los trabajos encomendados y la capacidad económica y técnica de la organización para llevarlos a cabo, en cada uno de los países en los que opera.

Los sistemas de gestión medioambiental de la compañía están certificados conforme a distintos referentes internacionales. En 2018, el 100 % de las actividades de mayor relevancia para la compañía estuvieron certificadas en ISO 14001, entre ellas cabe destacar el 100% de la comercialización y venta de energía renovable con garantía de origen acreditada por la CNMC, el 100% de los MW instalados<sup>3</sup> o el 100% de la actividad de construcción en varios países (España, Chile, Brasil, México, Colombia, Canadá, etc.). Respecto a la cifra de ventas en 2018, el 90% de la cifra de negocio de ACCIONA está certificada según la ISO 14001 y el 91% bajo ISO 9001.

<sup>3</sup> MW instalados certificables: toda instalación en fase de O&M transcurrido un año desde su puesta en marcha y que sea propiedad de A. Energía.

También se dispone de sistemas de gestión de la energía certificados según ISO 50001:2011, por ejemplo, en todas las actividades realizadas por ACCIONA Agua en 13 de sus centros, así como de certificaciones EMAS en varios centros de ACCIONA Medio Ambiente. Por otra parte, se ha renovado la certificación Wineries for Climate Protection en Bodegas Viña Mayor.



+ info en los capítulos 'Compromiso de ACCIONA Energía', 'Compromiso de ACCIONA Infraestructuras' y 'Compromiso de Otros Negocios'

### Herramientas para la mejora

La compañía identifica oportunidades de mejora en sus sistemas de gestión mediante auditorías, tanto internas como externas realizadas por clientes y entidades de certificación.

En 2018 se han realizado en la compañía un total de 771 auditorías, de las cuales 582 han sido internas y 189 externas. Además, ha recibido 147 auditorías de sus clientes. En esta última cifra no están incluidas las auditorías que de forma continua recibe ACCIONA Service por parte de varios de sus clientes de automoción o de las Juntas de las Comunidades Autónomas en sus contratos de prestación de servicios públicos. ACCIONA Facility Services recibió una auditoría *mystery shopper* por parte del gestor aeroportuario de España, en la que obtuvo un resultado de 90,7 sobre 100.

### Grupos de mejora y lecciones aprendidas

En 2018, han funcionado en ACCIONA un total de 73 grupos de mejora, un 30 % más que en 2017. En ellos se han implicado más de 1.000 empleados que han configurado equipos multidisciplinares, con el objetivo común de identificar e implantar soluciones innovadoras, así como establecer mecanismos que permitan gestionar los riesgos asociados a los distintos negocios.

---

**1.196 EMPLEADOS HAN PARTICIPADO DURANTE EL AÑO EN LOS GRUPOS DE MEJORA, ALREDEDOR DE TRES VECES MÁS QUE EN 2017**

---

Las áreas de trabajo de los grupos han abarcado desde la digitalización de los procesos en el Centro de Control de Energías Renovables hasta la normalización técnica y la creación de estándares de trabajo para los proyectos de ACCIONA Agua, entre otros.

Por otra parte, las lecciones aprendidas y buenas prácticas son herramientas que ACCIONA utiliza para documentar y compartir el conocimiento adquirido y pueden ser identificadas por cualquier persona de la compañía. En 2018, se han identificado en ACCIONA un total de 1.213 lecciones aprendidas y buenas prácticas, 992 más que en 2017.

Su difusión entre los empleados se lleva a cabo por diferentes canales y se utiliza para la mejora de los procesos con los que están relacionadas.



+ info en los capítulos 'Compromiso de ACCIONA Energía', 'Compromiso de ACCIONA Infraestructuras' y 'Compromiso de otros negocios'

### Compromiso de ACCIONA con sus clientes

La satisfacción de las necesidades y expectativas de sus clientes y usuarios es el objetivo prioritario de ACCIONA. La diversidad de sus negocios se ve reflejada en el tipo de clientes, que son fundamentalmente grandes clientes tanto del sector público como del privado, tales como corporaciones –*Business to Business* (B2B)– o inversores financieros. No obstante, algunas compañías del grupo como ACCIONA Agua, Servicios, Grupo Bodegas Palacio 1894 e Inmobiliaria, mantienen relación directa con los clientes o usuarios de los servicios prestados –*Business to Customer* (B2C)–.

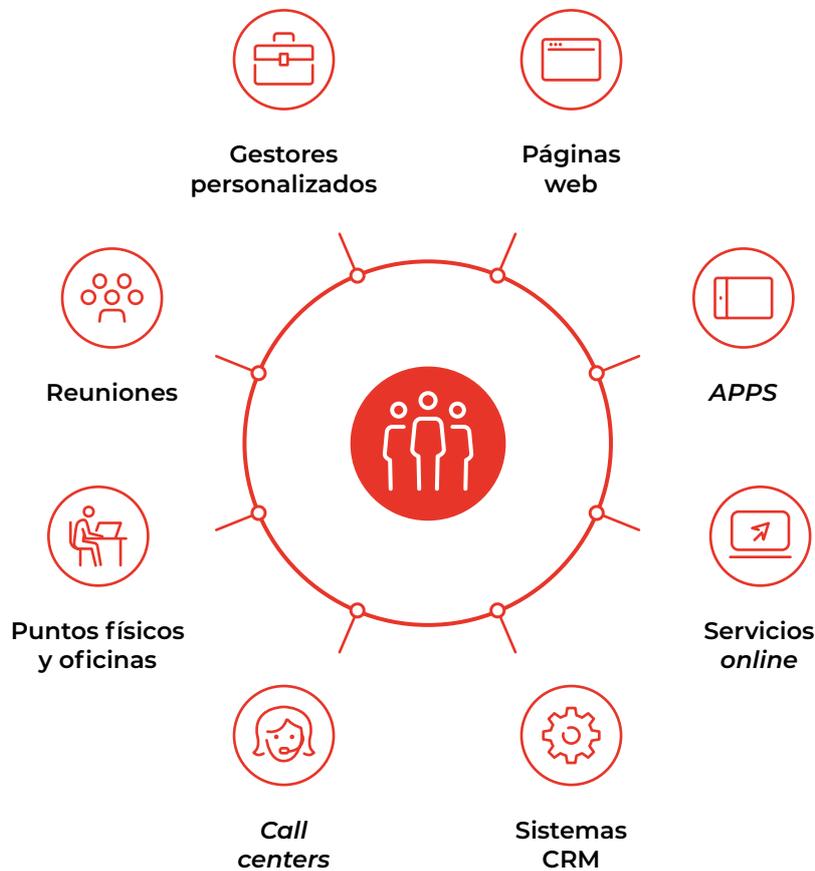


+ info en el apartado de clientes, productos y servicios del capítulo 'Perfil de la Compañía'

### Comunicación y relación con el cliente

Los canales de comunicación responden a la diversidad de clientes de la compañía, persiguiendo la mayor accesibilidad y agilidad en su interlocución con ellos y otros grupos de interés de ACCIONA.

## CANALES DE COMUNICACIÓN CON CLIENTES



- Gestores personalizados designados específicamente por ACCIONA para atender las necesidades del cliente durante la ejecución de los proyectos.
- Reuniones con clientes: se identifican sus necesidades y expectativas en relación con el producto o servicio prestado y su grado de satisfacción.

mantienen reuniones periódicas con los clientes desde la firma del contrato hasta la finalización del mismo. Además, la compañía mantiene presencia en eventos con clientes de relevancia tales como SIMAEXPO (ACCIONA Inmobiliaria).

- *Call centers* y líneas de teléfono que atienden a los clientes las 24 horas del día en varios de los negocios de la compañía como en ACCIONA Green Energy o el teléfono gratuito de ACCIONA Mobility.
- Páginas web que cuentan con apartados específicos para la consulta de información y prestación de servicios *online* a clientes. Como novedad en 2018, se han lanzado la web de ACCIONA Solar y un portal para la iniciativa ACCIONA Motosharing.
- Aplicaciones informáticas orientadas a mejorar la experiencia del cliente, facilitando tanto la operativa, como la comunicación de resultados o la gestión de quejas y reclamaciones.



+ info en el apartado 'Relación con grupos de interés' del capítulo 'Sociedad'

- Puntos físicos de atención y oficinas habilitadas para el trato directo con clientes. También se habilitan espacios de encuentro durante la gestión de grandes proyectos de construcción, explotación o concesiones donde se

- Servicios *online* ofrecidos a clientes, por ejemplo, a través de la aplicación de Grupo Bodegas Palacio 1984, donde además de su tienda virtual, aparece una selección de restaurantes de Madrid donde se sirven vinos de la compañía, o la consulta *online* de consumos y facturas en ACCIONA Green Energy.
- Sistemas CRM (Customer relationship management) para la gestión de la relación con el cliente como el CRM de ACCIONA Green Energy.



+ **info** sobre canales de comunicación en los capítulos 'Compromiso de ACCIONA Energía', 'Compromiso de ACCIONA Infraestructuras' y 'Compromiso de otros negocios'

### Satisfacción de los clientes

Medir la satisfacción de los clientes facilita la planificación de acciones específicas orientadas a mejorar su experiencia en la relación con la compañía. Así, la medición de la satisfacción es uno de los aspectos principales que se recogen en la Política corporativa de Calidad. Anualmente se fijan objetivos concretos dentro de la planificación de cada negocio, encaminados a mejorar la satisfacción de los clientes. Durante 2018, se han empleado las siguientes acciones:

- Encuestas de satisfacción. A cierre de 2018, ACCIONA ha recibido 51.371 encuestas, con un índice de respuesta del 60 % (la mayoría se han realizado digitalmente). El resultado ha sido un 97 % de clientes satisfechos.
- Entrevistas presenciales.

Dada la diversidad de productos y servicios que ofrece ACCIONA, los factores contemplados en la medición de la satisfacción de los clientes son variados: desde la evaluación de plazos y equipo humano en los proyectos de construcción de Energía o Construcción hasta la gestión comercial, lecturas de contadores o la facturación

en Green Energy, o la disponibilidad y la resolución de incidencias en Servicios. En Bodegas, los clientes evalúan las características del producto, la atención comercial, la gestión logística y la marca.

A partir de estas herramientas, cada año todas las divisiones de ACCIONA miden la satisfacción de sus clientes.

### Atención de quejas y reclamaciones

ACCIONA actúa con la debida diligencia ante las quejas y reclamaciones de sus clientes mediante:

1. Procedimientos específicos en todas las divisiones para la gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias.
2. Canales accesibles para que los clientes puedan trasladar sus quejas, reclamaciones y sugerencias a través de los apartados de clientes en páginas web, como es el caso de ACCIONA Agua o Green Energy. También aplicaciones informáticas como la habilitada por ACCIONA Construcción para recoger reclamaciones relacionadas con obras o el sistema implantado en 2018 por ACCIONA Inmobiliaria para la gestión en tiempo real de reclamaciones.
3. Asignación de responsables en cada negocio para la gestión de quejas que evalúan las causas y coordinan su seguimiento.
4. *Feedback* a clientes y usuarios sobre el estado de las reclamaciones y su resolución y cierre, una vez obtenida la conformidad de quien interpuso la reclamación.
5. Registro y medición anual del número de reclamaciones recibidas.
6. Grado de resolución de las reclamaciones cerradas/ pendientes para definir planes de acción cuando proceda.

El número de reclamaciones B2B se ha reducido un 17 % respecto al año anterior y el número de reclamaciones B2C, se sitúa en un 17,3 (por cada mil clientes).

### EVOLUCIÓN DE LOS CLIENTES SATISFECHOS

	2015	2016	2017	2018
Clientes satisfechos	98 %	97 %	99,8 %	97 %

## EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES EN 2018

	2015	2016	2017	2018
<i>Business to Business (B2B)</i>				
N.º de reclamaciones	349	1.219	1.043	861
<i>Business to Consumer (B2C)</i>				
N.º de reclamaciones (por cada 1.000 clientes) <sup>4</sup>	6	17,3	13,7	17,4

<sup>4</sup> Hay 156 reclamaciones B2C que no consolidan en el índice de n.º de reclamaciones B2C por cada 1.000 clientes: 5 reclamaciones de comunidades de propietarios/particulares de ACCIONA Construcción; 127 reclamaciones de los usuarios de los 3 hospitales de la Sociedad Concesionaria Novo Hospital de Vigo; y 24 reclamaciones de los usuarios de los servicios de ACCIONA Health Care. El motivo es porque se desconoce el número total de particulares/usuarios que podrían poner una reclamación.

## EN 2018, EL NÚMERO DE RECLAMACIONES B2B SE HA REDUCIDO UN 17 % RESPECTO A 2017

- El grado de fidelidad para establecer relaciones duraderas en el tiempo, realizando una pregunta directa a sus clientes: “Posibilidad de volver a contratar con ACCIONA”.
- La comparación de la compañía respecto a los competidores, medida a través de una escala comparativa de este tipo: mejor, igual, peor.

En cuanto a tiempos de resolución, no es posible establecer una comparación entre todos los negocios de ACCIONA. Este hecho se debe a que las reclamaciones presentan diferencias inherentes a la naturaleza de cada actividad, su complejidad técnica, o el tipo de causas e influencia de factores externos.

### Fidelización, recomendación y comparativa con competidores

La mayoría de los negocios de ACCIONA también miden la satisfacción de sus clientes mediante evaluaciones adicionales:

- El grado de recomendación o prescripción que se obtiene de la valoración que los clientes hacen al responder a la pregunta “¿Recomendaría ACCIONA a otras compañías?”. Por ejemplo, Bestinver se basa en el indicador NPS (*Net Promotor Score*/ Puntuación Neta del Promotor<sup>5</sup>), que mide la diferencia entre el porcentaje de clientes detractores y el porcentaje de promotores.



+ info en los capítulos ‘Compromiso de ACCIONA Energía’, ‘Compromiso de ACCIONA Infraestructuras’ y ‘Compromiso de otros negocios’

### Seguridad y salud de clientes

La Política de Calidad de ACCIONA incluye entre sus principios el de velar por la seguridad y salud de sus clientes y usuarios. Además, cada uno de los sistemas de gestión de seguridad implantados en la compañía cuenta con una política que especifica los principios y compromisos de aplicación, y que está aprobada por la alta dirección y a disposición de las partes interesadas.

<sup>5</sup> El índice NPS puede oscilar entre -100 (todos los clientes son detractores) y 100 (todos promotores). Un NPS superior a 0 se percibe como bueno y un NPS de 50 es excelente.

El 100 % de los productos y de las actividades significativas de ACCIONA se someten a evaluaciones sobre su impacto en la seguridad y salud de los clientes y usuarios, identificando, cuando procede, si hay que introducir mejoras.

ACCIONA realiza diversas actuaciones para garantizar la seguridad de sus productos y servicios:

- Información a los clientes para un uso seguro de sus productos y servicios.
- Controles de calidad de productos y análisis de puntos críticos.
- Monitorización en continuo de las instalaciones.
- Inspecciones reglamentarias y cumplimiento de legislación aplicable.
- Sistemas de gestión de la seguridad: garantizan el desarrollo de las actividades según los estándares internacionales de referencia establecidos para cada sector. En 2018, el 9 % de la cifra de negocio de ACCIONA está certificada conforme a diversas normas internacionales en esta materia:
  - Seguridad Vial: 2 autovías gestionadas por ACCIONA Concesiones tienen implantados sendos sistemas de gestión de seguridad certificados en ISO 39001.
  - Seguridad del Transporte por Ferrocarril: sistema de gestión de seguridad del transporte de mercancías aprobado por la Agencia Estatal de Seguridad Ferroviaria (AESG). ACCIONA Rail Services también está tramitando la ampliación del alcance de su Sistema de Gestión de la Seguridad a la actividad de transporte de mercancías peligrosas y viajeros, prevista para el primer semestre de 2019.

- Seguridad aeroportuaria: ACCIONA Airport Services dispone, en sus sedes de Madrid, Palma, Düsseldorf y en la compañía Andes (Chile) – estos dos últimos han sido obtenidos en 2018– del certificado ISAGO (Safety Audit of Ground Operations), conforme a la normativa de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo.

- Seguridad alimentaria: ACCIONA Facility Services y Bodegas tienen implantados sistemas de gestión de seguridad alimentaria certificados en ISO 22000. Igualmente, en 2018 Bodegas ha adaptado este sistema a los requisitos de la nueva versión de la norma FSCC 22000 para la gestión de riesgos en la cadena alimentaria y ha puesto en marcha un nuevo conjunto de procedimientos para la detección de fraude alimentario, entre otras medidas.

- Seguridad de la información: la Sociedad Concesionaria Hospital Can Misses tiene implantado un sistema de gestión de seguridad de la información, certificado en ISO 27001.

Por otra parte, algunos de los productos de ACCIONA cuentan con certificaciones de producto específicas, tales como el marcado Conformidad Europea (CE), que avala el cumplimiento del producto con los requisitos legales y técnicos de la UE en materia de seguridad.

---

## SE HA CREADO LA GERENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS PARA GARANTIZAR LA APLICACIÓN DE LA POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

---

### PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

ACCIONA tiene el compromiso de garantizar que sus filiales, áreas de negocio y por extensión todos sus empleados, socios, proveedores y clientes, actúan de forma adecuada y con los mayores estándares de diligencia en lo que se refiere a la protección, tratamiento y la privacidad de los Datos Personales. En este sentido, la Política de Protección de Datos Personales reconoce la privacidad como un derecho de nuestros clientes, y se responsabiliza de adoptar todas las medidas a su alcance para salvaguardar la integridad de los datos obtenidos durante su relación comercial con la compañía.

En este sentido, en 2018 se ha creado la Gerencia de Protección de Datos de ACCIONA, en dependencia de la DGA de Asesoría Jurídica, para garantizar la aplicación y el cumplimiento de la normativa aplicable.

## Etiquetado de productos y servicios

ACCIONA desarrolla las oportunas acciones de comunicación para informar a sus clientes sobre, el uso seguro de sus productos y servicios, básicamente mediante el etiquetado de productos, la entrega de manuales de operación, o a través de requisitos contractuales.

De acuerdo con la normativa aplicable en materia de etiquetado, los vinos del Grupo Bodegas Palacio 1894 son el único producto fabricado por ACCIONA que requiere de información específica. Así, el 100 % de las botellas incluyen información sobre el origen de los componentes, su utilización segura y reciclado del envase. La página web de la empresa también dispone de fichas para cada producto, con un mayor detalle de la información.

Asimismo, la energía comercializada por ACCIONA Green Energy dispone de un certificado emitido por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), que acredita el origen 100 % renovable de dicha energía; y el agua tratada por ACCIONA Agua cumple con los estándares establecidos en las legislaciones de aplicación en cuanto a calidad del agua potabilizada y desalada, parámetros de vertido para el agua depurada, etc.

El 100 % de los proyectos ejecutados por ACCIONA cuenta con la información necesaria en la *Memoria as built* que se entrega al cliente.

# Innovación

La innovación enfocada en garantizar la sostenibilidad, una pieza clave para adquirir ventajas competitivas y crear valor añadido para los negocios actuales y futuros.

---

HERRAMIENTA  
DE **CREACIÓN**  
DE **VALOR**

---



## HITOS DESTACADOS 2018

- › Cifra de innovación de **225,4 M€**, **máximo histórico en la compañía**, lo que supone un ratio de intensidad innovadora (3,0 %), superior a la media europea (1,4 %).
- › Durante 2018 la compañía **ha conseguido generar ahorros** por la introducción de mejoras en sus procesos por valor de 26,6 M€.
- › Lanzamiento del **programa intraemprendimiento, en el marco de I'MNOVATION**, en el que han participado 23 personas de nueve negocios de ACCIONA.
- › **Nueva línea de financiación del Banco Europeo de Inversiones (BEI)** por importe de 100 M€ para proyectos de I+D+i y Transformación y Economía Digital en el período 2017-2020.
- › **Implantación de tecnologías innovadoras** que han contribuido a mejorar la eficiencia de procesos de construcción y tratamiento del agua, energía renovable y desarrollo de la economía circular.
- › Desarrollo de la **primera plataforma de ACCIONA basada en blockchain** destinada a aumentar la trazabilidad y seguridad en la contratación con terceros.



## RETOS PRINCIPALES 2019

- › **Mantener una cifra de innovación** sobre ventas superior a la media europea para conservar el liderazgo innovador de ACCIONA.
- › **Mejorar los procesos de ACCIONA** generando ahorros de, al menos, 15 millones de euros.
- › Lanzamiento de un **reto específico para centros de investigación y universidades**, dentro del programa I'MNOVATION.
- › **Implementación y uso de exoesqueletos en el entorno industrial** que contribuyan a mejorar la ergonomía laboral.
- › **Desarrollo de proyectos en materia de economía circular** con atención al reciclado y *waste to energy*.
- › **Lanzamiento de nuevas iniciativas** para el desarrollo de la movilidad sostenible.

## La innovación como herramienta de creación de valor

En ACCIONA, la innovación es prioritaria como factor de diferenciación y motor de cambio. La compañía es consciente de que la competitividad, la internacionalización y el desarrollo sostenible están ligados a la innovación. La empresa se compromete a seguir realizando esfuerzos, destinando recursos y promoviendo la innovación abierta para incorporar soluciones vanguardistas. Además, trabaja constantemente en la identificación de oportunidades, tanto tecnológicas como empresariales, que permitan generar valor y reforzar los negocios existentes y futuros.

Como diseñador, constructor y operador de infraestructuras y generador de energía limpia, ACCIONA busca incorporar las tecnologías más avanzadas y digitales al desarrollo de sus proyectos y a la generación de nuevos negocios.

*Data science, Internet of Things, robótica e IA, blockchain, realidad virtual e impresión 3D a gran escala son algunas de las tecnologías que ayudan a la compañía a desarrollar las infraestructuras del futuro y crear valor para sus clientes, bajo la premisa *To Do More, Better and with Less Impact in our Planet*. Este enfoque ayuda a captar el mejor talento para llevar adelante nuestros proyectos.*

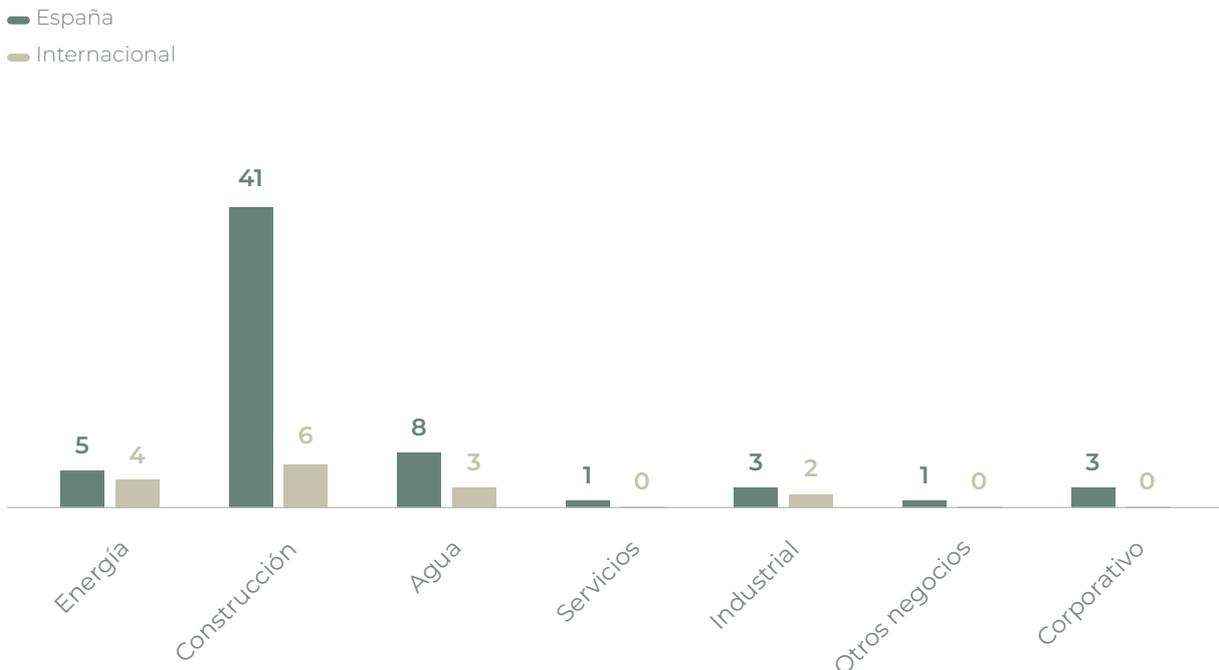
### Innovación en el negocio e internacionalización

En 2018, ACCIONA ha acreditado una cifra de innovación de 225,4 millones de euros, un 7,6 % superior a la cifra del año anterior, y alcanza así un nuevo máximo histórico. La cartera de proyectos asciende en el año a 123 proyectos, de los cuales 46 son de investigación y 77 de innovación.

En el ámbito internacional se han llevado a cabo un total de 15 proyectos por valor de 184,7 M€, lo que representa el 82 % de la cifra acreditada, un 11,4 % más respecto a 2017.

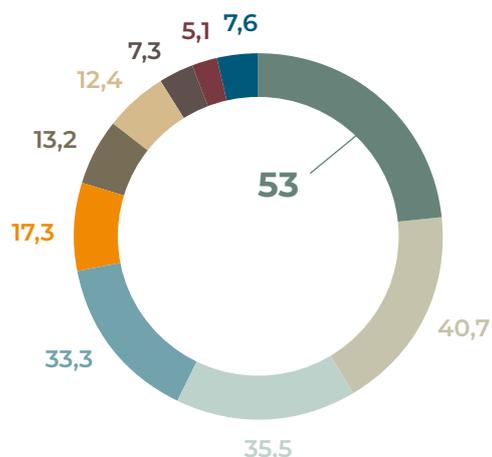
### DESGLOSE GEOGRÁFICO DE PROYECTOS DE INNOVACIÓN POR NEGOCIO 2018

(N.º proyectos)



### CIFRA DE INNOVACIÓN POR PAÍSES<sup>1</sup>

(Millones de euros)



<sup>1</sup> Otros incluye Chile (4,4) y Perú (1,7), Panamá (1,1) y Portugal (0,4).

Este esfuerzo ha posicionado a ACCIONA en los últimos años entre las compañías líderes en materia de innovación:

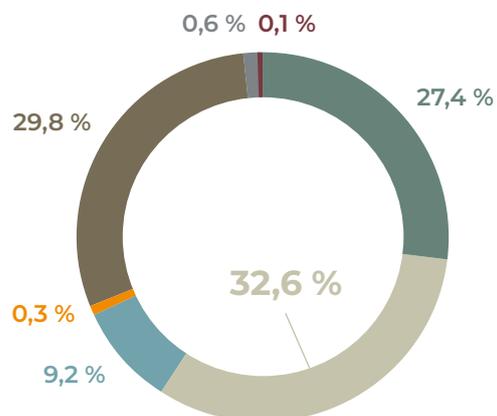
- The 2018 EU Industrial R&D Investment Scoreboard<sup>2</sup> sitúa a ACCIONA como la 6ª empresa española y la 150ª en Europa que más esfuerzo realiza por cifra de I+D+i.

- El Informe 2018 Global Innovation 1000 ubica a ACCIONA en la 5ª posición dentro de las siete empresas españolas que figuran en el ranking<sup>3</sup>.

### EVOLUCIÓN DE LA CIFRA I+D+i DE ACCIONA

		2015	2016	2017	2018
<b>CIFRA I+D+i (M€)</b>		<b>180,4</b>	<b>193,9</b>	<b>209,4</b>	<b>225,4</b>
EU Industrial R&D Investment Scoreboard	Ranking Unión Europea	144	152	147	150
	Ranking España	5	6	6	6
Strategy&	Ranking global	468	532	530	496

### DISTRIBUCIÓN POR LÍNEA DE NEGOCIO



<sup>2</sup> Realizado por el IRI (Economics of Industrial Research and Innovation) de la Comisión Europea.

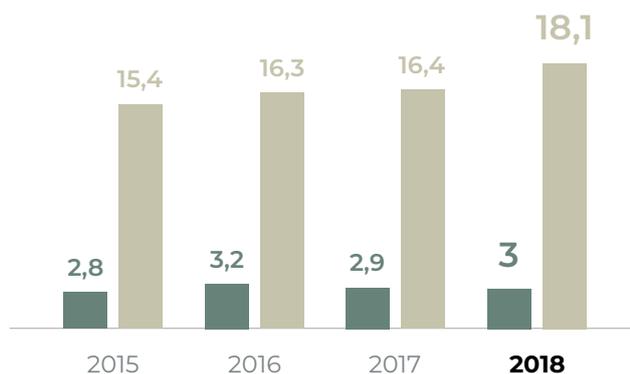
<sup>3</sup> Elaborado por Strategy&, consultora estratégica de PwC. En el ranking figuran las 1.000 compañías que más invierten en I+D a nivel mundial.

El ratio de intensidad innovadora, definido como la división de la cifra de innovación por la cifra de ventas, es de 3,0 % en 2018, superior a la media europea de 1,4 %.

## EVOLUCIÓN DE LA INTENSIDAD INNOVADORA

(Porcentaje)

■ Cifra I+D+i / Ventas  
■ Cifra I+D+i / EBITDA



**ACCIONA REAFIRMA  
SU LIDERAZGO INNOVADOR CON  
UNA INTENSIDAD INNOVADORA  
DEL 3 %, SUPERIOR A LA MEDIA  
EUROPEA**

### Gestión estratégica de la I+D+i

En 2018 se ha dado continuidad al Sistema de Gestión de la I+D+i (SGIDI) bajo las directrices establecidas en la UNE 166002:2014. Se ha realizado un seguimiento periódico de las actividades en el ámbito de la innovación a través de revisiones y de los indicadores de gestión definidos con base en los procesos estratégicos, operativos y de mejora.

Una vez más, el SGIDI de ACCIONA ha superado con éxito la auditoría externa de seguimiento realizada por AENOR anualmente.

### Mejora continua de procesos, mayor eficiencia en las operaciones

Durante 2018, la compañía ha conseguido generar ahorros por la introducción de mejoras en sus procesos por valor de 26,6 M€, consiguiendo cumplir su objetivo en un 145 %.

## EVOLUCIÓN DE LA CIFRA DE AHORROS

	2015	2016	2017	2018
Ahorros verificados (millones de euros)	26,2	27,7	32,0	26,6
Consecución de objetivos (%)	218	138	154	151

### Observatorio Tecnológico y Competitivo

El Observatorio Tecnológico y Competitivo ha trabajado en diversas líneas de actuación durante el 2018, entre las que resaltan:

- Monitorización del entorno tecnológico y competitivo de ACCIONA, con especial foco en las líneas estratégicas de innovación de la compañía.
- Implementación de metodologías y herramientas de apoyo para la detección de tendencias y de nuevos negocios, así como el análisis de nuevos *players* y nuevos mercados.
- Soporte a la toma de decisiones para las principales líneas de negocio, tanto para las áreas de desarrollo de negocio como para Innovación, así como para áreas corporativas.

A lo largo de 2018, el Observatorio continúa afianzándose como herramienta interna de apoyo a la toma de decisiones estratégicas de la compañía, generando documentos de carácter estratégico para la organización.

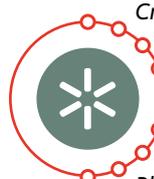
Dentro del objetivo de cumplimiento de la Norma Corporativa y los procedimientos de innovación, contribuye a la elaboración de los Planes Estratégicos de Innovación 2017-2020. Además, realiza los estados del arte de distintas líneas de investigación en materia de innovación, así como Vigilancias Tecnológicas para los Centros Tecnológicos y otras divisiones de la compañía.

### Centros tecnológicos e innovación en los negocios

ACCIONA cuenta en España con tres centros tecnológicos o de innovación cuyas líneas de investigación se desarrollan en torno a construcción, tecnologías del agua y energías renovables. Además, la función de innovación está presente en el resto de negocios con proyectos desarrollados para las áreas de ingeniería, industrial y de servicios.

### LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN DE LA I+D+i EN LOS PRINCIPALES NEGOCIOS DE ACCIONA

#### ENERGÍAS RENOVABLES



Maxpower  
 Craneless  
 Tecnologías avanzadas de mnto. eólico  
 Tecnologías avanzadas en solar PV  
 Almacenamiento eólico y solar  
 Hidráulica  
 Soluciones tecnológicas microrredes  
 Blockchain to energy  
 Life extension



+ info en el apartado de "Innovación renovable" del capítulo "Compromiso de ACCIONA Energía" y el apartado "La innovación al servicio de la sostenibilidad" del capítulo "Compromiso de ACCIONA Infraestructuras"

#### INGENIERÍA



Diseño empleando nuevos materiales  
 Métodos de ingeniería y eficiencia energética  
 Nuevos procedimientos constructivos

#### CONSTRUCCIÓN



Materiales  
 Innovación digital  
 Procesos constructivos

#### INDUSTRIAL



Fotovoltaica  
 Biomásas  
 Biofueles  
 Hidrógeno  
 Waste to energy  
 Termosolar

#### TECNOLOGÍAS DEL AGUA



Desalinización y nuevas tecnologías  
 Depuración y reutilización de agua  
 Potabilización y química del agua

#### SERVICIOS



Aplicaciones para gestión de clientes  
 Smartcities (Smart Mobility)  
 Trazabilidad y control de procesos  
 Mejora de la eficiencia de los servicios

## Compartir la innovación

### Innovación abierta y colaborativa

En 2018, se han lanzado dos nuevas ediciones del programa de Open Innovation de ACCIONA, I'MNOVATION #Startups, para dar respuesta a los retos lanzados por las distintas unidades de negocio de ACCIONA. Se presentaron 92 *startups* del ámbito nacional e internacional, de las cuales 11 *startups* fueron seleccionadas y, a cierre de año, los desafíos propuestos se han materializado en 12 proyectos piloto.

Esta iniciativa impulsa la co-creación de soluciones ante retos estratégicos para la compañía, combinando conocimientos internos y las capacidades técnicas externas aportadas por *startups* y otros socios. Además, permite la generación de oportunidades, nuevos conocimientos y sinergias que facilitan a ACCIONA posicionarse como una de las compañías más innovadoras dentro de los sectores donde desarrolla sus negocios.

Las *startups* seleccionadas desarrollan sus proyectos piloto durante tres meses, período en el que cuentan con la colaboración, mentorización y financiación de ACCIONA. Cuentan con un *fast track* de compras que ha agilizado la puesta en marcha de los pilotos y la relación comercial. Finalmente, se han llegado a acuerdos de extensión de piloto con al menos tres de ellas.

También en el año se ha llevado a cabo la firma de nuevas alianzas estratégicas de colaboración con el Startup Europe Partnership (SEP) y Autodesk para el lanzamiento de la primera plataforma europea de construcción digital e infraestructuras.

---

**I'MNOVATION #STARTUPS  
ES LA PRIMERA ACELERADORA  
CORPORATIVA DE STARTUPS  
DE INFRAESTRUCTURAS Y ENERGÍAS  
RENOVABLES EN ESPAÑA**

---

### I'MNOVATION #CHALLENGES

I'MNOVATION #Challenges es un programa de intraemprendimiento cuyo objetivo es que los empleados sean protagonistas de la innovación y la creación de nuevos modelos de negocio en la compañía. Esta iniciativa impulsa el desarrollo profesional mediante la colaboración transversal y multidisciplinar, fomentando el trabajo en equipo.

En 2018, 23 empleados han trabajado conjuntamente para dar solución a los retos planteados por la Dirección y alineados con la estrategia de la compañía. Tras la exploración de una serie de áreas de interés estratégicas y la definición de una serie de retos respecto a estas áreas, se seleccionaron cinco ideas que encarasen los desafíos a los que se enfrenta la empresa. Esto tenía la finalidad de que los intraemprendedores trabajasen posibles nuevos modelos de negocio para la empresa.

#### Plataforma de *crowdfunding* virtual

Además, cualquier empleado que lo desee puede formar parte del programa aportando sus ideas a través de una web específica donde se plantean una serie de retos de forma abierta basados en áreas de oportunidad.

Los trabajadores más activos dentro de esta iniciativa podrán ser invitados a participar en la siguiente edición del programa de intraemprendimiento.

## Advanced and Digital Innovation Hub

Desde 2017, el Advanced and Digital Innovation Hub (AADIH), desarrolla proyectos enfocados en tecnologías digitales y en su aplicabilidad en los negocios de ACCIONA, contribuyendo así a la divulgación del conocimiento y su uso en la operativa de la compañía. El AADIH se estructura sobre la base de seis *skill centers*. Es importante destacar que más del 25 % de los proyectos realizados en 2018 han sido transferidos a negocio.

### HITOS 2018 DEL ADVANCED AND DIGITAL INNOVATION HUB POR SKILL CENTER

- **3D Printing**

Construcción de la primera vivienda en España impresa mediante la tecnología de *contour crafting* (en colaboración con la *startup* Bemore 3D dentro del programa I'MNOVATION #Startups).

- **Mixed reality**

ACCIONA convierte "Buscar Piso" en una experiencia de realidad virtual en 3D en SIMA 2018.

- **Connected Things**

Implementación de tecnología IoT para mejorar la seguridad de PRL en sus negocios.

- **Data Science**

Nuevos modelos de estimación de demanda y simulación para optimizar la asistencia a personas con movilidad reducida (PMR) en el aeropuerto de Barajas.

- **Robotics & AI**

Firma de un nuevo acuerdo con MWC para el uso de tecnología 5G en Construcción y Logística Industrial.

- **Blockchain y nuevas tecnologías**

Finalización del primer proyecto de *blockchain* para mejorar la trazabilidad en la contratación de terceros.

## Acuerdos estratégicos y reconocimientos

ACCIONA ha renovado y ampliado acuerdos estratégicos con diversas universidades y centros tecnológicos de renombre a nivel internacional, entre los que destacamos: Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC), Centro Nacional de Energías Renovables (CENER), Transport Research Laboratory (TRL), INECO, TECNALIA, Pontificia Universidad Católica de Chile, Massachusetts Institute of Technology (MIT), University of Queensland, o la Universidad Politécnica de Catalunya, entre otros.

Cabe destacar que ACCIONA es miembro de la Junta Directiva del Water Supply and Sanitation Technology Platform (WssTP) y de la European Desalination Society (EDS).

MÁS DEL

**+25 %**

DE LOS PROYECTOS REALIZADOS EN EL ADVANCED AND DIGITAL INNOVATION HUB HAN SIDO TRANSFERIDOS A **NEGOCIO**

## Reconocimientos

- ACCIONA Agua ha sido reconocida con dos Distiction Awards, a la IDAM de Sarroch (Italia) y la IDAM Umm Al Houl (Catar), en los Premios Global Water Intelligence 2018 –uno de los galardones más importantes del sector–.
- Premio “Open Innovation Innovative Approach Award” por su enfoque innovador en el desarrollo de la innovación abierta y reconocimiento como una de las empresas más innovadoras de Europa por la Startup Europe Partnership.
- Premio Nacional UNE a la Integración de la Estandarización y la Innovación para el Centro Tecnológico de ACCIONA Construcción.
- Galardón 100 mejores ideas del año en la categoría de Sostenibilidad a la planta de almacenamiento de ACCIONA en Barásoain (Navarra) que cuenta con un sistema de baterías integrado en un parque eólico conectado a red.

---

ACCIONA HA **RENOVADO Y  
AMPLIADO ACUERDOS ESTRATÉGICOS  
CON DIVERSAS UNIVERSIDADES  
Y CENTROS TECNOLÓGICOS**  
DE RENOMBRE A NIVEL  
INTERNACIONAL

---

# Compromiso de ACCIONA Energía

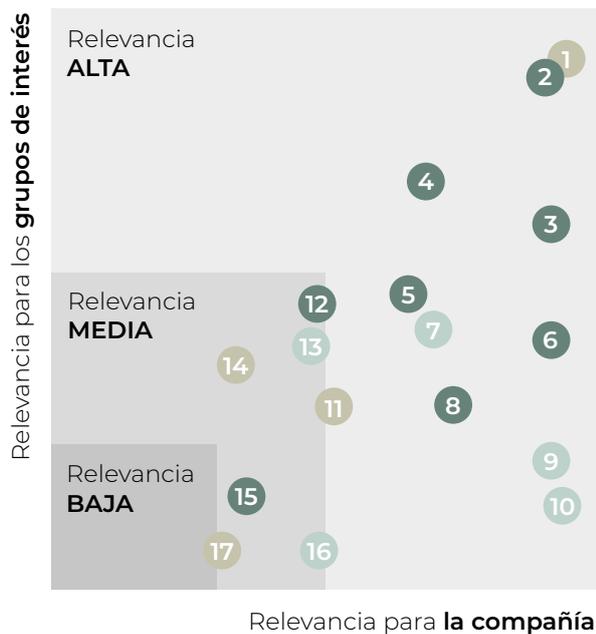
La siguiente matriz muestra los resultados del análisis de materialidad, a partir del cual se genera el índice de contenidos del capítulo.

## ANÁLISIS DE MATERIALIDAD DE ACCIONA ENERGÍA

- Dimensión Económica
- Dimensión Ambiental
- Dimensión Social



+ info sobre cómo se genera esta matriz en el capítulo 'Análisis de materialidad'



1. Cambio climático
2. Inversión en energías renovables
3. Transición energética y mecanismos regulatorios
4. Innovación y nuevas oportunidades de negocio
5. Desempeño económico
6. Seguridad y calidad del suministro eléctrico
7. Comunidades locales
8. Ética y anticorrupción\*
9. Derechos humanos\*
10. Seguridad, salud y bienestar
11. Gestión ambiental y biodiversidad
12. Riesgos no financieros
13. Capital humano
14. Uso del agua
15. Cadena de suministro
16. Igualdad y diversidad entre los empleados
17. Residuos y economía circular

\*El desempeño en Ética y anticorrupción y Derechos humanos son descritos en el capítulo de "Buen Gobierno".



**HITOS DESTACADOS 2018**

**ECONÓMICA**

- › El índice de **clientes satisfechos** es del 100 %.
- › El **94 % de los proveedores son locales**.
- › Un total de **61,8 millones de euros** de cifra de innovación.

**SOCIAL**

- › Implantación de la **Gestión del Impacto Social en 17 proyectos** en 11 países.
- › El índice de **frecuencia de accidentes** de empleados y contratistas se ha **reducido más de un 40 %**.
- › **Más de 264.700 beneficiarios** de las iniciativas sociales llevadas a cabo en proyectos.

**AMBIENTAL**

- › Producción de **energía 100 % renovable** mediante 5 tecnologías renovables.
- › **Más de 14,7 millones de toneladas de CO<sub>2</sub> evitadas** a la atmósfera.
- › Registrados **8 proyectos de Mecanismos de Desarrollo Limpio (MDL)**.



**ACCIONA ENERGÍA EN 2018**

ACCIONA Energía es el mayor operador mundial dedicado a la producción de electricidad exclusivamente a partir de fuentes renovables.

**1.587**

EMPLEADOS

**9.627 MW**

POTENCIA INSTALADA RENOVABLE

**22.087 GWh**

PRODUCIDOS

CON ACTIVOS EN **16 PAÍSES** EN LOS CINCO CONTINENTES

**2.206 M€**

VENTAS

**743 M€**

EBITDA

## PRESENCIA DE ACCIONA ENERGÍA EN 2018



EÓLICA



FOTOVOLTAICA



HIDROELÉCTRICA



TERMOSOLAR



BIOMASA

### AMÉRICA

- Canadá 
- Estados Unidos  
- México  
- Chile  
- Costa Rica 

### EUROPA

- Croacia 
- España    
- Hungría 
- Italia 
- Polonia 
- Portugal  
- Ucrania 

### ÁFRICA

- Egipto 
- Sudáfrica  

### ASIA Y OCEANÍA

- Australia 
- India 

## Invertir exclusivamente en energías renovables

### Cambio climático

La característica más remarcable de ACCIONA Energía es su firme y convencida apuesta por la producción de energía de origen exclusivamente renovable. Ésta es la base del modelo de negocio, hecho que produce un impacto positivo y aporta un valor intrínseco en la lucha para frenar el cambio climático.

La inversión en energías renovables, gracias a su competitividad técnica y económica, contribuye a reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> que provocan el cambio climático, y se presenta como la mejor solución energética sostenible en el largo plazo.

Por la naturaleza de su actividad, ACCIONA Energía no es un emisor relevante. No obstante, participa en la consecución del objetivo de neutralidad en carbono de todo el grupo, compensando el 100 % de sus emisiones generadas (37.782 tCO<sub>2</sub>e en 2018).

### COMPAÑÍA ELÉCTRICA MÁS VERDE DEL MUNDO POR CUARTO AÑO CONSECUTIVO

ACCIONA ha revalidado un año más su posición como la compañía de generación eléctrica más “verde” del mundo, que viene ocupando desde 2015 en el *ranking* New Energy Top 100 Green Utilities. Este *ranking* se elabora anualmente por Energy Intelligence, consultora independiente especializada en los mercados energéticos.

El *ranking* selecciona cien de las mayores compañías de producción de electricidad en el mundo y las clasifica en función de sus emisiones de CO<sub>2</sub> y su capacidad instalada en tecnologías renovables (hidroeléctrica excluida), para determinar su grado de implicación en la transición a un sistema eléctrico bajo en carbono.

La consultora destaca tres conclusiones: la prominencia del mercado europeo en el *ranking* (con 5 empresas del continente en el top 10), el ratio de emisiones GEI por debajo de los 500 kgCO<sub>2</sub>/MWh para el conjunto de empresas evaluadas y la creciente evolución de la potencia renovable instalada que casi se ha triplicado en los últimos siete años.

### EMISIONES EVITADAS POR PAÍS MEDIANTE GENERACIÓN DE ELECTRICIDAD RENOVABLE EN 2018

Países	Potencia instalada (MW)	Producción (GWh)	Emisiones evitadas (tCO <sub>2</sub> e)
Australia	435	1.072	955.254
Canadá	181	481	363.077
Chile	291	532	417.329
Costa Rica	50	285	193.928
Croacia	30	78	53.211
Estados Unidos	785	2.334	1.542.299
Egipto	165	-	-

Continúa >

Países	Potencia instalada (MW)	Producción (GWh)	Emisiones evitadas (tCO <sub>2</sub> e)
España	5.681	13.242	8.439.812
Hungría	24	42	28.988
India	164	392	351.930
Italia	156	223	116.494
México	1.144	2.282	1.304.076
Polonia	101	227	190.247
Portugal	165	347	216.626
Sudáfrica	232	550	575.069
Ucrania	24	-	-
<b>Total</b>	<b>9.627</b>	<b>22.087</b>	<b>14.748.341</b>

ACCIONA Energía produce y vende exclusivamente energía renovable contribuyendo al desplazamiento de las energías fósiles en los mixes eléctricos nacionales. La división se comprometió a invertir 2.500 millones de dólares en el período 2016-2020 en generación renovable para alcanzar una capacidad total de 10.500 MW que permita evitar la emisión de más de 20 millones de toneladas de CO<sub>2</sub> al año. En 2018, ACCIONA ha alcanzado los 9.627 MW de potencia instalada y ha evitado la emisión a la atmósfera de un total de 14,7 millones de toneladas de CO<sub>2</sub>. En el periodo 2016-2018 ACCIONA Energía acumula una inversión superior a 1.400 millones de euros, en línea con lo comprometido para el quinquenio 2016-2020.

Con más de 20 años de experiencia en el sector, la compañía está presente en las principales tecnologías renovables, abarcando actividades que comprenden toda la cadena de valor: desarrollo, ingeniería y construcción, operación y mantenimiento y comercialización de energía.

### MEJORA CONTINUA EN EL MANTENIMIENTO DE EQUIPOS CON SF<sub>6</sub>

El hexafluoruro de azufre o SF<sub>6</sub>, es un gas inerte de alta densidad cuyo elevado potencial de calentamiento global lo destaca como fuente de emisiones antropogénicas de efecto invernadero.

Este gas se emplea como aislante en equipos de transformación y distribución de energía eléctrica. Muchos de los equipos necesarios para el vertido a red de la energía renovable contienen este tipo de gas.

La *Good Practice Guidance and Uncertainty Management in National Greenhouse Gas Inventories* del IPCC estima que anualmente las fugas por mantenimiento de equipos con SF<sub>6</sub> alcanzan el 2 % del total del volumen de gas que contienen. Esta cifra, sin embargo, se ve reducida a valores muy inferiores en el caso de ACCIONA, gracias a la mejora continua llevada a cabo en el mantenimiento de estos equipos. De este modo, durante 2018 las fugas de este tipo de gas en la compañía supusieron una reducción de emisiones respecto al valor teórico equivalentes en casi 11.500 tCO<sub>2</sub>.

## Mecanismos regulatorios: comercio de derechos de emisión de CO<sub>2</sub>

ACCIONA Energía ha vendido en 2018 sus instalaciones termosolares sujetas al esquema europeo de comercio de derechos de emisión, los únicos centros de ACCIONA que estaban sujetos a regulaciones de este tipo.

ACCIONA participa activamente en el desarrollo de proyectos asociados a la lucha contra el cambio climático, apoyando la transferencia de tecnologías limpias mediante el empleo de mecanismos flexibles, como los Mecanismos de Desarrollo Limpio (MDL). En 2018, el grupo tenía registrados 8 proyectos MDL, en México, India, Chile y Costa Rica que suman casi 750 MW de potencia renovable instalada. La compañía también participa en el mercado voluntario de carbono a través del programa Verified Carbon Standard (VCS), con 2 proyectos eólicos en Estados Unidos de una potencia conjunta de 255 MW.

## La seguridad y calidad del suministro como atributo de confianza con los clientes

El Centro de Control de Energías Renovables de Energía (CECOER) garantiza la máxima disponibilidad y calidad de la energía, de forma predecible y cumpliendo con la normativa vigente en cada uno de los países en los que opera. Lo hace mediante el control, supervisión y operación permanente las 24 horas y los 365 días del año.

### CERTIFICACIONES DE ACCIONA ENERGÍA

- El 100 % MW instalados certificables<sup>1</sup> están certificados en ISO 9001 e ISO 14001.
- El 100 % de la actividad de comercialización y venta de energía renovable con garantía de origen acreditada por la CNMC.

<sup>1</sup> Se considera potencia certificable toda instalación en fase de explotación transcurrido un año desde su puesta en marcha y que sea propiedad de ACCIONA Energía.

## Acuerdos a largo plazo

Tres factores hacen de la compra corporativa de energía verde una poderosa palanca en la transición hacia la economía descarbonizada: la competitividad de las tecnologías renovables, el interés de las empresas por asegurarse un suministro energético a un precio estable en el tiempo y las políticas corporativas frente al cambio climático.

En este sentido, en 2018 la compañía ha continuado reforzando su estrategia de venta de energía renovable a grandes clientes corporativos que desean reducir su huella de carbono obteniendo nuevos acuerdos para el suministro renovable a largo plazo.

### Acuerdos Power Purchase Agreement (PPA)

En 2018, a través de la modalidad PPA, ACCIONA Energía ha alcanzado acuerdos con Apple, Empresa Nacional de Minería (ENAMI), Aguas Chañar y LATAM Airlines, entre otros, a los que venderá energía renovable a largo plazo, en un segmento de negocio en el que prevé registrar un crecimiento significativo en los próximos años.

## LOS PPA OFRECEN AL CLIENTE MEJOR COBERTURA DE RIESGO ANTE LA VOLATILIDAD DEL MERCADO ELÉCTRICO, PRECIOS COMPETITIVOS Y UN SUMINISTRO ELÉCTRICO FIABLE

ACCIONA Energía también desarrolla proyectos llave en mano para clientes a través de contratos EPC, así como la gestión de la operación y el mantenimiento de plantas renovables.

### Relación con el cliente y servicios a su disposición

ACCIONA Green Energy Developments, filial de ACCIONA Energía, gestiona la venta de la energía, de origen 100 % renovable, producida por las instalaciones del grupo. También gestiona la venta de otros productores independientes de energía de origen renovable, que se benefician de la capacidad técnica y experiencia del grupo,

adaptadas a las necesidades del cliente. ACCIONA Green Energy cuenta con una dilatada experiencia en venta de energía en mercados mayoristas, con un volumen anual de unos 16.000 GWh.

Además del servicio de comercialización, los clientes reciben soporte y asesoramiento con el fin de ofrecerles la modalidad de contratación más conveniente y optimizar su factura. Cabe destacar entre los servicios asociados, además de la descarga de facturas y atención telefónica 24/7, la posibilidad de consultar el historial de consumos y la previsión de precios, o la información relativa a las

emisiones de CO<sub>2</sub> evitadas. La compañía dispone de un sistema CRM (Customer Relationship Management) que gestiona la relación con el cliente, contribuyendo a prestar un servicio y dar un seguimiento óptimo adaptado a las características de cada uno de ellos.

### Satisfacción y fidelización del cliente

Un año más, el índice global de clientes satisfechos de la división es del 100 %<sup>2</sup>.

## EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES

	2015	2016	2017	2018
Cientes satisfechos	100 %	94 %	100 %	100 %

En 2018, se han acometido nuevos cambios en la medición de la satisfacción a fin de mejorar la respuesta a las necesidades de sus clientes. En concreto, ACCIONA Green Energy ha ampliado la información que recaba a través de la encuesta de satisfacción interesándose por el tipo de servicios más demandados, el nivel de recomendación de ACCIONA entre sus pares –que se sitúa en 81 %– o la calidad de la información provista en la factura de electricidad –cuya puntuación es 4,77 sobre 5 –, entre otros.

Desde ACCIONA Solar, filial de la división de Energía para el mantenimiento integral de las actividades vinculadas a la producción fotovoltaica de terceros, se ha trabajado en la definición de un procedimiento para estandarizar, mejorar y ampliar el detalle de las comunicaciones recibidas de clientes y relacionadas con incidencias técnicas.

Sobre la atención de reclamaciones, al cliente de ACCIONA Green Energy se le facilita tanto un teléfono 24h como el acceso a una web específica de clientes para que pueda tramitar una reclamación en cualquier momento que lo desee. En los parques eólicos de Chile se habilita un formulario que puede cumplimentarse en las plantas. La división ha recibido 61 reclamaciones B2B, de las cuales ha resuelto un 89 %. ACCIONA Solar ha resuelto el 100 % de reclamaciones (21 de un total de 3.500 propietarios de huertas solares) en un tiempo medio de 24 horas.

### TRAZABILIDAD PARA CLIENTES DEL ORIGEN RENOVABLE DE LA ELECTRICIDAD CON TECNOLOGÍA BLOCKCHAIN

ACCIONA Energía ha iniciado un proyecto para implantar la trazabilidad del origen renovable de su generación eléctrica con tecnología *blockchain*, de manera que los clientes que lo requieran puedan comprobar en tiempo real que el 100 % de la electricidad suministrada es limpia. Este sistema aumenta su confianza y favorece el crecimiento de este tipo de contratos.

Hasta el momento, se ha implantado en cinco instalaciones eólicas e hidráulicas en España, trazando la electricidad hasta su suministro a cuatro clientes corporativos en Portugal, convirtiéndose así en la primera empresa en hacerlo en estos países.

<sup>2</sup> Incluye ACCIONA Green Energy, ACCIONA Solar y ACCIONA Energía México.

## Mejora continua

En 2018, 60 grupos de mejora han estado en funcionamiento en ACCIONA Energía, con una implicación directa de más de 950 empleados. Los grupos de mejora *Best Value*, por ejemplo, son plataformas de trabajo compuestas por distintos departamentos con el fin de implementar actividades que permitan reducir el LCOE (coste de energía) de los proyectos eólicos y fotovoltaicos. Las reducciones de LCOE conseguidas en 2018 han sido muy significativas tanto en la tecnología eólica como en la fotovoltaica.

Además, se ha sistematizado la implementación de lecciones aprendidas y buenas prácticas en el ámbito de la ejecución de proyectos. La metodología ha quedado recogida en la instrucción *Plan de Gestión de Lecciones Aprendidas*, en el que se define cómo se realiza el proceso de identificación, análisis y registro de las mismas, así como los roles que participan en dicho proceso. En 2018, se han documentado 666 lecciones aprendidas.

## Excelencia en proyectos y activos en explotación

ACCIONA Energía ha avanzado en su sistema de evaluación de la excelencia de los proyectos y de los activos en explotación mediante las siguientes acciones:

- Consolidación del área Business Excellence e incorporación de expertos en áreas críticas.
- Desarrollo y estandarización del modelo de *ranking* "Nivel de Calidad" abarcando toda la cadena de valor.
- Incorporación de nuevas disciplinas en el listado de productos/servicios críticos.
- Implementación de la nueva figura de "Coordinador de Calidad de Proyecto" como garante de la calidad en todas las fases del proyecto.
- Liderazgo en la implementación de la metodología "8D problemas críticos de calidad" y extensión de la metodología a las áreas de Producción e Ingeniería y Construcción.
- Diseño del programa "ThinkQuality" que se desarrollará en 2019.

## La salud de los trabajadores

Los riesgos de ACCIONA Energía en materia de seguridad y salud laboral se derivan de sus dos principales actividades: la construcción y la operación y mantenimiento de instalaciones de energía renovable.

Así, se mantiene un Sistema Integrado de Gestión para toda la división que establece los requisitos mínimos de Seguridad y Salud que deben tenerse en cuenta en cualquiera de sus sociedades y países. Este sistema está certificado conforme al estándar OHSAS 18001 y da cobertura al 99 % de la actividad. Está previsto que en 2019 se inicien los trabajos para la certificación conforme a la nueva norma ISO 45001.

---

EL 99 % DE LA ACTIVIDAD  
DE ENERGÍA ESTÁ **CERTIFICADA**  
**CONFORME A OHSAS 18001**

---

En España la Comisión de Seguridad y Salud da soporte a los empleados, con la participación paritaria de la dirección de la empresa y los representantes de los trabajadores. Existen adicionalmente diferentes foros de consulta y participación que dan cumplimiento a las exigencias legales de cada país o región.

En 2018, la división ha puesto el foco en la mejora del reporte de cuasi-accidentes, estableciendo objetivos cuantitativos para su monitorización dentro del cuadro de mando para la Dirección. Igualmente, se ha lanzado una aplicación móvil para que los responsables de cada centro puedan reportar más fácilmente los cuasi-accidentes que se presentan en su instalación.

## IDENTIFICACIÓN Y GESTIÓN DEL RIESGO LABORAL

La identificación de los posibles riesgos en el ámbito laboral, su evaluación y las medidas de control para minimizar su probabilidad de ocurrencia está documentada en procedimientos específicos para cada una de las instalaciones de ACCIONA Energía conforme a su Sistema de Gestión. El análisis de los riesgos identifica para cada centro los puntos críticos y las medidas asociadas, que abarca no solo a empleados propios, sino también a contratistas y colaboradores de la división.

Por otra parte, las instalaciones mantienen planes de emergencia propios con pautas para actuar ante situaciones de emergencia. El personal empleado o subcontratado, puede denunciar una situación insegura que detecte a través del correo electrónico [safety.energy@acciona.com](mailto:safety.energy@acciona.com) o de la herramienta de gestión en prevención de riesgos laborales de la división.

Como buena práctica a destacar, la división de Energía elabora y publica en su página web alertas de seguridad sobre aquellos incidentes en los que se hayan extraído lecciones aprendidas que sean de interés para el sector (<http://www.acciona-energia.com/es/sostenibilidad/seguridad-y-salud/>).

En paralelo, y en línea con la actividad corporativa, ACCIONA Energía mantiene iniciativas para el fomento y la promoción de la salud.

ACCIONA Energía preside la organización Global Wind Organization (GWO) para la promoción de estándares de seguridad y salud laboral a nivel mundial en el sector eólico. Su foco de actuación se centra en la mejora de los perfiles en materia de seguridad de los profesionales del sector, especialmente en países con un menor nivel de cualificación técnica.

## THINK SAFE: IMPULSO A LA CULTURA PREVENTIVA

El programa THINK SAFE, puesto en marcha en 2017, tiene como objetivo mejorar la cultura de prevención entre los empleados a través de un novedoso sistema de aprendizaje en el que la intervención activa del alumno le permite tomar una mayor conciencia sobre su seguridad.

Los empleados que han participado durante el año 2018 han valorado muy positivamente la iniciativa. Su implementación en el ámbito nacional da cobertura al 93 % de la plantilla.

Se estima que a lo largo de 2019, THINK SAFE se implemente también en el ámbito internacional.

---

ACCIONA ENERGÍA PUBLICA EN SU WEB **ALERTAS DE SEGURIDAD DE INTERÉS** PARA EL SECTOR BASADAS EN LECCIONES APRENDIDAS

---

Todas estas iniciativas tienen como objetivo último la disminución de los indicadores de siniestralidad de la división. No obstante, en 2018 los índices de frecuencia y gravedad han mostrado un repunte respecto al año anterior. Teniendo en cuenta a los contratistas, el índice se ha reducido más de un 40 %.

Así, han tenido lugar un total de ocho accidentes entre los empleados propios, de los cuales todos ellos eran varones, habiéndose producido tres de ellos en el ámbito internacional. Más allá, no se han detectado en la división casos de enfermedad profesional ni se ha producido ningún accidente fatal.

## EVOLUCIÓN DE INDICADORES DE ACCIDENTABILIDAD PARA EMPLEADOS DE ACCIONA ENERGÍA

	ÍNDICE DE GRAVEDAD				ÍNDICE DE FRECUENCIA			
	2015	2016	2017	2018	2015	2016	2017	2018
Energía	39,8	17,1	7,9	17,7	1,6	0,5	0,4	0,5

Índice de gravedad: (n.º jornadas perdidas por accidente de trabajo/horas trabajadas) x 200.000.

Índice de frecuencia: (n.º accidentes con pérdida de trabajo/horas trabajadas) x 200.000.

Entre los objetivos definidos por ACCIONA Energía para el año 2019, merecen especial mención los siguientes:

- Reducir el índice de frecuencia de accidentes con baja de empleados propios y subcontratados en un 5 %, e incrementar el reporte de cuasi-accidentes en la aplicación de QSE en un 5 %.
- Mejorar el desempeño de los proveedores mediante la inclusión de criterios específicos de seguridad y salud en las auditorías internas y la definición de un nuevo modelo de auditorías de excelencia para la realización de trabajos críticos.
- Completar la implementación de THINK SAFE a nivel mundial.
- Certificar el 10 % de las sociedades que conforman ACCIONA Energía conforme a la norma ISO 45001.

### La seguridad y salud en la cadena de suministro de energía

La política de seguridad laboral de ACCIONA Energía establece que las exigencias para prevenir riesgos son las mismas para los empleados propios que para los subcontratados. En el momento de su contratación, todo proveedor debe someterse a una valoración de su desempeño en la materia, a fin de minimizar los riesgos y definir planes de acción para subsanar las carencias detectadas durante la auditoría. Queda así condicionado el contrato de la empresa a su efectiva implementación.

Durante este año, se han introducido nuevas medidas con relación al desempeño de los contratistas en el ámbito de la salud y seguridad laboral que abarcan toda la fase del proyecto, desde la licitación hasta su finalización. Entre estas medidas destacan:

- Limitar en licitaciones los índices de frecuencia de proveedores y contratistas.
- Programa de personalización de tareas a realizar por contratistas y evaluaciones periódicas del cumplimiento en instalaciones.
- Monitorización periódica de la siniestralidad de contratistas, exigiendo la toma de medidas inmediatas si el desempeño empeora.
- Cartas de amonestación y multas contractuales a empresas contratistas frente a faltas reiteradas.
- Evaluación final del gerente y el área de compras en materia de salud laboral para futuras licitaciones.

Asimismo, la división organiza periódicamente “Puntos de Encuentro” con los proveedores para intercambiar experiencias y acordar los criterios de actuación en materia de seguridad y salud.

En 2018, han tenido lugar un total de 43 accidentes en contratistas de ACCIONA Energía, no habiendo resultado ninguno de ellos en accidente fatal. Todos los accidentados han sido varones, el 53 % en el ámbito internacional.

### EVOLUCIÓN DE INDICADORES DE ACCIDENTABILIDAD PARA CONTRATISTAS DE ACCIONA ENERGÍA

	ÍNDICE DE GRAVEDAD				ÍNDICE DE GRAVEDAD			
	2015	2016	2017	2018	2015	2016	2017	2018
Energía	55	46,7	3,6	22,0	1,6	1,9	1,1	0,6

Índice de gravedad (n.º jornadas perdidas por accidente de trabajo/horas trabajadas) x 200.000.  
 Índice de frecuencia: (n.º accidentes con pérdida de trabajo/horas trabajadas) x 200.000.

## Contribución a la sociedad

ACCIONA Energía contribuye a la mejora de la sociedad con sus proyectos como compañía líder en la transición hacia un modelo energético basado en renovables. Los impactos positivos generados por su actividad incluyen diferentes dimensiones sociales: efectos sobre las personas, en las vidas de las comunidades o en la generación de riqueza y empleo en la región. Más de 264.700 personas han sido beneficiadas por las diferentes iniciativas llevadas a cabo en proyectos de ACCIONA Energía en 2018.

Para gestionar y medir estos impactos, la compañía utiliza tres herramientas básicas: la Gestión del Impacto Social, la medición del impacto socioeconómico y ambiental y la inversión social asociada a proyectos.

## Gestión del impacto social

ACCIONA aplica una metodología propia de Gestión del Impacto Social (GIS) con la que conoce, desde la fase de oferta o diseño, los riesgos sociales que sus obras, operaciones o prestación de servicios podrían ocasionar en las áreas de influencia de sus proyectos. Su objetivo es generar impactos positivos y minimizar los negativos en las comunidades locales y entornos en los que opera.



+ info en el apartado de 'Gestión del impacto social de ACCIONA' en el capítulo de 'Sociedad'

En 2018, ACCIONA Energía ha desarrollado la gestión del impacto social en 17 proyectos de parques eólicos y plantas fotovoltaicas en 11 países.

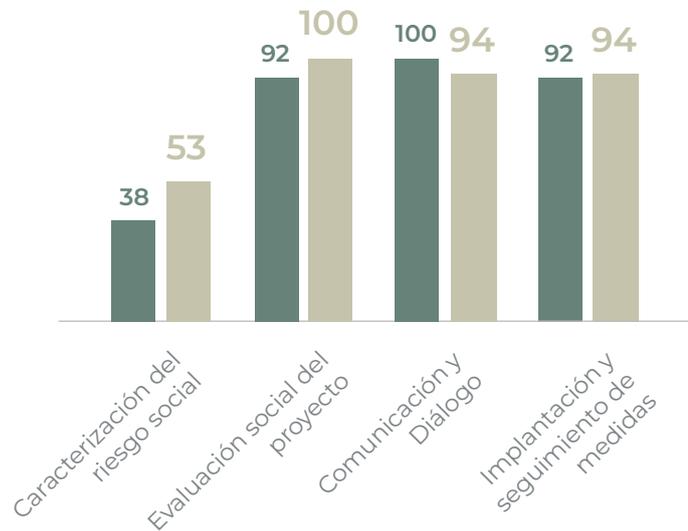
### EVOLUCIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DE LA METODOLOGÍA GIS EN ACCIONA ENERGÍA

	2015	2016	2017	2018
N.º proyectos	2	18	13	17

## ESTADO DE LA IMPLANTACIÓN DE LAS FASES DE LA METODOLOGÍA DE GESTIÓN DEL IMPACTO SOCIAL EN ACCIONA ENERGÍA

(Porcentaje sobre el total de proyectos de la división de Energía con GIS)

■ 2017  
■ 2018



Además, se han realizado auditorías externas en dos proyectos de Energía, con el objetivo de evaluar el grado de implementación de la metodología GIS.

En 2018 ACCIONA Energía Australia, dentro de su participación en la Australian Clean Energy Summit, firmó el documento "Best Practice Charter for Renewable Energy Developments". Este recoge en una serie de compromisos voluntarios para desarrollar proyectos de forma sostenible y responsable, teniendo en cuenta los valores de las comunidades y tratando de contribuir positivamente en el desarrollo de las mismas.

**ACCIONA ENERGÍA AUSTRALIA HA FIRMADO EL DOCUMENTO "BEST PRACTICE CHARTER FOR RENEWABLE ENERGY DEVELOPMENTS", POR EL CUAL SE COMPROMETE A CONTRIBUIR POSITIVAMENTE EN EL DESARROLLO DE LAS COMUNIDADES**

ACCIONA Energía asume los Principios de Ecuador como herramienta de diálogo con los grupos de interés. El sexto principio establece la necesidad de constituir un Mecanismo de Quejas para que los diferentes grupos de interés expresen sus inquietudes ante un determinado proyecto. ACCIONA Energía, en respuesta a este compromiso, pone a disposición de las personas o grupos que se consideren afectados un formulario público, a través del cual puedan remitir las consultas y/o sugerencias relativas a cualquier proyecto promovido por la compañía. (<http://www.accion-energia.com/es/sostenibilidad/consultas-y-sugerencias/>).

También se establecen canales de comunicación específicos por proyecto. En 2018 se ha identificado canales de comunicación en el 100 % de los proyectos de GIS, a través de los cuales los grupos de interés afectados por un proyecto pueden emitir sus consultas y/o sugerencias, como formularios web, *emails*, teléfonos, buzones de sugerencias, oficinas de atención a la comunidad, entre otros.

### Impacto socioeconómico de los proyectos

ACCIONA mide el impacto socioeconómico y ambiental de sus proyectos desde el año 2015. Con la idea de conocer y potenciar los beneficios que generan a lo largo de todo su ciclo de vida, la compañía utiliza un modelo económico basado en tablas *input-output* (análisis de las relaciones entre las diferentes industrias), para obtener resultados cuantitativos del impacto directo, indirecto e inducido de su actividad en las cifras de empleo y aportación al PIB de cada país, así como en el medioambiente y las comunidades.

En 2018 se ha empleado esta metodología para medir:

- El impacto de todos los activos de ACCIONA Energía en 2018.
- El impacto socioeconómico en 20 proyectos eólicos y fotovoltaicos para todo su ciclo de vida en Croacia, India, Australia, Chile, México, Estados Unidos, Ucrania y España.



+ info sobre la metodología en el capítulo de 'Sociedad'

## Proyectos con actuaciones sociales destacadas en 2018



### PARQUES EÓLICOS AUSTRALIA

ACCIONA Energía cuenta con cuatro parques eólicos operativos en Australia que totalizan 434,5 MW de potencia instalada: Cathedral Rocks en Australia Meridional (64 MW), Gunning en Nueva Gales del Sur (46,5 MW), y Waubra y Mt. Gellibrand en Victoria (192 MW y 132 MW respectivamente). A estos proyectos se ha sumado en 2018 la adjudicación de Mortlake South, que incrementará en un 36 % la potencia eólica instalada en el país hasta los 592 MW.

## IMPACTO SOCIOECONÓMICO

Los impactos socioeconómicos se centran en la contribución local al PIB y la generación de empleo durante todo el ciclo de vida de cada uno de los proyectos. Se reportan a continuación indicadores agregados para todos los activos.

- Contribución al PIB: 549 M€.
- Creación de empleo: 4.730 empleos-año\*.
- Emisiones evitadas: 1,9 M t CO<sub>2</sub> al año.
- Ahorro de agua: 2,9 M m<sup>3</sup> de agua al año.
- Mejora de la calidad del aire: 12.980 t SO<sub>2</sub> y NO<sub>x</sub> evitadas al año.

## GESTIÓN DEL IMPACTO SOCIAL

La gestión del impacto social en los parques eólicos australianos se articula en torno al compromiso de la compañía de mantener una relación positiva con la comunidad.

A través de los planes de relación con comunidades que se establecen en los proyectos se consigue:

- Identificar a los principales grupos de interés en los proyectos.
- Crear relaciones estables con la comunidad.
- Asegurar que todos los grupos de interés están informados e involucrados a lo largo del proceso.
- Detectar los posibles impactos negativos y positivos del proyecto y proponer medidas para mitigarlos y/o potenciarlos.
- Proporcionar mecanismos bidireccionales de comunicación y diálogo entre la compañía y las comunidades locales; como boletines informativos, grupos de referencia comunitarios en la fase de construcción, eventos con las comunidades, información telefónica gratuita, entre otros.

Estas acciones contribuyen a mejorar la participación de los grupos de interés y fomentan la confianza mutua.

## INICIATIVAS DE ACCIÓN SOCIAL

En 2018 merecen especial mención las siguientes acciones, que en su conjunto han beneficiado a más de 107.700 personas:

- Creación de un fondo específico para la mejora de infraestructuras de la comunidad y realización de eventos sociales.
- Becas de estudios para fomentar el ingreso en la universidad.

\* Empleos-año: puestos de trabajo equivalentes a tiempo completo con una duración de un año.



## PARQUE FOTOVOLTAICO PUERTO LIBERTAD (MÉXICO)

Construcción del complejo fotovoltaico Puerto Libertad, una de las plantas con mayor capacidad del país y de América Latina con 317,5 MW de potencia nominal.

### GESTIÓN DEL IMPACTO SOCIAL

Durante la fase de construcción se han detectado impactos positivos y negativos sobre los que se han establecido medidas para mitigarlos o potenciarlos, según el caso.

Dentro de las medidas sociales realizadas en 2018 cabe destacar:

- Creación de una bolsa de trabajo local para maximizar el impacto positivo sobre el empleo.
- Realización de un estudio sobre la capacidad de los servicios locales y puesta en marcha de medidas de mitigación como: aseguramiento del acceso al agua, de servicios de atención sanitaria y creación de zona de acopios para recogida de residuos urbanos.
- Comunicación y diálogo con las comunidades y grupos de interés antes y durante la construcción del proyecto a través de:
  - Encuestas de participación.
  - Programa de comunicación y vinculación con las poblaciones ubicadas en las áreas de influencia del proyecto.
  - Enlace comunitario permanente en construcción y operación.
  - Jornadas informativas abiertas a la población en general.
- Implantación del Aula de Sostenibilidad, programa de educación en Sostenibilidad para alumnos de primaria y secundaria que ha beneficiado a 400 niños.

### IMPACTO SOCIOECONÓMICO

Los impactos socioeconómicos se centran en la contribución local al PIB y la generación de empleo durante todo el ciclo de vida del proyecto.

- Contribución al PIB: 240 M€.
- Creación de empleo: 7.463 empleos-año\*.
- Emisiones evitadas: 403.208 t CO<sub>2</sub> al año.
- Ahorro de agua: 619.615 m<sup>3</sup> al año.
- Mejora de la calidad del aire: 1.908 t SO<sub>2</sub> y NO<sub>x</sub> evitadas al año.

\* Empleos-año: puestos de trabajo equivalentes a tiempo completo con una duración de un año.



## PARQUE EÓLICO JELINAK (CROACIA)

Parque eólico con veinte aerogeneradores que suman 30 MW de potencia, capaz de suministrar energía equivalente al consumo de unos 30.000 hogares croatas.

### IMPACTO SOCIOECONÓMICO

Los impactos socioeconómicos se centran en la contribución local al PIB y la generación de empleo durante todo el ciclo de vida del proyecto.

- Contribución al PIB: 29 M€.
- Creación de empleo: 948 empleos-año\*.
- Emisiones evitadas: 48.542 t CO<sub>2</sub> al año.
- Ahorro de agua: 97.619 m<sup>3</sup> de agua al año.
- Mejora de la calidad del aire: 397 t SO<sub>2</sub> y NO<sub>x</sub> evitadas al año.

\* Empleos-año: puestos de trabajo equivalentes a tiempo completo con una duración de un año.

## Inversión social asociada a proyectos

Otro de los caminos de ACCIONA Energía para gestionar su aportación a la sociedad, que ha seguido impulsando en 2018, es el desarrollo de proyectos sociales en las comunidades en las que opera.



### PARQUE EÓLICO EL CORTIJO (MÉXICO)

Primer proyecto en funcionamiento vinculado a las subastas de electricidad en el marco de la Reforma Energética, que generará energía limpia equivalente al consumo eléctrico de unos 458.000 hogares mexicanos, evitando la emisión anual a la atmósfera de más de 429.000 toneladas de CO<sub>2</sub>.

Las siguientes iniciativas sociales han beneficiado en 2018 a un total de 4.600 personas:

- Mejora de las infraestructuras en escuelas y centros sanitarios en las áreas aledañas al parque.
- Campañas de vacunación.
- Campañas educativas a niños en el marco del Aula de Sostenibilidad.
- Campañas informativas a jóvenes a través del concurso de dibujo "Generación Segura y Saludable".

### ACCIONA ENERGÍA DONA LA PRIMERA PLANTA FOTOVOLTAICA CONECTADA A LA RED EN ISLA DE PASCUA (CHILE)

ACCIONA Energía ha donado a Isla de Pascua una planta solar fotovoltaica, la primera conectada a la red eléctrica en la isla, con el objetivo de crear un sistema eléctrico más sostenible en este enclave, que actualmente genera con diésel la totalidad de la electricidad que consume. Esta iniciativa evitará un 8 % del consumo de diésel destinado hasta ahora a la generación eléctrica, y se contribuirá al desarrollo de la comunidad de Rapa Nui.

El sistema fotovoltaico instalado consta de 400 paneles y ha sido diseñado y construido por ACCIONA. Se beneficiarán de este los aproximadamente 7.750 habitantes de la isla.



### PARQUES EÓLICOS DE TUPPADAHALLI, ARASINAGUNDI, ANABURU (INDIA)

En el estado de Karnataka en la India, ACCIONA Energía desarrolla iniciativas sociales alrededor de los parques eólicos de Tuppadahalli, Arasinagundi y Anaburu que en 2018 han beneficiado a más de 1.460 personas:

- Inicio del programa "Entrenamiento de habilidades vocacionales" para que jóvenes que han terminado el colegio se certifiquen en actividades profesionales que mejoren su nivel de vida en el futuro.
- Creación de dos aulas informatizadas en dos colegios cerca del parque eólico de Tuppadahalli.
- Dotación de material para impartir cursos específicos de capacitación a los miembros de la comunidad.
- Cursos específicos de desarrollo profesional para 300 jóvenes de las comunidades aledañas al proyecto.

En el parque eólico de Bannur, en la misma región, se han reacondicionado y mejorado las infraestructuras de algunos colegios. También se ha puesto en marcha la segunda fase del proyecto "Read India" que ha favorecido a más de 1.530 niñas y niños.

En el ámbito de la ayuda humanitaria, a través de la ONG ChildFund, ACCIONA Energía ha contribuido en la distribución de kits de asistencia básica a los hogares más afectados por las inundaciones de 2018 en los distritos de Kerala y Kodagu, beneficiando a más de 550 personas. Asimismo, se distribuyeron kits educativos para los niños afectados.

## Gestión ambiental y biodiversidad

La gestión ambiental de ACCIONA Energía se sustenta en el principio de mejora del desempeño ambiental. Disponer de unos sistemas de gestión robustos y de una estructura de responsabilidades adaptada a las realidades de cada país donde opera es fundamental para lograr un desempeño con altos estándares de calidad de gestión ambiental.

Con este objetivo, las diferentes áreas establecen acciones específicas para minimizar el impacto ambiental de sus actividades.

## Protección y conservación de la biodiversidad

La división de Energía cuenta con sus propias iniciativas de conservación de fauna y flora, siendo los siguientes algunos de los ejemplos llevados a cabo en 2018:

- Renovación del parque eólico “El Cabrito”, España. ACCIONA Energía ha concluido renovación de este parque eólico situado en Tarifa, mediante la sustitución de 90 aerogeneradores obsoletos por 12 de tecnología actual. El desmontaje del antiguo parque ha supuesto eliminar todas las cimentaciones, plataformas, viales no necesarios y transformadores, así como la retirada y gestión de los residuos y la restitución topográfica del terreno. Al reducirse en 7,5 veces el número de turbinas, se ha disminuido sustancialmente el impacto visual del parque y el nivel de sonoridad, favorecido además por la mejor tecnología de las turbinas. Asimismo, la mayor distancia entre aerogeneradores y la menor velocidad de rotación de las palas aporta más permeabilidad al paso de la avifauna.
- Plan de Protección del Ocelote, Estados Unidos. Como consecuencia de la construcción y operación del parque eólico “Palmas Altas”, ACCIONA Energía ha llevado a cabo un plan específico de protección del ocelote, especie catalogada en peligro de extinción por el Servicio Federal de Pesca y Vida Silvestre de Estados Unidos. Este plan ha consistido en la formación técnica a todo el personal involucrado y en el establecimiento de medidas específicas para evitar y minimizar potenciales impactos sobre la especie. Por ejemplo, se limita la velocidad de los vehículos y las visitas nocturnas, se reduce la iluminación artificial y se ha implantado un procedimiento de reporte, coordinación y documentación en caso de avistamientos y un protocolo de vigilancia.

## Gestión de riesgos en materia de sostenibilidad

ACCIONA Energía asegura la adecuada gestión de riesgos en materia de sostenibilidad a través de una serie de actividades que forman parte del proceso continuo de control y gestión de riesgos.

### Gestión de riesgos de proyecto

Procedimiento general de gestión de riesgos de proyecto

Este procedimiento comienza al evaluar nuevas oportunidades abarcando riesgos de toda naturaleza, incluyendo más de 30 escenarios en materia medioambiental, social y de buen gobierno. En 2019 se realizará un piloto para evaluar con mayor detalle los riesgos ESG de un proyecto.

Calificación del riesgo social de un proyecto

Como parte de la Gestión de Impacto Social en todos los proyectos se realiza una caracterización específica del riesgo social del proyecto atendiendo a distintos parámetros, como el tipo de actividad, el país y otros asuntos sociales como paso previo a la gestión social del proyecto a lo largo de su ciclo de vida.

### Otros procesos de control de riesgos relacionados

Análisis de riesgos medioambientales

En 2018 se ha actualizado el análisis de riesgos medioambientales de nuestros activos, apreciándose cierta reducción del riesgo como fruto de los distintos planes de acción. Otra actividad clave ha sido el seguimiento de dichos planes que se han dirigido, entre otros aspectos, a mitigar la afeción a la fauna de los parques eólicos, a reducir el impacto acústico de las turbinas o la incidencia de los incendios forestales.

Análisis de riesgos de cambio climático y riesgos hídricos

También existen otros procesos de control de riesgos dirigidos a cubrir otros aspectos más específicos, pero muy relacionados con los riesgos de sostenibilidad. En concreto, se realizan análisis anuales de riesgos hídricos y de cambio climático. Ambos análisis permiten asegurar la correcta gestión de estos riesgos tan sensibles para el correcto desempeño en materia de sostenibilidad de la división.

### Procesos generales de control de riesgos

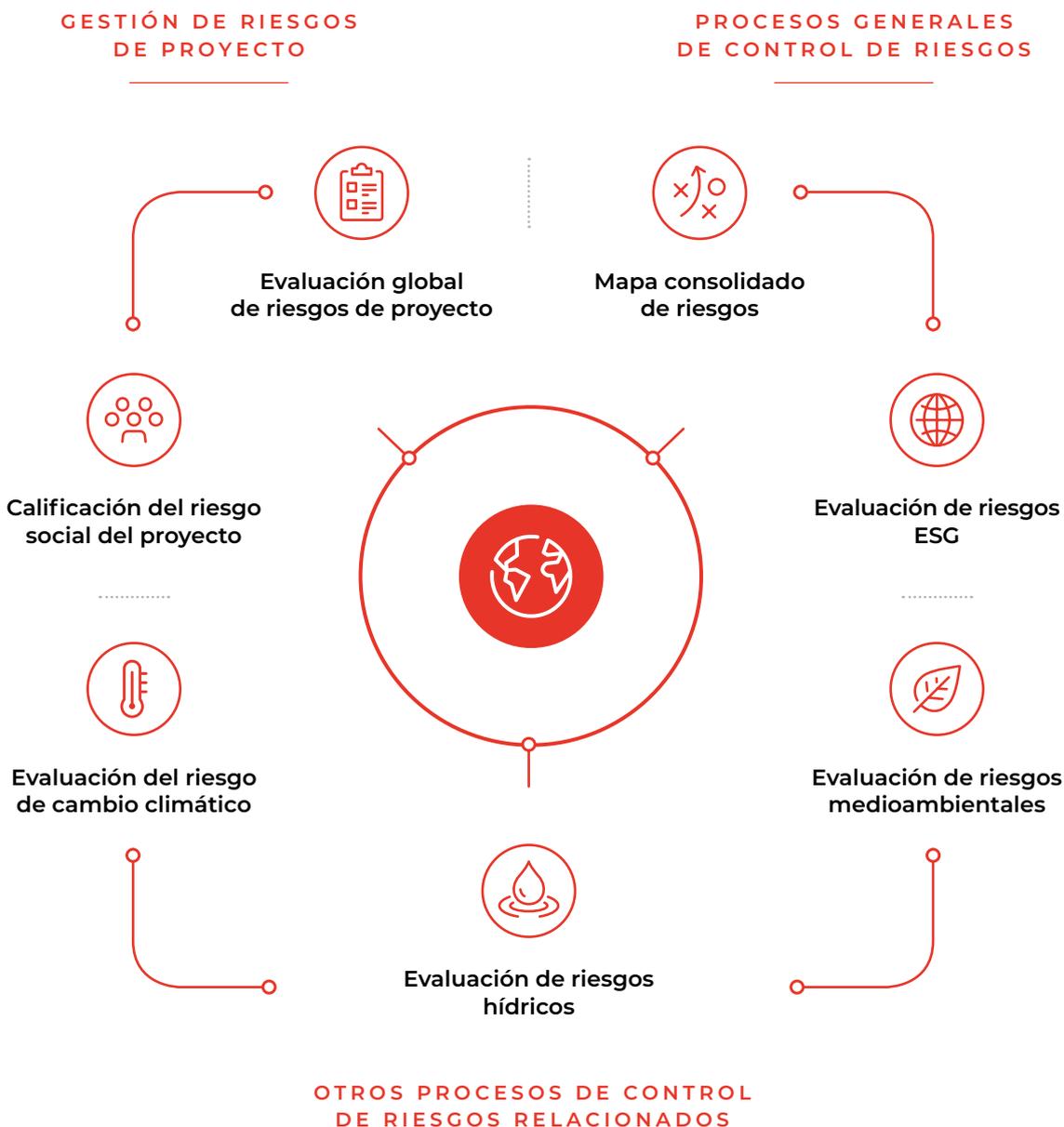
#### Evaluación anual de riesgos ESG

Anualmente se realiza una evaluación general de riesgos ESG. Esta evaluación contempla aproximadamente treinta escenarios y se particulariza para cada región en la que se opera. En 2018 se ha consolidado esta evaluación considerando los cambios acaecidos en las operaciones de la compañía y en su contexto.

#### Mapa consolidado de riesgos

En 2018, se ha elaborado la primera edición de este mapa consolidado que recoge los principales riesgos de la división y que incorpora, a alto nivel, aquellos riesgos que afecten a la sostenibilidad de nuestra actividad.

## GESTIÓN DE RIESGOS DE SOSTENIBILIDAD



## Innovación renovable

En ACCIONA Energía la innovación es un pilar fundamental para mantener la posición de referencia en un sector cada vez más competitivo. Así, la cifra acreditada de innovación en 2018 asciende a 61,8 millones de euros.

Por su parte, los ahorros verificados por mejoras operativas en los procesos suman un total de 4,7 millones de euros.

LA CIFRA ACREDITADA DE INNOVACIÓN EN 2018 ASCIENDE A

# 61,8

MILLONES DE EUROS

### EVOLUCIÓN DE CIFRA EN I+D+i EN ACCIONA ENERGÍA

	2015	2016	2017	2018
Cifra en I+D+i Energía (M€)	63	73,3	66,4	61,8

### CENTRO DE INNOVACIÓN DE ENERGÍAS RENOVABLES

Desde el Centro de Innovación de Energía, con sede en Pamplona y equipos en Madrid y México, se lleva a cabo la actividad de innovación para las energías renovables de ACCIONA en los ámbitos de la tecnologías eólica, solar, biomasa, almacenamiento eléctrico e integración en la red. La compañía ensaya, caracteriza e integra las mejores tecnologías disponibles en el mercado y colabora con diversos fabricantes en nuevos productos para mejorar el coste y fiabilidad de la energía generada.

Entre los principales hitos en innovación acometidos en 2018 merecen especial mención:

### Blockchain to energy

- ACCIONA Energía ha aplicado la tecnología *blockchain* para acreditar el origen 100 % renovable de la energía inyectada en la red eléctrica a partir de dos instalaciones con almacenamiento en Navarra.



+ **info** en el apartado de 'Relación con el cliente y servicios a su disposición' en este capítulo.

- En el marco del programa I'MNOVATION #Startups, ACCIONA Energía ha desarrollado un proyecto piloto para un demostrador comercial de trazabilidad de origen renovable de energía generada en España y clientes en Portugal.

### Área de almacenamiento eléctrico

- La planta de almacenamiento de energía eólica con baterías de ACCIONA Energía en Barásoain (España) ha sido la primera en el mundo en obtener una certificación integral del conjunto del sistema conectado a la red. Se ha acreditado conforme al procedimiento GRIDSTOR.

### Área eólico on-shore

- Maximización de la curva de potencia mediante implementación de estrategias de control innovadoras para varios modelos de turbinas operados por ACCIONA Energía. En este sentido, también se ha trabajado en el estudio, implementación y validación de la reducción de ruido en aerogeneradores con diferentes marcas de palas.
- Instalación en aerogeneradores de los dos primeros repuestos impresos en 3D.

## TURBINE FOR LIFE

La compañía está firmemente comprometida en la mejora de la eficiencia y la extensión de la vida útil de los aerogeneradores en condiciones óptimas de seguridad y fiabilidad. En este sentido, el programa *Turbine for Life* busca realizar un diagnóstico del estado de salud de las turbinas, aporta información predictiva sobre su comportamiento y facilita recomendaciones relativas a decisiones sobre su operación y mantenimiento. Este programa se basa en la aplicación de técnicas de *big data*, *machine learning*, inteligencia artificial, así como en el uso de modelos predictivos físicos e híbridos.

Este programa contribuye a una reducción del coste de operación y mantenimiento y a un alargamiento de la vida útil de dichos activos.

---

ACCIONA ESTÁ **FIRMEMENTE**  
**COMPROMETIDA EN LA MEJORA DE LA**  
**EFICIENCIA Y LA EXTENSION DE LA VIDA**  
**UTIL DE LOS AEROGENERADORES EN**  
CONDICIONES OPTIMAS DE SEGURIDAD  
Y FIABILIDAD

---

## Área solar fotovoltaica

- Avance en la operación y mantenimiento de plantas fotovoltaicas en el año utilizando la robótica para la limpieza y la recomendación de frecuencia óptima de limpieza en entornos desérticos.

### **LEAN PV CONSTRUCTION EN LA PLANTA FOTOVOLTAICA DE PUERTO LIBERTAD**

Las actividades desarrolladas en la construcción de la planta fotovoltaica de Puerto Libertad aplican la metodología *lean manufacturing* para la optimización de la fase constructiva de grandes instalaciones fotovoltaicas. La meta es reducir costes y plazos en la construcción de las plantas, así como minimizar los riesgos y variabilidad de los procesos y diseños sin comprometer la calidad ni la seguridad.

En 2018, la reducción del coste ha estado fundamentada especialmente por una reducción significativa de las horas-hombre en la ejecución, derivado de la contratación con dicho modelo logístico, así como de las horas-hombre de maquinaria. Las mejoras de proceso implementadas permiten abordar el proyecto con un plazo de ejecución sensiblemente optimizado.

## Área hidráulica

- Modelización 3D de canales para su digitalización y mejora de la seguridad.
- Reducción de ruido en centrales hidroeléctricas: se ha fabricado el primer prototipo de sistema de mitigación activa de ruido, como paso previo a la aplicación en entorno real a una central.

# Compromiso de ACCIONA Infraestructuras

La siguiente tabla muestra los resultados del análisis de materialidad combinado de los cinco negocios de la división. A partir de esta tabla se genera el índice de contenidos del capítulo.

## ANÁLISIS DE MATERIALIDAD DE ACCIONA INFRAESTRUCTURAS

ÁREA DEL PDS	ASUNTOS MATERIALES	INFRAESTRUCTURAS	CONSTRUCCIÓN	CONCESIONES	AGUA	SERVICIOS	INDUSTRIAL
Sociedad	Comunidades locales			•			
Cambio climático	Cambio climático		•	•	•	•	•
Medio ambiente	Gestión ambiental y biodiversidad		•	•	•	•	
	Uso del agua				•		
	Residuos y economía circular		•			•	
	Materiales		•				•
Buen gobierno	Riesgos no financieros			•	•		•
	Ética y anticorrupción		•	•	•	•	•
	Derechos humanos		•		•		•
	Desempeño económico		•	•	•	•	•
Personas	Igualdad y diversidad de los empleados					•	
	Capital humano		•	•	•	•	•
	Seguridad, salud y bienestar		•	•	•	•	•
Cadena de valor	Calidad del agua suministrada al cliente				•		
	Calidad del servicio y satisfacción del cliente		•	•		•	•
	Cadena de suministro			•		•	•
Innovación	Innovación y nuevas oportunidades de negocio		•	•	•	•	•

Nota: el desempeño en Capital humano, Derechos humanos, Igualdad y diversidad entre los empleados, Ética y anticorrupción y Cadena de suministro son descritos en los capítulos de "Personas", "Buen Gobierno" y "Cadena de valor".



**HITOS DESTACADOS 2018**

**ECONÓMICA**

› Índice de **clientes satisfechos del 96 %** para todo Infraestructuras.

*Construcción solo engloba los datos de España. Concesiones incluye el Novo Hospital de Vigo y el Hospital Infanta Sofía.*

› **El 86 % de proveedores son locales.**

› Un total de **161,8 millones de euros** de cifra de innovación.

**SOCIAL**

› Implantación de la **Gestión del Impacto Social en 81 proyectos** en 20 países.

› **Disminución de los accidentes *in itinere*** y en misión (seguridad vial).

› **Impacto socioeconómico medido** en la carretera Panamericana (Panamá) y la desaladora RAF-A3 (Catar).

**AMBIENTAL**

› **790 hm<sup>3</sup> de agua** desalinizada, potabilizada y depurada.

› **Más del 37 % del agua tratada** en países o zonas con estrés hídrico.

› **Compensación del 100 % de emisiones** generadas (398.390 t CO<sub>2</sub>e)



**ACCIONA INFRAESTRUCTURAS EN 2018**

ACCIONA Infraestructuras cuenta con amplia experiencia en el desarrollo y ejecución de proyectos de gran envergadura en todo el mundo. Su actividad se concreta en cinco principales líneas de negocio: Construcción, Concesiones, Agua, Servicios e Industrial.

**35.596**

EMPLEADOS

**137 M€**

BENEFICIO ANTES DE IMPUESTOS

**10.846 M€**

EN CARTERA

ACTIVIDAD EN **37** PAÍSES EN LOS CINCO CONTINENTES

**5.059 M€**

VENTAS

**419 M€**

EBITDA

**PRESENCIA DE ACCIONA  
INFRAESTRUCTURAS EN 2018**



CONSTRUCCIÓN



CONCESIONES



AGUA



SERVICIOS



INDUSTRIAL

**AMÉRICA**

- Canadá    
- Estados Unidos  
- México     
- Brasil     
- Chile    
- Colombia   
- Costa Rica 
- Ecuador  
- Nicaragua 
- Panamá  
- Paraguay 
- Perú   

**EUROPA**

- Alemania 
- Andorra 
- Dinamarca 
- España     
- Italia  
- Noruega 
- Polonia  
- Portugal   
- Reino Unido 
- Rumanía 
- Turquía 

**ÁFRICA**

- Argelia 
- Cabo Verde 
- Egipto 
- Kenia 
- Marruecos 
- Sudáfrica 

**ASIA  
Y OCEANÍA**

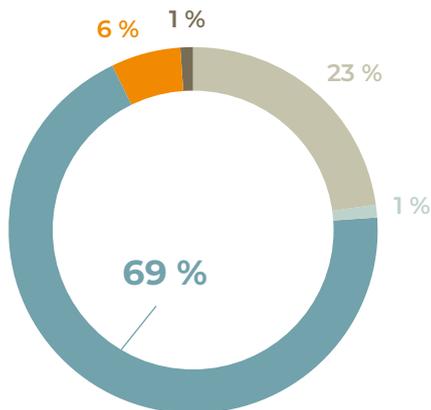
- Arabia Saudí 
- Australia   
- Catar  
- Filipinas  
- Nueva Zelanda  
- Omán 
- Singapur 
- Emiratos Árabes Unidos    

## Combatir el cambio climático con la eficiencia energética

ACCIONA Infraestructuras tiene como prioridad responder a las demandas mundiales de infraestructuras sostenibles. En este sentido, la división implementa, en sus propios centros y para sus clientes, soluciones en el campo de la eficiencia energética, optimizando los consumos y reduciendo las emisiones de CO<sub>2</sub> asociadas.

### EMISIONES GENERADAS POR LA DIVISIÓN EN 2018

(tCO<sub>2</sub>e)



- ACCIONA Construcción
- ACCIONA Concesiones
- ACCIONA Agua
- ACCIONA Servicios
- ACCIONA Industrial

Se incluyen las emisiones de alcance 1 y alcance 2 (market-based).

ACCIONA Infraestructuras participa en la consecución del objetivo de neutralidad en carbono, compensando el 100 % de sus emisiones generadas (398.390 tCO<sub>2</sub>e en 2018).

El negocio de Infraestructuras implementa diferentes soluciones de reducción de emisiones, como por ejemplo:



#### ACCIONA CONSTRUCCIÓN USO DE BIODIESEL EN UNA OBRA MEDIOAMBIENTALMENTE EXCELENTE

De cara a la futura Expo 2020, ACCIONA está diseñando y construyendo la extensión de la Línea Roja del Metro de Dubai que incluye la ejecución de 3,2 km de túnel perforado, 1,2 km a cielo abierto y casi 11,8 km de vías elevadas además de 7 estaciones, cocheras y lanzadera.

El proyecto, cuyas estaciones se desarrollan bajo estrictos controles para la consecución de la certificación LEED Oro, cuenta con un plan de gestión del carbono que incluye diversas medidas para la mitigación del cambio climático.

Por ejemplo, cabe destacar el empleo de biodiesel B20 para la totalidad de equipos estáticos (generadores principalmente) existentes en la obra, de modo que durante 2018 los 1,5 millones de litros consumidos han permitido ahorrar la emisión a la atmósfera de más de 800 tCO<sub>2</sub>e.



#### ACCIONA AGUA ISO 50001 PARA EL TRATAMIENTO DE AGUA: DETECCIÓN DE MEDIDAS DE AHORRO ENERGÉTICO

Como resultado de la implantación del estándar ISO 50001 en los centros y servicios de agua gestionados por la compañía, durante 2018 se han logrado identificar hasta 17 oportunidades de mejora en ahorro energético.

Las medidas observan intervenciones como la sectorización de consumos energéticos, la implantación de sistemas de telegestión, o la renovación eficiente de filtros, motores, bombas, arrancadores o sistemas de iluminación.

Con estos cambios, el negocio de Agua lograría reducir los consumos energéticos en unos 387 MW al año y las emisiones GEI a la atmósfera en 118 tCO<sub>2</sub>e. Su implantación supondría actuaciones en 6 de los centros gestionados por ACCIONA.



### ACCIONA INDUSTRIAL MODIFICACIONES A PROYECTOS QUE REDUCEN LAS EMISIONES EN LA FASE DE OBRA PARA DOS PARQUES EÓLICOS EN MÉXICO

ACCIONA Industrial lleva a cabo las tareas de obra civil, red de media tensión, línea de transmisión, subestaciones e interconexión en los proyectos eólicos de Reynosa y Mesa La Paz en México.

En este contexto, la ejecución de viales de ambos proyectos contemplaba la retirada de capa vegetal y su sustitución por material de aporte, que habría implicado un tráfico de hasta 11.000 transportes pesados y más de 14.000 horas de trabajo de maquinaria para excavación y compactación.

En lugar de esta solución, ACCIONA propuso como alternativa el empleo de geosintéticos sobre la capa vegetal del terreno. Esta variante presenta claras ventajas ambientales, al evitar gran parte de los consumos de combustible previstos para esta tarea y permitiendo, una vez terminada la vida útil del parque, la restauración del terreno natural.

Se estima que con esta acción se ha conseguido evitar la emisión a la atmósfera de más de 545 tCO<sub>2</sub>e.



### ACCIONA SERVICIOS ACCIONA DESPLIEGA MÁS DE 1.000 MOTOS ELÉCTRICAS EN MADRID

ACCIONA asume el reto de la movilidad sostenible a través de ACCIONA Mobility, con el lanzamiento de un servicio de motos compartidas en la ciudad de Madrid. La compañía pone en servicio una flota de más de 1.000 motos eléctricas.

El usuario puede conocer, tras finalizar su viaje y en tiempo real a través de la *app*, las emisiones de CO<sub>2</sub> que se han evitado utilizando estas motocicletas eléctricas. Su empleo como medio de transporte que sustituye al uso del vehículo privado puede llegar a suponer el ahorro de más de 500 tCO<sub>2</sub> anuales.

Además, es reseñable que la flota de vehículos y maquinaria que da soporte al servicio es totalmente eléctrica.

## Seguridad y salud en infraestructuras

La gestión de la seguridad y salud de ACCIONA Infraestructuras se cimenta en el desarrollo de una transformación de la cultura corporativa a través de la Prevención Inteligente. Esta estrategia engloba un amplio conjunto de programas, herramientas de tecnología emergente y procedimientos que se adaptan a las necesidades de cada negocio, con el objeto de promover de forma efectiva la seguridad, la salud y el bienestar de los empleados.

El sistema de gestión de ACCIONA Infraestructuras es global, manteniendo un equilibrio flexible entre las exigencias locales y de los clientes. Este equilibrio se traduce en un ahorro de costes en el ámbito de las certificaciones al unificar todas las metodologías de los procesos bajo el modelo de OHSAS 18001. A cierre de 2018, el 91,30 % de la actividad está avalada por esta norma y está previsto que en 2019 se avance en la certificación de su sistema conforme a la nueva ISO 45001. Del mismo modo, la División cuenta con otras certificaciones voluntarias de carácter local y que aportan valor al negocio.

Entre los principales avances en materia de salud y seguridad laboral en 2018, destacan los siguientes:

- Consolidación de planes de prevención como el Programa de Protección Voluntaria (PPV), Behaviour Based Safety For You (BBS4U) y el proyecto LEADER.
- Uso de nuevas tecnologías aplicadas al ámbito de la seguridad y salud: uso de modelos predictivos e indicadores, Internet de las cosas o Internet of Things (IoT) o Building Information Modeling (BIM), así como nuevos apoyos tecnológicos que acortan las distancias, como PRL Remota.
- Primera Convención de Seguridad y Salud en el Trabajo con ponencias de expertos y presencia de los equipos de PRL de varios países. En esta reunión se analizaron la actualidad sobre prevención laboral y los últimos avances tecnológicos aplicados a la seguridad y la salud.
- Más de 305.000 horas de formación a empleados propios.
- Simplificación de las herramientas de prevención de riesgos laborales para facilitar su utilización a empleados y colaboradores.

**PREVENCIÓN INTELIGENTE. TRANSFORMACIÓN CULTURAL**

- Empresas colaboradoras Cadena de valor
- Operadores
- Mandos intermedios
- Directivos y gerentes



**Aprendizaje**

Gamificación programa de inducción

- Basado en las Reglas 12



**Indicadores de gestión**

**SVG & Fast SVG**

Sistema valorización de gestión

**Reglas 12**

Sistema de valoración basada en las Reglas 12

**NOSACQ-50**

Medición Clima de Seguridad

**Siniestralidad**



**Procedimiento**

**PAC**

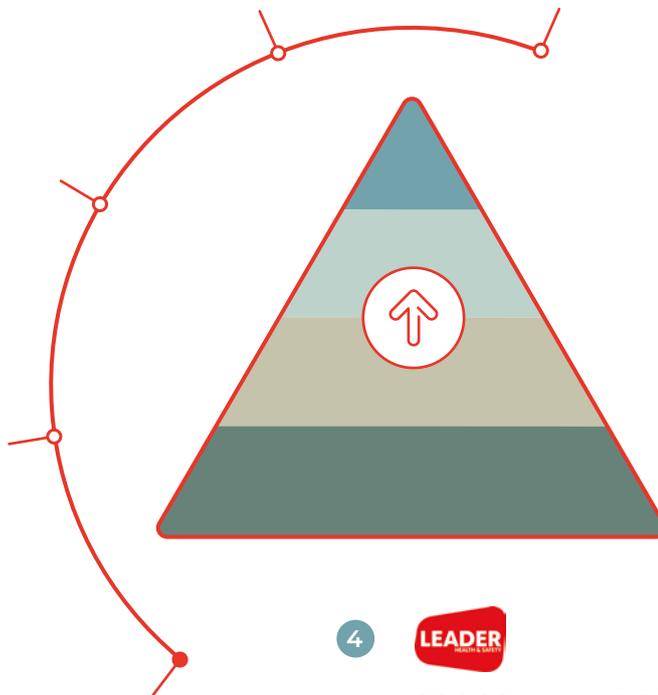
- Planificación Actividades Críticas
- Simplificación y eficacia de la planificación



**Estándares técnicos**

**ESA Plus**

- Estándares y Procesos



**Aplicaciones tecnológicas**

- SVG Inteligente (*Big Data*)
- Realidad Virtual y Aumentada
- Internet de las cosas, Zero IoT y sensorización
  - SVG App
  - PRL Remota



4



PROGRAMA LIDERAZGO VISIBLE DIRECTIVOS

3



PROGRAMA LIDERAZGO VISIBLE MANDOS INTERMEDIOS

2



PROGRAMA DE SEGURIDAD BASADO EN LA CONDUCTA

1



PROGRAMA DE PROTECCIÓN VOLUNTARIOS

## IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS EN SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

La gestión de los riesgos de prevención laboral abarca todo el ciclo de vida de los proyectos, desde la fase de licitación hasta su finalización. Por lo tanto, incluye un análisis para la identificación inicial de los riesgos, así como revisiones e inspecciones periódicas de las condiciones de trabajo, y auditorías internas y externas.

Los principales riesgos e impactos detectados por ACCIONA Infraestructuras en su ámbito de actuación tienen que ver principalmente con la complejidad técnica de los proyectos, las condiciones sociales de los países en los que opera o el nivel de cualificación de la mano de obra local.

Entre las medidas que ayudan a minimizar estos riesgos destacan las reuniones periódicas y paneles informativos, así como las campañas de comunicación y sensibilización que refuerzan y visibilizan la cultura corporativa de seguridad con acciones sencillas y participativas. Existen además instrucciones técnicas específicas para situaciones que requieren un mayor nivel de seguridad, tales como trabajo en alturas o espacios confinados, mediante permisos de trabajo.

## PROGRAMA DE PREVENCIÓN REMOTA EXPERTA

En línea con la estrategia de transformación digital de la compañía, ACCIONA Infraestructuras cuenta con el programa de Prevención Remota Experta. Éste facilita la comunicación y la transferencia de conocimiento entre expertos en seguridad y salud y los equipos de ACCIONA Infraestructuras que lo requieran ante inspecciones de controles de seguridad en los centros o investigaciones de accidentes, entre otros motivos.

El Experto en Seguridad y Salud puede conectarse a los dispositivos que dispone el Técnico (teléfonos *smartphone* o gafas inteligentes) desde cualquier parte del mundo con su ordenador, proporcionando de una manera rápida y accesible el conocimiento preciso que se necesita en cada situación.

Bajo este modelo de gestión preventiva, la comunicación y la respuesta a los incidentes son fundamentales. El canal de comunicación establecido:

([prl.infraestructuras@acciona.com](mailto:prl.infraestructuras@acciona.com)) ha agilizado la gestión de esas incidencias.

## EVOLUCIÓN DE INDICADORES DE ACCIDENTABILIDAD PARA EMPLEADOS DE ACCIONA INFRAESTRUCTURAS

	ÍNDICE DE GRAVEDAD				ÍNDICE DE FRECUENCIA			
	2015	2016	2017	2018	2015	2016	2017	2018
<b>Infraestructuras</b>	120,7	111,3	142,4	<b>165,5</b>	4,3	4,0	4,8	<b>5,0</b>
• Construcción*	38,6	64,5	53,9	<b>49,2</b>	1,5	1,9	1,6	<b>1,1</b>
• Concesiones	27,9	64,2	111,9	<b>139,5</b>	1,7	2,3	2,7	<b>3,1</b>
• Agua	92,3	108,8	119,0	<b>172,7</b>	4,1	4,1	4,4	<b>4,4</b>
• Servicios	156,4	126,5	194,4	<b>212,0</b>	5,2	4,5	6,8	<b>6,7</b>
• Industrial	73,8	0	5	<b>0</b>	0	0	0,5	<b>0</b>

Índice de gravedad: (n.º jornadas perdidas por accidente de trabajo/horas trabajadas) x 200.000.

Índice de frecuencia: (n.º accidentes con pérdida de trabajo/horas trabajadas) x 200.000.

\* Hasta 2015 Concesiones se consideró dentro del área de Construcción.

Siguiendo el trabajo de años anteriores, en 2018 se han realizado diferentes iniciativas en materia de seguridad vial, a fin de prevenir la incidencia de accidentes laborales *in itinere* y en misión. En la división de Agua han tenido lugar 11 cursos de seguridad vial teórico-prácticos en los que se ha formado a 96 trabajadores con un total de 768 horas.

Merece especial mención en 2018 la disminución en un 40 % de los accidentes en misión. Los datos de accidentes *in itinere* se han mantenido respecto al año anterior. En este sentido son reseñables las campañas de seguridad vial que se han llevado a cabo en los negocios.

## EVOLUCIÓN DE ACCIDENTES *IN* *ITINERE* DE PERSONAL PROPIO DE ACCIONA INFRAESTRUCTURAS

(Con y sin baja laboral)

	2015	2016	2017	2018
<b>Infraestructuras</b>	79	178	158	<b>148</b>
• Construcción*	28	13	9	<b>10</b>
• Concesiones	8	4	9	<b>3</b>
• Agua	11	14	0	<b>1</b>
• Servicios	29	146	140	<b>133</b>
• Industrial	1	1	0	<b>1</b>

\* Hasta 2015, Concesiones se consideró dentro del área de Construcción.

## EVOLUCIÓN DE ACCIDENTES EN MISIÓN EN ACCIONA INFRAESTRUCTURAS

	2015	2016	2017	2018
<b>Infraestructuras</b>	31	100	15	<b>9</b>
• Construcción*	6	0	4	<b>6</b>
• Concesiones	1	0	3	<b>0</b>
• Agua	24	62	2	<b>0</b>
• Servicios	0	38	5	<b>3</b>
• Industrial	0	0	1	<b>0</b>

\* Hasta 2015, Concesiones se consideró dentro del área de Construcción.

### La seguridad y salud en la cadena de suministro de infraestructuras

La colaboración de los contratistas o subcontratistas y proveedores es completa en casi todas las actividades de prevención, ya que participan en los procedimientos

de los sistemas de gestión habituales de la compañía. En líneas generales, los indicadores de accidentabilidad de contratistas de Infraestructuras se mantienen en 2018 prácticamente iguales respecto a 2017.

## EVOLUCIÓN DE ACCIDENTES EN MISIÓN EN ACCIONA INFRAESTRUCTURAS

	ÍNDICE DE GRAVEDAD				ÍNDICE DE FRECUENCIA			
	2015	2016	2017	2018	2015	2016	2017	2018
<b>Infraestructuras</b>	19,7	29,5	19,1	<b>18,6</b>	1,7	1,9	0,9	<b>0,9</b>
• Construcción*	30,1	30,4	15,8	<b>16,1</b>	2,8	2,0	0,8	<b>0,8</b>
• Concesiones	43,2	71,4	16,9	<b>32,3</b>	2,8	2,8	0,7	<b>0,9</b>
• Agua	2,5	12,3	43,9	<b>30,7</b>	0,3	1,6	2,0	<b>1,9</b>
• Servicios	53,2	0,0	1,6	<b>0,0</b>	2,1	0,0	0,8	<b>0,0</b>
• Industrial	1,5	6,8	19,8	<b>10,6</b>	1,5	1,0	0,8	<b>0,6</b>

Índice de gravedad: (n.º jornadas perdidas por accidente de trabajo/horas trabajadas) x 200.000.

Índice de frecuencia: (n.º accidentes con pérdida de trabajo/horas trabajadas) x 200.000.

## EL PROGRAMA DE PROTECCIÓN VOLUNTARIO PPV ESTÁ DESTINADO A QUE LOS PROVEEDORES MEJOREN SUS ESTÁNDARES DE PRL



### ACCIONA INFRAESTRUCTURAS PROGRAMA DE PROTECCIÓN VOLUNTARIO

En 2018, ACCIONA Infraestructuras ha consolidado su Programa de Protección Voluntario para empresas colaboradoras, destinado a mejorar los estándares de prevención y riesgos laborales en la cadena de suministro. A través de un sello que certifica como “empresa segura” a aquellas que se adhieren al programa, obtienen también su

homologación como proveedor. Además, los proveedores que se inscriben reciben asesoramiento, formación y apoyo técnico especializado en prevención de riesgos laborales. A lo largo de 2018, se han firmado 84 acuerdos de mejora.

## La innovación al servicio de la sostenibilidad

ACCIONA Infraestructuras se sitúa a la vanguardia en I+D+i, aplicando soluciones específicas con alto componente tecnológico para resolver cada problemática que se presenta en sus actividades. En 2018, la cifra acreditada por la división asciende hasta los 161,8 millones de euros, un 14 % superior respecto al año anterior. La mejora continua de los procesos gracias a la innovación ha permitido un ahorro verificado de 20,9 M€.

## EVOLUCIÓN DE CIFRA EN I+D+i POR NEGOCIO EN ACCIONA INFRAESTRUCTURAS

(Millones de euros)

	2015	2016	2017	2018
<b>Infraestructuras</b>	114,7	119,9	142,4	<b>161,8</b>
• Construcción	54,4	63,8	78,2	<b>73,4</b>
• Agua	18,3	35,6	19,7	<b>20,7</b>
• Servicios	16,5	2,6	3,5	<b>0,6</b>
• Industrial	25,5	18	41,0	<b>67,1</b>

ACCIONA Infraestructuras cuenta con dos Centros Tecnológicos en España: el Centro Tecnológico de ACCIONA Construcción y el Centro Tecnológico de Tecnologías del Agua. La función de innovación también está presente con el desarrollo de proyectos en los demás negocios de Infraestructuras.

## CENTRO TECNOLÓGICO DE ACCIONA CONSTRUCCIÓN

Ubicado en Madrid, este centro tecnológico está dedicado a la mejora de los procesos constructivos, así como la incorporación de nuevas tecnologías y materiales más eficientes en obras que le aporten un valor diferencial con respecto a otras empresas del sector y reduzcan el impacto medioambiental. Las principales líneas de investigación son: carreteras, ferrocarriles y túneles, obras marítimas y estructuras, hormigones, nuevos materiales, innovación digital y apoyo a otros negocios de la compañía.

Entre los principales hitos acometidos en 2018 cabe destacar:

- Se ha trabajado en nuevos modelos de economía circular mediante la ejecución de dos tramos de pruebas para validación de tecnologías de estabilización de suelos mediante cenizas.
- Se ha trabajado en hormigones con mejores prestaciones en climas extremos.

## CENTRO DE TECNOLOGÍAS DEL AGUA

El Centro Tecnológico de Barcelona desarrolla soluciones de vanguardia para la depuración, desalinización, reutilización y distribución del agua. Las instalaciones constituyen una referencia tecnológica, contando con las más modernas técnicas analíticas y de caracterización para el estudio de nuevos procesos y diseño de plantas piloto más eficientes. Sus principales líneas estratégicas son: desalinización y nuevas tecnologías, depuración y reutilización, potabilización y química del agua.

Entre los principales hitos de 2018 cabe destacar:

- El proyecto EGENOM optimiza la eliminación de materia orgánica natural, el principal ensuciante de membranas, mediante distintos pre-tratamientos. En 2018 se han obtenido varios modelos predictivos que resultan de elevado interés para optimizar la operación de plantas desalinizadoras.
- El proyecto WATINTECH demuestra la aplicabilidad de membranas de ósmosis directa para el tratamiento directo de agua residual. Este novedoso tratamiento conlleva la reducción de costes de implantación en un 50 % y hace posible obtener agua reutilizable de calidad configurable.

Alguno de los proyectos que han contribuido en 2018 a un ahorro de costes o la generación de ingresos para la división de infraestructuras:



### ACCIONA CONSTRUCCIÓN

- El aprovechamiento de residuos de otras industrias como sustitutos de materias primas como la cal y el cemento en obras, con lo que se ha podido conseguir ahorros significativos en la estabilización de suelos.

- El desarrollo de tecnología para aplicaciones de ensayos no destructivos en túneles ha permitido obtener ahorros superiores a los 0,6 M€.
- El conocimiento obtenido durante estos años en la tecnología de hormigones ha permitido conseguir ahorros en obras por importe superior a los 0,5 M€.
- El diseño del parque eólico de Reynosa ha reducido en un 5 % el coste de la cimentación de estructura como consecuencia de una menor necesidad de hormigón para la estructura.



### ACCIONA INDUSTRIAL

- En 2018 se ha desarrollado en México el proyecto Geotextil en viales, basado en el uso de geosintéticos que evitan la retirada de la capa vegetal y su sustitución por material de aporte sobrante. Esta optimización ha ahorrado a la división 1,1 M€.



### ACCIONA SERVICIOS

- Desarrollo de un nuevo servicio de *motosharing* orientado a ciudades sostenibles como alternativa a la utilización del vehículo privado por parte de los usuarios en sus desplazamientos dentro del núcleo urbano. Este servicio contribuye a reducir las emisiones de CO<sub>2</sub>, mejorar la calidad de vida de las ciudades y fomentar medios de transporte sostenibles, además de aportar ingresos a la compañía.



### ACCIONA AGUA

- Evaluados diferentes lechos filtrantes con el objetivo de incrementar la velocidad de filtración en el sistema de filtración-flotación por aire disuelto ACTIDAFF®. Se han identificado condiciones que reducen el área necesaria para la filtración por gravedad en un 50 %, con los consiguientes ahorros en CAPEX.
- Análisis de membranas de ósmosis inversa (OI): Se ha realizado un análisis estructural y funcional de las membranas de ósmosis inversa de determinados fabricantes. Como consecuencia, se ha alcanzado un acuerdo con el fabricante para que asuma el coste del reemplazo de los módulos, obteniéndose un ahorro de unos 3 M€.

## Calidad como atributo de confianza con los clientes

ACCIONA Infraestructuras mantiene certificados sus Sistemas de Gestión de la Calidad (ISO 9001) y Sistemas de Gestión Ambiental (ISO 14001), así como otras certificaciones, para asegurar la capacidad técnica, garantizar la competitividad y mejorar sus procesos.

### PRINCIPALES CERTIFICACIONES DE ACCIONA INFRAESTRUCTURAS EN 2018



#### CONSTRUCCIÓN

**ISO 9001 e ISO 14001:** 100 % actividad en España, Chile, Brasil, México, Colombia, Canadá, Polonia, Australia, Emiratos Árabes Unidos, Ecuador, Perú y Panamá<sup>1</sup>.

**Distintivo de Empresa Socialmente Responsable ESR®** en Construcción México y certificación **PBQP-H (Programa Brasileño de Calidad y Productividad del Hábitat)** en Brasil.



#### CONCESIONES

**ISO 9001 e ISO 14001:** 90 % de las concesiones directamente gestionadas.

**ISO 27001:** en Gran Hospital Can Misses (Ibiza, España).

**ISO 39001:** en Sociedad Concesionaria A2 tramo 2 y Autovía de la Plata.

<sup>1</sup> Se amplía el alcance a obras ferroviarias en Ecuador, Perú y Panamá.



## AGUA

**ISO 9001 e ISO 14001:** 100 % actividades de tratamiento de agua en España, Italia, Australia (100 % Chile en ISO 9001). 100 % servicios de gestión integral en España.

**ISO 50001:** en trece centros, tres nuevos: Servicio de Aguas de Villarrubia de los Ojos, ETAP Gartzeta y EDAR Falset.



## SERVICIOS

**ISO 9001 e ISO 14001:** 100 % actividad de ACCIONA Servicios Urbanos y Medioambientales en España y México. 100 % actividad de Energías Renovables Operación y Mantenimiento (EROM). 100 % actividad de limpieza de trenes y estaciones ACCIONA Servicios Ferroviarios. 100 % actividad de tránsito internacional en ISO 9001 (ACCIONA Forwarding). 100 % actividad de *handling* y conducción de pasarelas de Airport Services en España, Alemania (ISO 9001 en Düsseldorf) y Chile (ISO 9001 en ANDES). 100 % actividad ACCIONA Producciones y Diseño. 100 % actividad ACCIONA Facility Services en España, Portugal y México.

**ISO 50001:** 100 % actividad de proveedor de servicios energéticos.

**SA 8000:** Sistema de gestión de responsabilidad social en las actividades de limpieza técnica y mantenimiento en sus oficinas centrales y 6 centros en España.

Gestión de la seguridad en Forwarding: **operador económico autorizado (OEA)** internacional y **expedidor conocido (KC)** para carga aérea en España.

**EMAS:** en las oficinas centrales y en un servicio en León.

**Especificación AENOR EA 005:** ACCIONA Facility Services acreditada como proveedor de servicios energéticos de consultoría y auditoría energética.

**Estándar GWO (Global Wind Organization):** Homologación de dos escuelas de EROM para impartir formación básica en electricidad, mecánica e hidráulica.

**DGERT:** AFS Portugal está certificada para prevención de riesgos laborales, protección de personas y bienes y, en 2018, se ha ampliado el alcance del certificado al área de comportamiento.



## INDUSTRIAL

**ISO 9001 e ISO 14001:** 100 % actividad.

## Relación con el cliente y servicios a su disposición

Teniendo en cuenta la diversidad de clientes de ACCIONA Infraestructuras, la comunicación y relación con ellos se lleva a cabo mediante una amplia variedad de canales que abarcan desde la atención presencial a espacios web para cada uno de los negocios de la división.

Del mismo modo, la compañía realiza diferentes acciones para estrechar lazos con sus clientes. En 2018, destacan las reuniones periódicas en el Novo Hospital de Vigo con las autoridades implicadas, para el análisis de asuntos relacionados con el cumplimiento del pliego de prescripciones técnicas de la concesión.

Por su parte, ACCIONA Services, a través de su actividad Healthcare Services, ha lanzado la innovadora aplicación ACTOR, encaminada a mejorar la respuesta y la organización de los equipos médicos en los contratos de prestación sanitaria en los que participa. En cuanto a su nuevo negocio de *motosharing*, se han habilitado diversidad de canales para la relación con el cliente: por ejemplo, una web en la que se pueden consultar los viajes, descargarse facturas o comprar bonos; una *app* con la que se puede contratar el servicio; un teléfono gratuito y presencia en redes sociales.

### Objetivos de mejora en materia de satisfacción de los clientes

En lo que respecta a la gestión de reclamaciones y sugerencias, ACCIONA Infraestructuras se ha esforzado en 2018 en la mejora de los tiempos de respuesta y resolución de incidencias de sus clientes. Así:

- Los tiempos de resolución de reclamaciones del contrato de ACCIONA Servicios Urbanos en Torreeja se han situado entre 0 y 1 días (con un objetivo de no superar los cinco días). En Gandía, el tiempo medio de respuesta se ha reducido a 7 días frente a los 15 en 2017.
- La sociedad Concesionada Novo Hospital de Vigo ha recibido 127 reclamaciones, todas ellas resueltas en un tiempo medio de 7 días.

## RECONOCIMIENTO A LA CALIDAD DE LAS OPERACIONES DE EROM

Energías Renovables Operación y Mantenimiento (EROM) ha sido reconocida en 2018 como la mejor empresa independiente de mantenimiento de activos de energías renovables en el marco de la encuesta de opinión anual que lleva a cabo la revista Energías Renovables.

Esta encuesta mide el nivel de satisfacción de los propietarios de los parques eólicos con sus empresas de mantenimiento, valorando diversos aspectos del servicio tales como la relación calidad-precio, accesibilidad del equipo técnico y la calidad de los trabajos realizados.



ACCIONA AGUA  
CALIDAD DEL AGUA  
SUMINISTRADA AL CLIENTE

Los clientes de ACCIONA Agua tienen a su disposición diferentes canales para la gestión de reclamaciones, quejas, sugerencias y resolución de incidencias tales como páginas web para clientes y oficinas virtuales en las concesiones de ACCIONA Agua Servicios, entre otros.

Durante el año 2018, ACCIONA Agua ha llevado a cabo una nueva consulta a sus clientes para la revisión tarifaria de los años 2018 y 2019, así como la adecuación de la estructura tarifaria a la normativa europea. El nivel de satisfacción obtenido a nivel general ha sido elevado.

En 2018, no se ha recibido ninguna sanción relacionada con la calidad del agua suministrada al cliente.

## AQUA+ZAFRA

ACCIONA Agua impulsa, en colaboración con el Ayuntamiento de Zafra y el Consorcio Medioambiental de la Diputación de Badajoz, el papel de las nuevas tecnologías en el entorno rural.

Este proyecto nace como parte de la propuesta piloto de actuar sobre el parque de contadores del municipio de Zafra para incrementar el rendimiento hidráulico de su red. La propuesta consiste en el desarrollo de un sistema que permite el registro continuo de los consumos de los contadores domiciliarios y del contador de control del sector, así como la centralización de la información registrada.

La información recabada facilitará la realización de balances hídricos semanales –frente al actual período trimestral – y una detección temprana de posibles incidencias, mejorando la eficiencia del sistema hidráulico.

Algunos indicadores a destacar en el ámbito de la satisfacción de clientes durante el año son:

- En todas las encuestas recibidas por ACCIONA Industrial el cliente afirma que volvería a adjudicar el proyecto a la compañía.
- El 90 % de los clientes de ACCIONA Facility Services en España contrataría nuevamente a la compañía.
- El 90 % de los usuarios *beta testers* del servicio de *motosharing* de ACCIONA Mobility están dispuestos a volver a utilizar el servicio.
- El 100 % de los clientes que han respondido a la encuesta de ACCIONA Producciones y Diseño volverían a contratar a la compañía.
- El 100 % de los clientes que respondieron la encuesta de satisfacción, recomendarían a ACCIONA Industrial.

En este sentido es también significativa la valoración de los clientes de ACCIONA frente a sus competidores. Así, el 93 % de los clientes consultados por ACCIONA Construcción consideran al negocio “mejor o mucho mejor” que sus competidores. En el caso de ACCIONA Industrial, este porcentaje asciende al 100 %.

A lo largo de 2019, ACCIONA Infraestructuras continuará trabajando por fomentar relaciones a largo plazo con sus clientes. Por ejemplo, la división de Servicios trabajará en el desarrollo de una nueva herramienta para la gestión de encuestas de satisfacción, adaptándola a las particularidades de cada negocio.

## Satisfacción y fidelización del cliente

En 2018, el porcentaje de clientes satisfechos de ACCIONA Infraestructuras ha sido del 96 %.

### SATISFACCIÓN DE CLIENTES DE INFRAESTRUCTURAS

	2018
<b>Infraestructuras</b>	<b>96 %</b>
• Construcción*	100 %
• Concesiones**	100 %
• Agua	100 %
• Servicios	86 %
• Industrial	100 %

\* Incluye obras en España y AMISA.

\*\* Incluye el Novo Hospital de Vigo y Hospital Infanta Sofía.

## Herramientas para la mejora

ACCIONA Infraestructuras ha puesto en marcha durante el año 2018 nuevos grupos de mejora y ha identificado lecciones aprendidas con el objetivo de documentar, compartir el conocimiento adquirido y determinar nuevas soluciones innovadoras para la compañía.

En este sentido cabe destacar en ACCIONA Agua el grupo de normalización técnica –en el que han participado 70 empleados– para la identificación y catalogación de documentos que sirvan de referencia durante el desarrollo de los proyectos en sus diferentes fases. Esta documentación está disponible para todos los empleados en el espacio de conocimiento de la intranet.

En el marco de las lecciones aprendidas, la línea de Agua ha fomentado nuevos espacios de debate virtual en la intranet para facilitar la difusión del conocimiento técnico. En 2018 han participado en estos foros 60 profesionales,

habiendo a cierre de año 9 espacios activos con temáticas tales como la desalación, I+D+i y simulación de plantas depuradoras, entre otros.

ACCIONA Construcción ha elaborado un total de 43 propuestas de lecciones aprendidas (4 en España y 39 en Australia). Todas están relacionadas con aspectos de calidad, medioambiente, procedimientos de ofertas, gestión de contratos, relaciones con partes interesadas, seguridad y salud, etc. Su divulgación se realiza mediante correo electrónico, a través de un buzón al que dirigir peticiones de información.

#### Mejora de procedimientos de los sistemas de gestión y en la gestión documental

ACCIONA Agua ha implantado nuevos procedimientos, por ejemplo los de la construcción de la potabilizadora de Sabanitas y en la de Howard (Panamá). ACCIONA Industrial ha revisado y actualizado más de 30 procedimientos asociados al mapa de procesos.

En 2018 se ha avanzado considerablemente en la gestión documental, sistematizándola y facilitando la accesibilidad a la documentación de los diferentes sistemas de gestión como en ACCIONA Construcción, donde se ha creado el Portal del Conocimiento de la empresa, disponible en la intranet corporativa.

Asimismo, se ha avanzado en la implantación de los modelos de gestión por procesos y en la revisión de los mapas de procesos, por ejemplo:

- ACCIONA Agua ha revisado y procedimentado sus procesos para la elaboración del nuevo mapa de procesos, siguiendo los estándares del PMI (Project Management Institute).
- ACCIONA Construcción ha finalizado el modelo de procesos PGP (Plan de Gestión de Proyectos). Se ha impartido formación sobre el mismo tanto *online* como presencial en todos los países donde ACCIONA Construcción tiene presencia. El PGP está implantado en todas las obras nuevas adjudicadas durante 2018, y durante 2019 se desarrollará un protocolo de delimitación del alcance del PGP en proyectos medianos y pequeños basado en el análisis de riesgos.

## Gestión ambiental y biodiversidad

La gestión ambiental de la división está basada en los principios de mejora del desempeño ambiental por parte del negocio. Todos los negocios disponen de

objetivos medioambientales que se revisan anualmente en línea con el Plan Director de Sostenibilidad 2020 (PDS 2020).

### Protección y conservación de la biodiversidad

La operativa de las actividades de ACCIONA Infraestructuras pueden generar efectos sobre la biodiversidad. Por ello, los negocios identifican y evalúan las posibles afecciones en cada fase de los proyectos que desarrollan, con el fin de implementar las medidas de prevención y corrección necesarias.



#### ACCIONA CONSTRUCCIÓN ESTUDIO Y SEGUIMIENTO DEL DESMÁN IBÉRICO (ESPAÑA)

ACCIONA Construcción, con motivo de las obras de construcción del Viaducto de Pedregales, Zamora, ha realizado un estudio y seguimiento del desmán ibérico, una especie bioindicadora del estado de conservación de los ecosistemas fluviales y en peligro de extinción o vulnerable, según la región en España, a lo largo de seis tramos diferentes de río. Un trabajo inicial ha servido para determinar las zonas con presencia de la especie, lo que ha facilitado identificar las más adecuadas para la captura, marcaje y toma de muestras biológicas de los ejemplares. Este estudio ha permitido analizar el uso del hábitat y la capacidad dispersiva de las poblaciones locales a lo largo de los tramos. La continuación de estos trabajos durante 2019 profundizará en el conocimiento de la especie en la red fluvial de la zona de estudio.



#### ACCIONA CONSTRUCCIÓN PROTECCIÓN Y CENSO DE ESPECIES PROTEGIDAS (ESPAÑA)

El negocio de Construcción, en el marco de las obras del embalse de Mularroya, Zaragoza, ha desarrollado un Plan de protección de especies con tres fases. Por un lado, ha llevado a cabo un estudio sobre el uso del hábitat por varias especies de quirópteros y un censo de varias colonias de murciélagos en diferentes refugios del entorno de la obra. Por otro lado, se ha realizado el marcaje y seguimiento vía satélite de un ejemplar de águila perdicera, lo que ha permitido conocer el trayecto recorrido, las zonas de uso preferente y la ubicación de los dormideros. Por último, se ha efectuado un seguimiento del buitre leonado, confirmándose el éxito reproductivo de la colonia estudiada e incluso el incremento de la población.



ACCIONA AGUA  
**PLAN DE REFORESTACIÓN  
 CON ESPECIES NATIVAS  
 (PANAMÁ)**

Durante la construcción de una nueva planta potabilizadora en Villa Darién, Panamá, ACCIONA Agua ha desarrollado un Plan de Reforestación con especies nativas. Dicho plan, ha implicado la plantación de un total de 2.160 plantones de especies adaptables y de crecimiento rápido, tales como el guayacán, el cabimo o la caoba nacional. Esta última especie ha sido catalogada como vulnerable por la UICN y es un refugio para numerosas aves, incluyendo el águila harpía, que actualmente está en declive. Estas plantaciones, con una superficie total de 16 ha, se han llevado a cabo en centros educativos con la participación de los estudiantes, para concienciarles sobre la importancia de la preservación del medio ambiente. Además, disfrutarán de los frutos recolectados en sus comedores y actividades culturales.

## Economía circular: uso de recursos y gestión de residuos

La división de Infraestructuras incorpora en sus actividades y diferentes líneas de negocio elementos clave de la economía circular, como son el uso eficiente de materiales y la minimización y valorización de residuos.

### CONSUMO DE MATERIALES EN 2018 EN ACCIONA INFRAESTRUCTURAS

	2015	2016	2017	2018
Recursos reciclados o renovables* (toneladas)	1.392.542	1.614.318	1.763.063	5.058.438
Recursos reciclados o renovables* (%)	18 %	14 %	21 %	29 %
<b>Total recursos (toneladas)</b>	<b>7.602.924</b>	<b>11.954.024</b>	<b>8.548.722</b>	<b>17.389.443</b>

\* Reciclados o renovables: biomasas, madera certificada (FSC o similar), tierras, áridos y aceros reciclados.

La relevancia de la economía circular para las líneas de negocio de Servicios y Construcción es alta, destacando los siguientes aspectos:

- Plataformas de uso compartido de recursos: ACCIONA Service ha lanzado en 2018 un servicio de motocicletas eléctricas compartidas en Madrid.
- Reutilización de restos orgánicos: ACCIONA Service ha logrado reciclar un 95 % de sus restos vegetales. Por otro lado, la UTE Canfranc, de la que forma parte ACCIONA Construcción, ha conseguido un aprovechamiento de lo que podría ser considerado como un resto vegetal con destino a vertedero. El material extraído de la fase de tala y desbroce se ha enviado a una planta de papel que los procesa para fabricar embalajes y bolsas de papel.
- Búsqueda de alternativas para valorización de residuos: la UTE Túnel Glories Tram 1, en la que participa ACCIONA Construcción, ha encontrado una solución alternativa al vertedero al que estaba previsto enviar 6.000 m<sup>3</sup> de excavación, y los ha enviado a otra obra de ACCIONA tras verificar que cumple con los requisitos técnicos prescritos.

### Materiales

El aumento en la cantidad de recursos consumidos en 2018 se debe, principalmente, a un mayor consumo en obras de ACCIONA Construcción de áridos, tierras, tierras recicladas y hormigón, que suponen alrededor de un 84 % del total de recursos.

ACCIONA Construcción presenta ejemplos de buenas prácticas en el uso de materiales, como los siguientes:

- En la obra del Túnel de Padornelo (España), la compañía ha valorizado más de 86.000 toneladas de material granítico resultante de las voladuras mediante machaqueo y picado con martillo para su inclusión en firmes.
- El proyecto Sidney Light Rail ha empleado marquesinas prefabricadas de diseño modular, de forma que se minimizan los trabajos *on site*, se reduce el uso de materiales y se permite ampliar este espacio en el futuro si es necesario.
- En el marco del proyecto PAPERCHAIN financiado por el Programa H2020, coordinado y participado por ACCIONA Construcción, se ha renovado un firme con una capa de suelo estabilizado con un 5 % de cenizas volantes de la industria papelera en sustitución de cemento.



ACCIONA INDUSTRIAL  
**ACCIONA CONSTRUIRÁ  
LA PRIMERA PLANTA WASTE  
TO ENERGY DE AUSTRALIA**

ACCIONA construirá una planta de transformación de residuos en energía (*waste to energy*) en Kwinana (Western Australia), la primera a gran escala en el país, que marca un hito en el desarrollo del reciclaje de residuos al reducir el almacenamiento en vertederos y

aprovecharlos para la generación de energía renovable. La instalación procesará hasta 400.000 toneladas anuales de residuos y tendrá una capacidad de producción de 36 MW, equivalente al consumo de 50.000 hogares. Este contrato se enmarca en la apuesta a largo plazo de ACCIONA en Australia con proyectos basados en tecnologías de vanguardia y orientados a la sostenibilidad y protección del entorno gracias a la implementación de los principios de la economía circular.

## Gestión de los recursos hídricos

A través de la gestión del ciclo integral del agua, ACCIONA da respuesta a uno de los grandes retos ambientales de la humanidad: la accesibilidad al agua y al saneamiento para millones de personas en el mundo. Durante 2018, las plantas de tratamiento gestionadas por ACCIONA Agua han desalinizado, potabilizado y depurado 790 hm<sup>3</sup>, lo que supone un ligero incremento con respecto a 2017.

### EVOLUCIÓN DEL VOLUMEN DE AGUA GESTIONADA POR ACCIONA AGUA

(hm<sup>3</sup>)

	2015	2016	2017	<b>2018</b>
Agua desalinizada	111	196	296	<b>318</b>
Agua potabilizada	133	218	199	<b>26</b>
Agua residual tratada	390	358	279	<b>445</b>
<b>Total</b>	<b>634</b>	<b>772</b>	<b>775</b>	<b>790</b>



ACCIONA AGUA  
**PROYECTO EFLUCOMP PARA  
TRATAMIENTO DE EFLUENTES  
INDUSTRIALES DE COMPOSICIÓN  
COMPLEJA**

El proyecto de investigación EFLUCOMP está cofinanciado por los Fondos Europeos de Desarrollo Regional de la Unión Europea en el marco del Programa Operativo FEDER de Cataluña 2014-2020. El estudio pretende desarrollar sistemas innovadores que permitan aumentar la sostenibilidad y disminuir los costes asociados a la gestión y tratamiento de efluentes industriales de composición compleja.

En el marco del proyecto, ACCIONA Agua lidera las actividades relacionadas con el tratamiento de corrientes procedentes de industrias mineras o metalúrgicas, que presentan un elevado contenido en metales. Se investigarán e integrarán tecnologías de flotación, oxidación-reducción, precipitación y/o adsorción, determinando las condiciones óptimas. Además, se desarrollará una herramienta de ayuda a la decisión para seleccionar el tren de tratamiento más adecuado en función de la cantidad de metales en el agua de entrada y en el de salida. De este modo, se pretende conseguir una separación eficaz de los metales de las aguas a tratar reduciendo en un 10 % el consumo de químicos y en un 20 % el consumo energético.

### Empleo de agua para consumo en ACCIONA infraestructuras

En relación al empleo de agua para consumo, en 2018 aumentó en un 10 % respecto al 2017, siendo Construcción el negocio que más gastó, con un 70 % del total de Infraestructuras.



ACCIONA AGUA  
**AGUA RECICLADA PARA  
LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS  
EN LA RED DE SANEAMIENTO**

ACCIONA Agua realiza las labores de inspección, conservación y mejoras en la red de saneamiento del Canal de Isabel II en la ciudad de Madrid.

Entre las tareas que incluye el contrato, destaca el mantenimiento y limpieza de la red, que implica la utilización de volúmenes de agua significativos. Para esta tarea, ACCIONA Agua emplea aguas provenientes de distintas depuradoras de la red, que son acumuladas en depósitos estratégicamente situados en diferentes puntos de la ciudad.

Mediante esta práctica, este servicio ha logrado ahorrar en 2018 casi 20.000 m<sup>3</sup> de agua.



ACCIONA AGUA  
**DETECCIÓN TEMPRANA  
DE FUGAS EN LA RED DE  
DISTRIBUCIÓN DE AGUA DE ZAFRA,  
BADAJOZ**

Según la última encuesta del INE sobre abastecimiento y saneamiento del agua, hasta un tercio del suministro se pierde durante su distribución. Las causas de estas pérdidas son diversas, estimándose que hasta un 60 % de las mismas se deben a fugas o roturas.

En este sentido, sobresale la gestión del abastecimiento de agua del municipio de Zafra, que ACCIONA Agua lleva a cabo junto con con PROMEDIO (Consortio de Gestión Medioambiental de la Diputación de Badajoz).

Mediante un sistema centralizado de registro en continuo del consumo de los contadores domiciliarios y de su red hidráulica correspondiente, la compañía puede detectar de manera temprana cualquier incidencia en la red de distribución y proceder a su reparación, lo que incrementa decisivamente la eficiencia del sistema hidráulico.

Además, el sistema facilita a los usuarios información de posibles fugas de agua en las redes de sus domicilios, mejorando de esta forma también la eficiencia de las instalaciones privadas.

### Tratamiento de agua en regiones con estrés hídrico

ACCIONA contribuyó un año más a garantizar el acceso al agua potable en zonas con estrés hídrico y a la sostenibilidad del medioambiente en zonas con bajo nivel de saneamiento, a través de la construcción, operación o mantenimiento de plantas de potabilización, desalinización y depuración. En 2018, más del 37 % del agua tratada se ha generado en zonas de estrés hídrico.



ACCIONA AGUA  
**PLANTAS DESALINIZADORAS  
DE JEBEL ALÍ Y AL KHOBAR.  
EAU Y ARABIA SAUDÍ**

ACCIONA ha continuado respondiendo a la demanda de infraestructuras de tratamiento de agua en regiones con estrés hídrico o con proyección de escasez a causa del cambio climático.

De este modo, ACCIONA Agua construirá la desaladora de Jebel Ali en Emiratos Árabes Unidos. La instalación, que estará finalizada en mayo de 2020, contará con tecnología de ósmosis inversa y tendrá una capacidad de casi 182.000 metros cúbicos, lo que le convierte en una de las mayores de EAU.

Por otro lado, la compañía está trabajando en la desaladora de Al Khobar (Arabia Saudí), en Dhahran, a unos 400 kilómetros de Riad. La instalación, que estará finalizada en unos dos años, contará con una capacidad de casi 210.000 m<sup>3</sup> diarios, y atenderá a una población de unos 350.000 habitantes.

## Gestión de riesgos en materia de sostenibilidad

La división de Infraestructuras tiene en consideración, en todas sus unidades de negocio, criterios de sostenibilidad. Desde la perspectiva de la gestión del riesgo, el modelo de la compañía define seis fases diferenciadas: 1) Identificación, 2) Análisis y evaluación, 3) Planificación, 4) Tratamiento y gestión, 5) Seguimiento y control y 6) Mejora.

En la fase de identificación, se caracterizan los posibles factores generadores de riesgos y oportunidades dentro del proceso constructivo (diseño y ejecución), atendiendo a los impactos económicos, sociales, ambientales, éticos y culturales, entre otros, que el proyecto puede producir en la comunidad.

A continuación, los eventos de riesgo, evaluados a partir de su probabilidad de ocurrencia y sus consecuencias, se reflejan en una matriz de riesgos clasificados en cuatro categorías: bajo, moderado, significativo y alto. Además de este esquema, la valoración se completa con seis categorías de consecuencias para poder estimar el impacto:

- Económicas: en el coste y resultado del proyecto.
- Plazo: en la programación, hitos y plazos.
- Ambientales y comunidad: en el medio natural y terceras partes.
- Reputación: en la imagen de la empresa o el cliente.
- Seguridad y Salud: sobre las personas.
- Conformidad y desarrollo de la infraestructura: sobre la funcionalidad de la infraestructura, su diseño, ejecución, emplazamiento, organización interna, desempeño, etc.

En 2018, ACCIONA Infraestructuras ha realizado los siguientes avances en la gestión del riesgo:

- Consolidación del proceso de gestión de riesgos en Construcción, mediante el análisis de riesgos y oportunidades en sus proyectos y procesos de negocio, siguiendo así con lo establecido en la última revisión de las normas ISO 9001 e ISO 14001.
- Identificación y análisis de los riesgos más significativos de cambio climático, recurso hídrico y de responsabilidad medioambiental. Los mecanismos de mitigación propuestos después del análisis han orientado las políticas de actuación hacia la correcta gestión y desempeño de la división en materia de sostenibilidad.
- Evaluación anual de riesgos ESG de carácter general para cada una de las unidades de negocio y países donde ACCIONA Infraestructuras desarrolla su actividad. Esta prueba permite valorar el nivel de la exposición a los distintos riesgos considerando aproximadamente 30 tipologías.
- Avance significativo en la ampliación del perímetro de análisis para Agua e Industrial, y colaboración en la implementación del sistema de gestión de riesgos y oportunidades en Ingeniería.
- Actualización de las herramientas informáticas para el análisis de riesgos con desarrollo interno propio.
- Cumplimiento relevante del porcentaje de proyectos, tanto en fase de ejecución como en fase de oferta, en los que se analizan riesgos.
- Mejora y ampliación de los análisis de riesgo país realizados.
- Consolidación del *rating* de ACCIONA sobre el riesgo percibido para los negocios en un total de 85 países.

## Contribución a la sociedad

ACCIONA Infraestructuras contribuye a la mejora de la sociedad con sus proyectos. Los beneficios generados afectan a cuestiones de muy diversa índole: impactos sobre las personas, la vida de las comunidades o la riqueza y empleo en la región. Más de 581.700 personas han sido favorecidas por las iniciativas llevadas a cabo en proyectos de ACCIONA Infraestructuras en 2018.

En 2018, se han desarrollado tres tipos de actuaciones que gestionan y miden estos impactos a través de la Gestión del Impacto Social, la medición del impacto socioeconómico y ambiental, así como la inversión social asociada a proyectos.

### Gestión del impacto social

ACCIONA aplica una metodología propia de Gestión del Impacto Social (GIS) con la que conoce, desde la fase de oferta o diseño, los riesgos sociales que sus obras,

operaciones o prestación de servicio podrían ocasionar en las aéreas de influencia de sus proyectos. Siguiendo este procedimiento, consigue generar impactos positivos y minimizar los negativos en las comunidades locales y entornos en los que opera.

En 2018, ACCIONA Infraestructuras cuenta con 81 proyectos, en 20 países, en los que ha implementado la gestión de impacto social. La tipología de los proyectos es variada: infraestructuras lineales, hospitales, túneles, líneas de metro, servicios integrales de gestión de agua o servicios de limpieza, entre otros.

### EVOLUCIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DE LA METODOLOGÍA GIS EN ACCIONA INFRAESTRUCTURAS

(N.º proyectos)

	2015	2016	2017	2018
Construcción	29	43	50	42
Agua	12	17	26	10
Servicios	2	3	6	24
Industrial	2	1	5	5

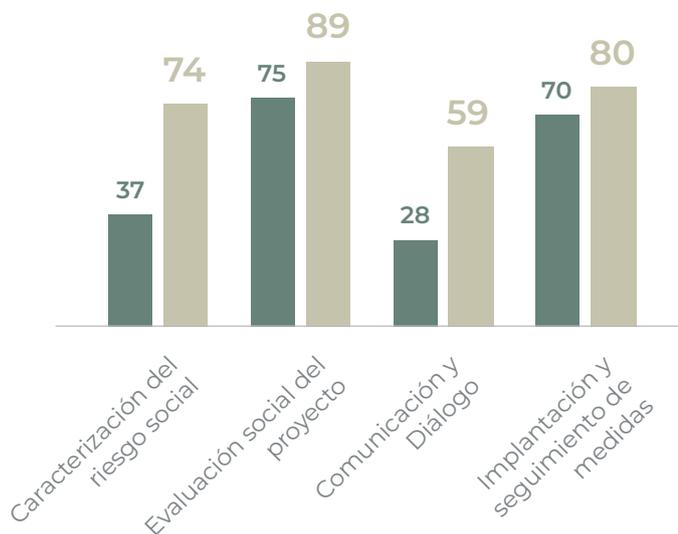


+ info en el apartado de 'Gestión del impacto social de ACCIONA' en el capítulo de 'Sociedad'

### ESTADO DE LA IMPLANTACIÓN DE LAS FASES DE LA METODOLOGÍA DE GESTIÓN DEL IMPACTO SOCIAL EN ACCIONA INFRAESTRUCTURAS

(Porcentaje sobre el total de proyectos de Infraestructuras con GIS en 2018)

■ 2017  
■ 2018



Con el objetivo de evaluar el grado de implementación de la metodología GIS, se han realizado auditorías externas en 6 proyectos de Infraestructuras.

La división de Infraestructuras actualmente establece canales de sugerencias y quejas en cada línea de negocio y en aquellos proyectos en los que el cliente lo requiere o permite. Durante 2018, el 65 % de los proyectos donde se implanta GIS dispone de estos canales (formularios web, e-mails, teléfonos, buzones de sugerencias, oficinas de atención a la comunidad), a través de los cuales los grupos de interés afectados por un proyecto concreto pueden emitir sus consultas y/o sugerencias.

## INFRAESTRUCTURAS CUENTA CON 81 PROYECTOS, EN 20 PAÍSES, DONDE SE REALIZA GESTIÓN DE IMPACTO SOCIAL

### Impacto socioeconómico de los proyectos

Desde 2015, ACCIONA Infraestructuras mide el impacto socioeconómico y ambiental de sus proyectos en diferentes países, de tal manera que se pueda conocer y potenciar los beneficios que generan los proyectos a lo largo de todo su ciclo de vida. A partir de un modelo económico desarrollado en base a tablas *input-output* (análisis de las relaciones entre las diferentes industrias), la compañía obtiene resultados cuantitativos del impacto directo, indirecto e inducido de su actividad en términos de generación de empleo y contribución al PIB del país, además de contemplar otros efectos positivos en el medioambiente y las comunidades.



+ info sobre la metodología en el capítulo de 'Sociedad'

En 2018, se han elaborado estudios de dos proyectos del negocio de Infraestructuras: la desaladora RAF-A3 en Catar y un tramo de la carretera Panamericana en Panamá. Dada la naturaleza de los trabajos de infraestructuras, los informes se han realizado en base a la duración del contrato de ACCIONA.

### Proyectos con actuaciones sociales destacadas en 2018



#### ACCIONA AGUA ESTACIÓN DE BOMBEO LA PRADERA (ECUADOR)

El proyecto se enmarca dentro del programa de Universalización de Alcantarillado Sanitario que dará cobertura a un tercio de la población total de la ciudad de Guayaquil. La nueva estación permitirá instalar equipos capaces de manejar los futuros caudales de agua proyectados de hasta 6,40 m<sup>3</sup>/segundo.

### GESTIÓN DEL IMPACTO SOCIAL

En el marco del proyecto, se han definido canales de comunicación para mantener informada a la comunidad afectada sobre el avance de las obras. Estas vías facilitan también el traslado de posibles quejas y sugerencias:

- Apertura de la oficina de información a la comunidad, realización de Asambleas Ciudadanas, visitas "puerta a puerta" para presentar el proyecto e implantación de sistema de gestión de reclamaciones y consultas.
- Contratación local de un 60 % de mano de obra cualificada.
- Contratación de servicios locales del 65 %.
- Campañas de formación a empleados sobre el Código de Conducta y buenas prácticas ambientales.

### INICIATIVAS DE ACCIÓN SOCIAL

También se han llevado a cabo iniciativas sociales que contribuyen a mejorar la relación con la comunidad. Así en 2018 cabe destacar las siguientes:

- Charlas educativas y actividades interactivas con niños para la concienciación sobre el abastecimiento de agua, acceso a la energía sostenible, lucha contra las desigualdades y el cambio climático.
- Actividades de 'bailoterapia' y 'pintacaras' con los niños de la comunidad.
- Donación de material deportivo.



ACCIONA CONSTRUCCIÓN  
**CARRETERA PANAMERICANA  
 (PANAMÁ)**

Ampliación de la capacidad de la carretera Panamericana con el objetivo de mejorar el flujo de tráfico actual y el estimado en 20 años entre la ciudad de Panamá y sus conexiones con el lado oeste del Canal en el tramo Puente de la Américas - Arraiján.

### IMPACTO SOCIOECONÓMICO

Los impactos socioeconómicos se calculan sobre la contribución local al PIB y la generación de empleo durante los 2 años de construcción y 3 años de operación y mantenimiento:

- Contribución al PIB: 146 M€.
- Creación de empleo: 3.887 empleos-año\*.
- Emisiones evitadas derivadas de la reducción del 20 % de combustible al mejorar la circulación: 8.148 tCO<sub>2</sub> al año.

\* Empleos-año: puestos de trabajo equivalentes a tiempo completo con una duración de un año.

### GESTIÓN DEL IMPACTO SOCIAL

Durante la fase previa del proyecto se realizaron encuestas de percepción a la población local con el objetivo de conocer su opinión sobre el proyecto.

Posteriormente, en la fase de construcción se establecieron las siguientes medidas para mitigar en algunos casos y potenciar en otros los impactos negativos y positivos detectados:

- Acuerdo con la Asociación comunitaria del Distrito de Arraiján para contratación de un 30 % de mano de obra local.
- Oficina de Relaciones Comunitarias, con personal especializado para atender consultas y quejas.
- Campañas informativas sobre el proyecto en medios de comunicación y mediante vallas publicitarias, como parte del Plan de Divulgación y Transparencia.
- Formación a empleados de subcontratistas para sensibilizarles sobre la importancia de la gestión social dentro del proyecto.

### INICIATIVAS DE ACCIÓN SOCIAL

Cerca de 5.000 personas se han beneficiado en 2018 de iniciativas tales como el estudio de necesidades de mejora de infraestructuras en tres comedores sociales o la donación de material de obra, alimentos y juguetes a los miembros más desfavorecidos de la comunidad.

**ACCIONA AGUA  
DESALADORA RAF-A3  
(CATAR)**

Diseño, construcción y operación durante 10 años bajo un contrato llave en mano de una planta desaladora en Catar con capacidad de 164.000 m<sup>3</sup>/día basada en tecnología de ósmosis inversa.

**IMPACTO SOCIOECONÓMICO**

Los impactos socioeconómicos se centran en la contribución local al PIB y la generación de empleo durante el año de construcción y los 10 años de operación y mantenimiento que corresponden con el periodo de responsabilidad de la compañía:

- Contribución al PIB: 87 M€.
- Creación de empleo: 4.345 empleos-año\*.
- Emisiones evitadas al año: 296.905 t CO<sub>2</sub>.
- Mejora de la calidad del aire: 491 t SO<sub>2</sub> y NO<sub>x</sub> evitadas al año.

\* Empleos-año: puestos de trabajo equivalentes a tiempo completo con una duración de un año.

**Inversión asociada a proyectos**

Vinculados a la Gestión del Impacto Social, la división de Infraestructuras también lleva a cabo proyectos sociales en las comunidades en las que está presente.

**ACCIONA CONSTRUCCIÓN  
CARRETERA FEDERAL 15  
(MÉXICO)**

Comprende la ampliación y modernización de parte del trazado de la Carretera Federal 15, que une Ciudad de México con el Estado de Sonora. En 2018, se han llevado a cabo distintas iniciativas de ayuda humanitaria, que han beneficiado a más de 240 personas, principalmente de la comunidad indígena yaqui:

- Donación de materiales para la reconstrucción de viviendas y alimentos a los afectados del huracán Sergio.
- Donaciones de vales de gasolina a la comunidad yaqui con el objetivo de apoyar a la movilidad de la población a la ciudad de Guaymas.

**ACCIONA INDUSTRIAL  
PLANTA SOLAR LILYVALE  
(AUSTRALIA)**

Situada en el estado de Queensland proporcionará energía limpia a más de 45.000 hogares de la región. En 2018, se han realizado las siguientes iniciativas:

- Participación en la jornada de voluntariado de “Clean Up Australia Day”.
- Reuniones mensuales con los miembros de la comunidad, así como jornadas informativas y visitas de miembros de la comunidad y asociaciones locales a la zona donde se está desarrollando el proyecto.
- Eventos sociales para conseguir donaciones para la comunidad.

**ACCIONA AGUA  
EDAR LA CHIRA (PERÚ)**

El proyecto se ocupa del tratamiento de las aguas residuales de la ciudad de Lima que da cobertura a 2,5 millones de personas y contribuye a la recuperación ambiental del litoral y a la revitalización turística y económica de la zona. Las iniciativas sociales asociadas a este trabajo han beneficiado en 2018 a un total de 1.355 personas a través de la donación de materiales y programas de educación ambiental.

# Compromiso de Otros Negocios de ACCIONA

ACCIONA desarrolla otro tipo de negocios, tales como los servicios financieros de gestión de fondos e intermediación bursátil con Bestinver, la producción de vinos de alta calidad por parte de Grupo Bodegas Palacio 1894 y la promoción de viviendas mediante ACCIONA Inmobiliaria.



## OTROS NEGOCIOS EN 2018

**438**

EMPLEADOS

**225 M€**

CIFRA DE NEGOCIO

**86 M€**

EBITDA

*En estos datos se incluyen los tres negocios de este capítulo: Bestinver, Grupo Bodegas Palacio 1894 y ACCIONA Inmobiliaria.*

## Desempeño en sostenibilidad de Bestinver en 2018

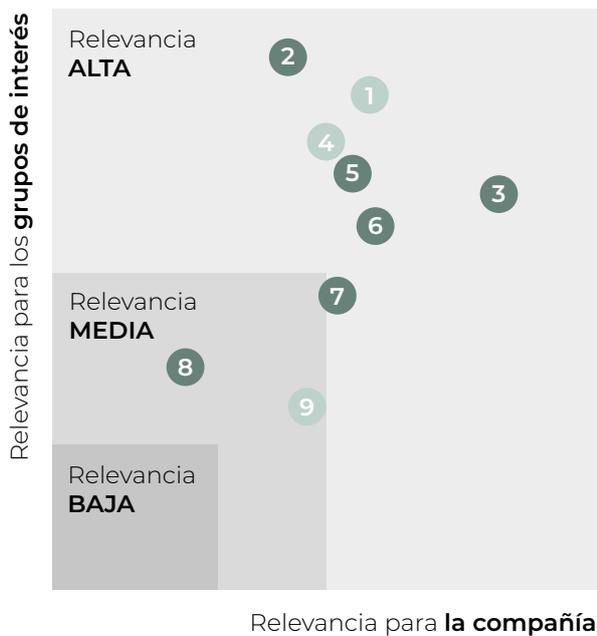
Bestinver es una empresa líder en servicios de gestión de fondos de inversión, fondos de pensiones y otras instituciones de inversión colectiva. Bestinver se centra en la obtención de rentabilidades atractivas y sostenibles a través de la construcción de carteras robustas. La alineación

de intereses es fundamental ya que tanto inversores como gestores co-invierten con un mismo objetivo: obtener las mejores rentabilidades posibles a largo plazo. La filosofía de inversión de Bestinver se define de una manera sencilla: "obtener rentabilidades invirtiendo en compañías infravaloradas a través de un análisis fundamental, una gestión adecuada del riesgo y un horizonte temporal a largo plazo compartido por inversores y gestores".



A continuación se detalla la matriz de materialidad de Bestinver de 2018, que determina la relevancia para los grupos de interés y/o para el negocio de los asuntos identificados. En el capítulo se describe el desempeño

en sostenibilidad del negocio en cuanto a los asuntos de relevancia alta, siempre que exista información específica del negocio que no se haya expuesto ya en capítulos anteriores.



1. Capital humano
2. Desempeño económico
3. Calidad del servicio y satisfacción del cliente
4. Igualdad y diversidad entre los empleados
5. Riesgos no financieros
6. Ética y anticorrupción
7. Innovación y nuevas oportunidades de negocio
8. Cadena de suministro
9. Seguridad, salud y bienestar

## Satisfacción de los inversores

Con el objetivo de aumentar la satisfacción de su base de clientes de manera continua, Bestinver mantiene un amplio equipo de relación con inversores encargado de informarles en todo momento en relación con el estado de sus carteras, así como de facilitarles la operativa en la gestión de sus fondos de inversión y de pensiones.

Además, Bestinver mide el grado de recomendación que sus inversores hacen de la compañía, según el indicador NPS que analiza la respuesta a la pregunta: “¿con qué

probabilidad recomendaría Bestinver a un amigo o conocido?”; el NPS obtenido ha sido un 38 %, esto es, un nivel cercano a “excelente” ya que más de un tercio de los clientes son promotores de la compañía.

Bestinver cuenta con un área privada para clientes en la que se pueden realizar operaciones *online* y con la sección “Escuela de inversión” donde se proporcionan conceptos clave para conocer lo imprescindible a la hora de invertir en fondos de inversión y planes de pensiones.

Este año Bestinver realizó dos conferencias para sus clientes: contando con 509 asistentes en Barcelona (en enero de 2019), donde repasó las rentabilidades y el posicionamiento de las carteras y atendió a las preguntas de los asistentes; y con 651 en la conferencia de Madrid.

A continuación se detalla la matriz de materialidad de Grupo Bodegas Palacio 1894 de 2018, que determina la relevancia para los grupos de interés y/o para el negocio de los asuntos identificados. En el capítulo se describe el desempeño en sostenibilidad del negocio en cuanto a los asuntos de relevancia alta, siempre que exista información específica del negocio que no se haya expuesto ya en capítulos anteriores.

SE HA OBTENIDO UNA VALORACIÓN GLOBAL DE **SATISFACCIÓN DE 4 SOBRES 5** SOBRE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECIDOS

## Desempeño en sostenibilidad de grupo Bodegas Palacio 1894 en 2018



## Cambio climático

Las bodegas del grupo vitivinícola de ACCIONA en España han emitido tan solo 336 tCO<sub>2</sub>e. Al igual que el resto de los negocios de ACCIONA, Grupo Bodegas Palacio 1894 ha compensado las emisiones que ha generado a través de su actividad, siendo de esta manera una empresa neutra en carbono.

Las bodegas y viñedos del negocio, que desde 2015 consumen exclusivamente electricidad de origen renovable, continúan avanzando con medidas para la reducción de su cantidad de energía utilizada. Se destaca:

- Sustitución del equipo de frío de Peñascal por otro de mayor eficiencia energética. Esta medida consigue una reducción del consumo energético de un 18 %.
- Puesta en marcha de las medidas de mejora en la depuradora de Peñascal, que logran reducir su consumo energético en un 30 %.

Adicionalmente, se han llevado a cabo iniciativas para la reducción de emisiones GEI en su cadena de valor, trabajando en la reducción del peso de las botellas empleadas para varias referencias. En la gama Viña Mayor se reduce aproximadamente un 9 % del peso por botella, evitando el uso y transporte de 103 toneladas de vidrio. En algunas referencias de Bodegas Palacio, la nueva versión de botella reduce un 4 % el vidrio con respecto al modelo anterior.

## Compromiso con la calidad y la seguridad alimentaria

Grupo Bodegas Palacio 1894 trabaja para ofrecer la máxima calidad y seguridad en los productos que ofrece a sus clientes, así como para fomentar un consumo responsable participando en iniciativas como Wine in Moderation, iniciativa del sector vitivinícola europeo cuyo objetivo es promover la moderación y la responsabilidad en el consumo del vino y contribuir a la prevención del consumo excesivo o indebido de bebidas alcohólicas.

Durante el año, Grupo Bodegas Palacio 1894 ha llevado a cabo la revisión y mejora de controles realizados sobre la calidad de sus productos, incidiendo sobre el control de contenido efectivo, los controles físico-químicos a lo largo de toda la elaboración y los controles de la materia seca en su recepción<sup>1</sup>. En el ámbito de la seguridad alimentaria, también se ha procedido a la actualización de los requisitos relativos al análisis de puntos críticos, y en concreto, a los procesos de limpieza en determinadas zonas, así como los controles a realizar en aguas de suministro en los centros que se abastecen de pozos.

## CERTIFICACIONES

- **ISO 9001 e ISO 14001:** 100 % de la actividad de producción de vinos, en Bodegas Peñascal, Viña Mayor, Caserío de Dueñas y Bodegas Palacio.
- **Wineries for Climate Protection:** única certificación específica para el sector del vino en el ámbito de la sostenibilidad ambiental y la lucha contra el cambio climático. La certificación conlleva actuaciones de mejora en procesos que reducen emisiones e incrementan la eficiencia energética de los mismos. Viña Mayor fue la primera bodega con D. O. Ribera de Duero en obtener dicha distinción, la cual ha sido renovada en 2018.
- **Food Safety System Certification (FSSC 22000):** en Bodegas Peñascal, Viña Mayor, Caserío de Dueñas y Bodegas Palacio. Norma internacional de referencia para la gestión de riesgos de seguridad alimentaria en toda la cadena de suministro. En 2018 la certificación se ha renovado de acuerdo a los criterios de la nueva versión de la norma FSCC.
- **ISO 22000:** sistema de gestión de seguridad alimentaria en Bodegas Peñascal, Viña Mayor, Caserío de Dueñas y Bodegas Palacio.

La mejora de la calidad de los productos y servicios del grupo tiene un impacto directo sobre la satisfacción de los clientes y consumidores. Las iniciativas desarrolladas en los últimos años para mejorar el *Route to Market* y la presencia en el canal HORECA –como el cambio del enfoque del equipo comercial o el lanzamiento de gamas de productos más modernos– se han consolidado en el ejercicio 2018 y han contribuido a aumentar el nivel de recomendación de Grupo Bodegas Palacio 1894 hasta el 100 % de los clientes HORECA. Para los canales de Consumidor Final y Alimentación, el nivel de recomendación se sitúa este año en el 94 % y 67 % respectivamente, y el índice de satisfacción general es del 97 %.

<sup>1</sup> Palacio y Peñascal.

Para 2019 Grupo Bodegas Palacio 1894 se ha propuesto entre sus objetivos en relación con los clientes, profundizar sobre el conocimiento y las necesidades de los mismos, con el fin de reducir excesos de *stocks*, así como la revisión y actualización del proceso de gestión de devoluciones y reclamaciones.

Todas las reclamaciones recibidas en 2018, relacionadas con la calidad, han sido resueltas.

A cierre de año, Grupo Bodegas Palacio 1894 no tiene constancia de sanciones relacionadas con la seguridad y la calidad de sus productos.

### Gestión ambiental: reducción del consumo hídrico

El consumo de agua es una de las variables ambientales de mayor relevancia en el negocio de la elaboración de vinos. En 2018, el grupo consumió un 6 % del consumo total de agua de ACCIONA. En particular, la propiedad de 400 hectáreas de viñedo hace de la gestión del recurso hídrico un aspecto estratégico.

Por este motivo, durante 2018 se ha continuado con la implantación de medidas encaminadas a reducir el consumo de agua de los viñedos, de forma que el consumo total de agua se ha reducido un 56 % (motivado también en gran medida por un mejor año hidrológico). Se ha avanzado en la implementación de buenas prácticas para el riego del viñedo, ajustando los tiempos y caudales a la climatología, orografía, características de los suelos, variedad y destino final de la uva. En concreto, en 2018 se

ha adquirido un programador para el riego del viñedo de Viña Mayor en horas de baja o nula insolación para evitar evapotranspiraciones de la planta. Esta medida ahorra alrededor de un tercio del agua consumida para esta actividad.

### Contribución a la sociedad

Grupo Bodegas Palacio 1894 ha participado por cuarto año consecutivo en el proyecto social de cocina Gastronomix, cuyo objetivo es facilitar el acceso a oportunidades formativas y una salida profesional a jóvenes de colectivos en riesgo de exclusión.

En 2018 han participado un total de 50 personas. Grupo Bodegas Palacio 1894, entre otras actividades, ha llevado a cabo una *masterclass* en la que se ha trasladado a los participantes conceptos esenciales sobre la adecuada conservación y servicio del vino, reglas básicas de maridaje y otras técnicas aplicables en su día a día en la Cantina Gastronomix.

## Desempeño en sostenibilidad de ACCIONA Inmobiliaria en 2018

Con más de 25 años de experiencia en su sector, ACCIONA Inmobiliaria es una de las primeras compañías de promoción y gestión residencial de España, habiendo desarrollado durante su trayectoria más de 9.000 viviendas repartidas por toda España, Portugal, Polonia, y México.



INMOBILIARIA

**110**  
EMPLEADOS

**84 M€**  
CIFRA  
DE NEGOCIO

**100 %**  
PROMOCIÓN  
INMOBILIARIA EN ESPAÑA  
CERTIFICADA ISO 14001

**9 M€**  
EBITDA

**100 %**  
SATISFACCIÓN  
DE CLIENTE

**100 %**  
ACTIVIDAD EN ESPAÑA  
CERTIFICADA  
OHSAS 18001

A continuación se detalla la matriz de materialidad de ACCIONA Inmobiliaria de 2018, que determina la relevancia para los grupos de interés y/o para el negocio de los asuntos identificados. En el capítulo se describe el

desempeño en sostenibilidad del negocio en cuanto a los asuntos de relevancia alta, siempre que exista información específica del negocio que no se haya expuesto ya en capítulos anteriores.



DE LA ACTIVIDAD EN ESPAÑA

100 %

CERTIFICADA OHSAS 18001

## Gestión ambiental: viviendas ecoeficientes

En coherencia con las políticas de la compañía, ACCIONA Inmobiliaria apuesta desde hace años por certificar todas sus nuevas promociones con el sello sostenible BREEAM, y aspira a la calificación "Bueno" o superior para la práctica totalidad de proyectos.

Este prestigioso método de evaluación de la sostenibilidad proporciona una serie de herramientas y procedimientos destinados a medir, analizar y ponderar los niveles de sostenibilidad en el diseño y ejecución de las nuevas construcciones.

Durante 2018, ACCIONA Inmobiliaria ha entregado 4 promociones residenciales bajo esta certificación. Actualmente todas ellas cuentan con una valoración de "Muy bueno".

La compañía ha entregado un total de 180 viviendas entre las provincias de Madrid y Zaragoza que incorporan medidas en los campos de la eficiencia energética, consumo de agua, salud y bienestar, materiales de bajo impacto ambiental, contaminación, transporte y residuos.

Gracias a los aspectos de mejora que conlleva esta certificación, las viviendas tienen unos baremos de calidad superiores a la oferta existente en el mercado, que hacen más atractiva la inversión. Por este motivo, los bancos ya conceden mejores hipotecas. Además, el alquiler y/o venta se realiza más rápidamente y con mejores condiciones.

## Mejorar la experiencia del cliente y su satisfacción

Durante el año 2018, ACCIONA Inmobiliaria ha seguido avanzando en la implantación de su CRM cuyo objetivo es mejorar la segmentación de clientes. Del mismo modo, la compañía ha implementado una nueva herramienta que centraliza el canal de reclamaciones, integrada con el área privada para clientes de su web donde éstos pueden dar de alta sus incidencias, que llegan al departamento postventa. El nuevo área privada para clientes entrará en funcionamiento durante los primeros meses de 2019 –coincidiendo con la entrega de nuevas promociones–.

ACCIONA Inmobiliaria ha cumplido el reto de implantar un gestor de procesos BPM (*Business Process Management*) para la automatización de varios procedimientos internos como: Análisis de la oportunidad, Gestión de proyectos y Gestión de la construcción.

En línea con los avances realizados en 2017 en el ámbito de la comunicación con clientes, durante el 2018 la compañía ha rediseñado su *app*, habilitando nuevas funcionalidades como la posibilidad de ver tanto el exterior como el interior de las promociones o el uso de realidad virtual.

---

EL 100 % DE LAS ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN INMOBILIARIA EN ESPAÑA ESTÁN CERTIFICADAS EN ISO 9001 Y EN ISO 14001 Y EN POLONIA ESTÁN CERTIFICADAS EL 100 % EN ISO 9001

---

Merece especial mención en 2018 la mejora de la puntuación en las encuestas de satisfacción de las cinco residencias de estudiantes que gestiona ACCIONA, incrementándose la puntuación global en más de 2,5 puntos respecto al año anterior. Entre los elementos que han contribuido a estos resultados destaca el personal que da servicio o los refuerzos en el ancho de banda y número de puntos WIFI para los estudiantes que residen.

### BUENAS PRÁCTICAS CON LA CADENA DE SUMINISTRO

Antes de iniciar cualquier proyecto y en relación con la certificación BREEAM de todas sus promociones, ACCIONA Inmobiliaria mantiene una reunión con los proveedores en el que se les traslada el alcance previsto para dicho proyecto en materia de sostenibilidad. De este modo el proyectista tiene en consideración todos los requisitos a cumplir en materias como energía, agua, materiales sostenibles, contaminación, salud y bienestar, etc. previamente a iniciar los trabajos de diseño.

## Seguridad y salud

La gestión de la seguridad de ACCIONA Inmobiliaria, que cuenta con certificación OHSAS 18001, está integrada en toda la estructura organizativa de la empresa. En todos los centros fijos de trabajo existe la figura del Interlocutor con el Servicio de Prevención, el cual realiza una labor de vigilancia de la seguridad y salud. Esto permite una integración real de las funciones preventivas en cada centro de trabajo.

El círculo de influencia de la cultura preventiva incluye no solo a los colaboradores, sino que también incluye a los clientes. Se han incorporado en los contratos de las residencias de estudiantes información sobre riesgos del centro e instrucciones sobre prevención y actuación en caso de emergencia. Estas acciones se complementan con charlas sensibilizadoras a todo el personal al inicio del curso escolar.

Cabe destacar como indicador del grado de implantación del sistema de gestión de PRL el resultado de cero en la cifra del índice de frecuencia por cuarto año consecutivo, lo que evidencia la ausencia de accidentes de trabajo con baja médica.

# Análisis de Materialidad

FOCO EN  
LO RELEVANTE

Debido a la diversidad de líneas de negocio y países donde opera, ACCIONA afronta diferentes temas clave para cada negocio y para sus grupos de interés.

En el presente capítulo se detalla cómo se ha llevado a cabo la identificación de asuntos de mayor relevancia para ACCIONA y sus grupos de interés, y que conllevan un mayor impacto potencial en el negocio.

Este estudio permite a la compañía conocer la importancia de los asuntos relacionados con la estrategia de negocio, identificar las expectativas y necesidades de las partes interesadas y precisar la planificación de la rendición de cuentas. En él se combina la visión interna de los diferentes negocios y la visión externa de los grupos de interés, aplicando los “Principios relativos a la definición del contenido del informe” de Global Reporting Initiative (GRI) de acuerdo al Estándar GRI 101: Fundamentos.

## SE HA DESARROLLADO UN ANÁLISIS DE MATERIALIDAD ESPECÍFICO PARA CADA UNO DE LOS NEGOCIOS DE ACCIONA

Con motivo de la *Memoria de Sostenibilidad 2018* se han actualizado los asuntos relevantes identificados el año anterior, los cuales partían del análisis de macro tendencias realizado durante el diseño del Plan Director de Sostenibilidad en 2016. Esta actualización se ha llevado a cabo individualmente para cada una de las líneas de negocio de ACCIONA: Energía, Construcción, Agua, Servicios, Industrial, Concesiones, Bestinver, Grupo Bodegas Palacio 1894 y ACCIONA Inmobiliaria.

## Metodología

(GRI 102-42; GRI 102-43)



### 1. IDENTIFICACIÓN

Revisión y actualización de los asuntos identificados en el *Análisis de Materialidad 2017*, con el fin de profundizar en aquellos más relevantes y ampliar el alcance en aquellos de reciente aparición.

### 2. PRIORIZACIÓN

Priorización de los asuntos a partir de un doble análisis:

- Relevancia externa de prescriptores sectoriales, inversores y prensa.
- Relevancia interna desde el análisis del PDS 2020 y consulta a expertos seleccionados por los responsables de sostenibilidad de los negocios.

### 3. VALIDACIÓN

Revisión, validación y valoración de los temas por parte del negocio a través de una fase de diálogo con sus responsables de sostenibilidad.

**Grupos de interés consultados**

(GRI 102-42; GRI 102-43)

En este estudio fueron consultados diferentes competidores, Administraciones Públicas y entidades reguladoras, medios de comunicación, empleados, inversores y analistas, comunidades locales y comunidad científica.

Además, estas fuentes reflejan la opinión de otros grupos de interés de ACCIONA presentes en sus sectores de actividad, como accionistas, socios y clientes, entre otros.

**1. IDENTIFICACIÓN**

**DE ASUNTOS MATERIALES**

El *Análisis de Materialidad 2018* supone una actualización de los asuntos identificados en el ejercicio anterior, utilizando fuentes de información de referencia para los sectores de ACCIONA. Entre ellas cabe destacar el análisis de competidores de sus diferentes negocios, así como de los diferentes *think tanks* y directrices como el *Financial Stability Board*, la Ley española de información no financiera y diversidad o la propuesta legislativa de la Unión Europea denominada *Winter Package*, entre otros. Del mismo modo, se han tenido en cuenta los análisis de materialidad sectoriales de *Sustainability Accounting*

*Standards Board (SASB)* para las industrias *Renewable Resources & Alternative Energy, Water Utilities, Engineering & Construction Services, Services, Investment Banking and Brokerage, Alcoholic Beverages, Agricultural Products, Real Estate Services y Real Estate Owners, Developers & Investment Trusts.*

Todas estas fuentes permiten identificar matices y especificidades, obteniendo diferentes listados de asuntos para cada línea de negocio. A continuación se muestra un único listado de asuntos según el área correspondiente del PDS 2020, y que muestra los asuntos comunes (aquellos en los que no se precisa negocio) y los específicos por negocio.

Área del PDS	Asuntos materiales	Definición de los asuntos
 <p><b>SOCIEDAD</b></p>	<p><b>Comunidades locales</b> (común, excepto Bestinver)</p>	<p>El impacto negativo de la actividad de la compañía sobre las comunidades locales debe ser gestionado, comenzando por un apropiado diálogo con éstas. Dicho impacto engloba aspectos como el desplazamiento de población, el ruido o polvo generado, el impacto visual y la seguridad ciudadana. Además, la actividad de la empresa también tiene una repercusión positiva sobre las comunidades locales, como puede ser la generación de riqueza y la creación de empleo local o contratación de proveedores locales.</p>

[Continúa >](#)

Área del PDS	Asuntos materiales	Definición de los asuntos
 <p><b>CAMBIO CLIMÁTICO</b></p>	<p><b>Cambio climático</b> (común, excepto Bestinver)</p> <p><b>Inversión en energías renovables</b> (específico para Energía)</p> <p><b>Transición energética y mecanismos regulatorios</b> (específico para Energía)</p>	<p>Medidas adoptadas por la compañía para contribuir a la mitigación del cambio climático: establecer una política en la materia, promover la eficiencia energética, reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, compensar emisiones o comprar energía renovable; adaptación de proyectos o activos a fenómenos climatológicos externos; y gestión de riesgos y oportunidades derivados del cambio climático.</p> <p>De acuerdo a los criterios estratégicos de la compañía, se considera relevante identificar nuevas oportunidades de inversión y negocio en torno a las energías renovables. Además, unos marcos estables que aseguren la rentabilidad de la inversión y colaboración público-privada son imprescindibles.</p> <p>La actividad de la compañía está condicionada por la transición energética y los continuos cambios regulatorios. Este aspecto incluye marcos regulatorios que promuevan y proporcionen seguridad en las inversiones renovables, planes a largo plazo, políticas de <i>carbon pricing</i> y también la normativa referente al déficit de tarifa.</p>
 <p><b>MEDIO AMBIENTE</b></p>	<p><b>Gestión ambiental y biodiversidad</b> (común, excepto Bestinver)</p> <p><b>Uso del agua</b> (común, excepto Bestinver)</p>	<p>Para garantizar una gestión ambiental adecuada se considera necesario desarrollar una política de Medio Ambiente, evaluar la vulnerabilidad a la regulación ambiental, establecer unos objetivos de cumplimiento y gestionar las posibles certificaciones de Sistemas de Gestión Ambiental. Además, la gestión del impacto que tiene la compañía en la biodiversidad engloba medidas como el establecimiento de políticas, el análisis del estado de los ecosistemas afectados y el desarrollo de acciones de protección de la biodiversidad.</p> <p>Una gestión apropiada del uso del agua incluye la captación, el consumo y el vertido asociado. Para conseguirla, se aconseja realizar una medición de su huella hídrica y definir objetivos para la reducción de ésta.</p>

Continúa >

Área del PDS	Asuntos materiales	Definición de los asuntos
 <p><b>MEDIO AMBIENTE</b></p>	<p><b>Residuos y economía circular</b> (común, excepto Bestinver)</p> <p><b>Materiales</b> (específico para Construcción, Industrial y Concesiones)</p>	<p>Una gestión adecuada administración de los residuos comprende la actualización de políticas, la investigación de nuevos usos de los residuos y la innovación en torno al reciclaje de éstos. La economía circular promueve el cambio hacia una economía eficiente en el uso de los recursos, teniendo en cuenta un análisis del ciclo de vida completo de los productos y servicios asociados a la cadena de valor.</p> <p>La gestión del uso de materiales engloba el ahorro de éstos, el fomento de la utilización de materiales reciclados, la gestión de materiales peligrosos y la certificación de los materiales de construcción.</p>
 <p><b>BUEN GOBIERNO</b></p>	<p><b>Riesgos no financieros</b></p> <p><b>Ética y anticorrupción</b></p> <p><b>Derechos humanos</b> (común, excepto Bestinver)</p>	<p>La gestión del riesgo efectiva es vital para el planeamiento financiero a largo plazo y la flexibilidad de la organización. Para ello, las compañías necesitan implementar mecanismos de detección, monitorización y cuantificación de riesgos. En el ámbito de la sostenibilidad, se considera relevante el análisis de riesgos ambientales, sociales y de buen gobierno, incluyendo además el riesgo país (inherente a operaciones transnacionales y que contribuye a una apropiada expansión internacional).</p> <p>Como parte del Gobierno Corporativo, se considera necesario establecer una política anticorrupción y un código ético o de conducta, además de promover el cumplimiento legal y la integridad en concursos y licitaciones. La tendencia de las grandes compañías cotizadas españolas es proporcionar cada vez más información en relación a la transparencia y la contribución tributaria.</p> <p>Medidas implantadas para respetar los derechos humanos de los grupos de interés y mecanismos para dar solución a posibles violaciones de los mismos. Además de la definición de una política al respecto, se considera relevante la formación y sensibilización en la materia y la evaluación del posible impacto de proyectos e inversiones, incluyendo el análisis en la cadena de suministro.</p>

[Continúa >](#)



Área del PDS



**CADENA DE VALOR**

Asuntos materiales

**Calidad del servicio y satisfacción del cliente**  
(común, excepto para Agua y Energía)

**Cadena de suministro**

**Seguridad y calidad del producto**  
(específico para Grupo Bodegas Palacio 1894)

**Seguridad y calidad del suministro eléctrico**  
(específico para Energía)

Definición de los asuntos

Establecimiento de mecanismos para recoger las opiniones de los clientes, y poder así medir su satisfacción y gestionar la relación existente.

Los criterios ambientales, sociales y de orden ético deben ser aplicados también en la gestión de proveedores. Esto incluye el establecimiento de políticas, medidas correctoras en caso de incumplimientos, la evaluación de riesgos y la identificación de la huella hídrica y de carbono de los proveedores. En este sector, se considera relevante la contratación local y la contratación "verde".

La satisfacción del cliente también va ligada a la seguridad y calidad del producto. Este aspecto tiene en cuenta el compromiso de la compañía con el cliente, la innovación en nuevas tecnologías de producción, el *marketing* responsable (incluyendo un etiquetado que promueva el consumo responsable y la descripción de estrategias para gestionar el uso de Organismos Modificados Genéticamente) y las iniciativas relacionadas con la elaboración de productos ecológicos.

Este aspecto es igualmente relevante para asegurar la satisfacción del cliente. No solo engloba el compromiso de la compañía con el cliente, sino también la capacidad de suministro, el estado de la infraestructura, la diversificación del mix de generación eléctrica, la innovación en nuevas tecnologías de producción y la garantía de acceso a la energía.



**INNOVACIÓN**

**Innovación y nuevas oportunidades de negocio**

Disponer de una hoja de ruta de innovación sostenible conduce a nuevas oportunidades de negocio. Esta guía incluye aspectos como las inversiones en I+D, el desarrollo de nuevas tecnologías, el establecimiento de objetivos medibles y la colaboración con terceros.

## 2. PRIORIZACIÓN

### DE ASUNTOS MATERIALES

La priorización de los asuntos se ha determinado a partir de un doble análisis de fuentes de información:

- Relevancia externa otorgada por inversores y prescriptores:
  - Criterios y aspectos evaluados en el cuestionario de Dow Jones Sustainability Index.
  - Expectativas de los inversores en criterios sociales, ambientales y de buen gobierno.
  - Análisis de asuntos relevantes para los grupos de interés identificados en prensa y redes sociales.
  - Consulta a organismos internacionales e instituciones sectoriales teniendo en cuenta los principales países donde ACCIONA tiene mayor actividad: World Wildlife Fund (WWF), Asociación Mexicana de Energía, Asociación de Empresas de Energías Renovables (APPA), American Wind Energy Association (AWEA), International Energy Agency (IEA), Canada Green Building Council, Australia Green Building Council, World Economic Forum, Ellen MacArthur Foundation, Water Association, Global Compact Chile, Canadian Water and Wastewater Association (CWWA), Asociación Nacional de Empresas de Agua y Saneamiento de México (ANEAS), International Facility Management Association y World Business Council for Sustainable Development (WBCSD).
- Relevancia interna, a partir de documentos y grupos de interés internos:
  - Análisis del Plan Director de Sostenibilidad 2020.
  - Consultas a los responsables de sostenibilidad de los negocios: los expertos seleccionados por cada negocio han aportado su visión sobre la relevancia de los asuntos identificados.

## 3. VALIDACIÓN

### DE ASUNTOS MATERIALES

Para la valoración y validación de los asuntos materiales se ha establecido una fase de diálogo con los responsables de sostenibilidad de cada uno de los negocios de ACCIONA, que finaliza con una evaluación en la cual se contrasta la coherencia de las valoraciones otorgadas en la fase previa.

## LOS PRINCIPALES ASUNTOS

**RELEVANTES PARA TODOS LOS NEGOCIOS SON: CAMBIO CLIMÁTICO, INNOVACIÓN Y NUEVAS OPORTUNIDADES DE NEGOCIO, DESEMPEÑO ECONÓMICO, ÉTICA Y ANTICORRUPCIÓN, Y SEGURIDAD, SALUD Y BIENESTAR**

### Resultados del análisis por línea de negocio (GRI 102-47)

A continuación se detallan los asuntos que han resultado ser materiales para cada una de las divisiones de ACCIONA: Energía, Infraestructuras (Construcción, Concesiones, Agua, Servicios e Industrial) y Otros negocios (Bestinver, Grupo Bodegas Palacio 1894 y ACCIONA Inmobiliaria).

Varios asuntos resultan de relevancia en todos los negocios de ACCIONA: Cambio climático, Innovación y nuevas oportunidades de negocio, Desempeño económico, Ética y anticorrupción, Seguridad, salud y bienestar.

La calidad del servicio y la satisfacción del cliente son básicos para todos los negocios, y sus variantes específicas para Energía y Agua también tienen una importancia significativa. Además, otro de los asuntos que destaca entre los más relevantes en la mayoría de las líneas de negocio es la gestión ambiental y de la biodiversidad.

### Determinación de contenidos (GRI 102-46)

El índice de contenidos GRI de esta Memoria muestra el listado completo de asuntos identificados, junto con los Estándares GRI asociados y la cobertura de cada uno de ellos. Tal y como se puede observar en el apartado anterior, todos los asuntos son relevantes en alguno de los negocios de ACCIONA.

ÁREA DEL PDS	ASUNTOS MATERIALES	ENERGÍA	INFRAESTRUCTURAS	CONSTRUCCIÓN	CONCESIONES	AGUA	SERVICIOS	INDUSTRIAL	OTROS NEGOCIOS	BESTINVER	BODEGAS	INMOBILIARIA
Sociedad	Comunidades locales	•			•						•	
	Cambio climático	•		•	•	•	•	•			•	•
Cambio Climático	Inversión en energías renovables	•										
	Transición energética y mecanismos regulatorios	•										
Medio Ambiente	Gestión ambiental y biodiversidad	•		•	•	•	•				•	•
	Uso del agua					•					•	•
	Residuos y economía circular			•			•					
	Materiales			•				•				
Buen Gobierno	Riesgos no financieros				•	•		•		•		
	Ética y anticorrupción	•		•	•	•	•	•		•		•
	Derechos humanos	•		•		•		•			•	•
	Desempeño económico	•		•	•	•	•	•		•	•	•
Personas	Igualdad y diversidad de los empleados						•			•	•	
	Capital humano			•	•	•	•	•		•		•
	Seguridad, salud y bienestar	•		•	•	•	•	•			•	•
Cadena de Valor	Calidad del agua suministrada al cliente					•						
	Calidad del servicio y satisfacción del cliente			•	•		•	•		•	•	•
	Cadena de suministro				•		•	•				•
	Seguridad y calidad del producto										•	
	Seguridad y calidad del suministro eléctrico	•										
Innovación	Innovación y nuevas oportunidades de negocio	•		•	•	•	•	•		•		

En esta *Memoria* se comunican todos los Estándares GRI asociados a los asuntos, poniendo el foco en aquellos negocios en los que cada asunto en cuestión es relevante. Del mismo modo, en los capítulos específicos de cada negocio se aporta la matriz de materialidad propia del negocio correspondiente, y se completa con una información más amplia sobre los asuntos de relevancia alta para cada línea de actividad.

# Acerca de esta Memoria

---

TRANSPARENCIA  
Y RIGUROSIDAD

---

Esta *Memoria* cumple con los principios de inclusividad, relevancia, capacidad de respuesta e impacto.

## (GRI 102-46)

En esta *Memoria de Sostenibilidad* se recoge el desempeño de ACCIONA en materia de sostenibilidad en 2018, así como los retos a los que se enfrenta y el enfoque de su gestión. El objetivo de esta *Memoria* es ofrecer, de forma exhaustiva y clara, toda la información relevante de la compañía relacionada con la sostenibilidad para sus diferentes grupos de interés.

El contenido de este informe parte de los desafíos descritos en memorias de sostenibilidad de años anteriores y pone el foco en los avances realizados durante el año 2018.

Asimismo, esta *Memoria* describe el progreso anual de la compañía en la implantación de los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en materia de derechos humanos y laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción, así como la contribución de ACCIONA para la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

La información publicada en este documento se complementa con el contenido de otros informes de la compañía: las *Cuentas Anuales e Informe de Gestión Consolidados*, el *Informe Anual de Gobierno Corporativo*, y el *Informe Integrado* (GRI 102-45). De igual modo, otros contenidos sobre sostenibilidad son actualizados periódicamente en la página web de ACCIONA: [www.acciona.com](http://www.acciona.com).

La *Memoria de Sostenibilidad* tiene periodicidad anual y se ha realizado de acuerdo a los Principios para la elaboración de informes recogidos dentro del Estándar 101 de Global Reporting Initiative (GRI). El seguimiento de estas directrices garantiza que la información contenida en esta *Memoria* sea fiable, completa y equilibrada. Así pues, este informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI: opción exhaustiva.

---

ESTE INFORME SE HA  
ELABORADO DE CONFORMIDAD  
CON LOS ESTÁNDARES GRI:  
OPCIÓN EXHAUSTIVA

---

Con el objetivo de alinear la información con las expectativas y preocupaciones de sus grupos de interés, ACCIONA también cumple con los principios establecidos por el estándar AA1000 AP en su última edición de 2018: inclusividad, relevancia, capacidad de respuesta e impacto.

Para comprobar la fiabilidad de los datos, la correcta aplicación de los principios de la norma AA1000 AP y la consistencia de la información que da respuesta a los Estándares GRI, la compañía ha recurrido a la verificación externa de la *Memoria* a través de la firma KPMG Asesores S.L. Como en memorias anteriores, ACCIONA persigue que su nivel de revisión razonable alcance a un mayor número de indicadores relevantes. Como resultado del proceso de verificación, la presente *Memoria* contiene un *Informe de Revisión Independiente* en el que se detalla el objetivo y la dimensión del mismo, así como los procedimientos empleados y las conclusiones obtenidas.



### EL PRINCIPIO BÁSICO DE **INCLUSIVIDAD**

ACCIONA tiene en cuenta a todos sus grupos de interés en los procesos de actualización de su Plan Director de Sostenibilidad (PDS) y en las consultas que se llevan a cabo desde los proyectos de negocio. En el apartado específico “Diálogo y Liderazgo” del capítulo “Sociedad”, se describen con más detalle las vías de diálogo y las principales iniciativas desarrolladas durante 2018 con los grupos de interés.



### EL PRINCIPIO DE **RELEVANCIA**

El *Análisis de Materialidad 2018*, elaborado por ACCIONA bajo los principios establecidos en el Estándar 101 de GRI, ha permitido identificar aquellos asuntos económicos, ambientales y sociales con mayor impacto para el desarrollo de la actividad de la compañía.

Como resultado de este estudio, ACCIONA considera que la información recogida en la presente *Memoria* es relevante para la compañía y sus diferentes grupos de interés. En el capítulo de “Análisis de Materialidad” se describe el proceso de desarrollo y metodología llevados a cabo para la identificación de contenidos del documento.



### EL PRINCIPIO DE **CAPACIDAD DE RESPUESTA**

La compañía trata los principales temas de sostenibilidad que preocupan a sus grupos de interés, actuando con transparencia en sus decisiones, acciones y desempeño. Los capítulos siguen la estructura de las áreas de trabajo del PDS 2020: Sociedad, Cambio Climático, Medio Ambiente, Buen Gobierno, Personas, Cadena de Valor e Innovación. Asimismo, se incluyen capítulos con un resumen de la información más relevante en sostenibilidad de las diferentes líneas de negocio: Energía, Infraestructuras y Otros negocios.



### EL PRINCIPIO DE **IMPACTO**

La actualización del estándar AA1000 AP en 2018 supone la inclusión de este nuevo principio, por el cual se recomienda a las organizaciones medir, monitorizar y asumir la responsabilidad del impacto de todas sus acciones a todos los niveles. ACCIONA supervisa el impacto directo e indirecto de sus actividades a través de los indicadores reportados en los capítulos mencionados anteriormente, incluyendo objetivos medibles y evaluables, tanto estratégicos como operativos.



### **ALCANCE** (GRI 102-46)

Desde el año 2005, ACCIONA reporta la información sobre el desempeño no financiero de sus negocios en la *Memoria de Sostenibilidad*. En ella se describen todas sus actividades ofreciendo una visión por divisiones y, en la medida de lo posible, también por áreas geográficas en las que opera.

A lo largo del informe se especifica el alcance de cada uno de los indicadores mostrados. Igualmente, y con el fin de facilitar el mejor entendimiento de la evolución del desempeño de la compañía, también se proporcionan datos de años anteriores.

La información ambiental publicada en la *Memoria* procede del sistema de reporte ambiental de ACCIONA, que incluye entre otros elementos, la herramienta Métrica, que es la referencia para el seguimiento y control centralizado de los indicadores ambientales de las actividades desarrolladas por ACCIONA. El perímetro de los datos ambientales que se publican se corresponde con el 100 % de las actividades de ACCIONA, tanto en el ámbito nacional como internacional. El criterio para la consolidación de información medioambiental se basa en el esquema de control financiero, tal y como lo define el estándar GHG Protocol.

# Índice de contenidos GRI



Para el Materiality Disclosures Service, GRI Services ha revisado que el índice de contenidos GRI está presentado de forma clara y las referencias a los contenidos 102-40 a 102-49 se alinean con las secciones apropiadas en el cuerpo del informe.

Estándar GRI	Contenidos	Página	Respuesta directa u omisión	Verificación externa
<b>GRI 101: Fundamentos 2016</b>				
<b>CONTENIDOS GENERALES</b>				
<b>GRI 102: Contenidos Generales 2016</b>				
1. Perfil de la organización				
102-1	Nombre de la organización		ACCIONA S.A.	●
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	8-10		●
102-3	Ubicación de la sede	<i>Informe de Gobierno Corporativo 2018</i> (p. 1)		●
102-4	Ubicación de las operaciones	14-15		●
102-5	Propiedad y forma jurídica	<i>Informe de Gobierno Corporativo 2018</i> (p. 2-9)		●
102-6	Mercados servidos	8-10, 14-15		●
102-7	Tamaño de la organización	12-13		●
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	109-112		●
102-9	Cadena de suministro	104-107, 136-153		●
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	89-92, 136-140 <i>Cuentas Anuales Consolidadas 2018</i> (p. 190-192)	Desconsolidación de Trasmediterranea a 31 de mayo de 2018	●
102-11	Principio o enfoque de precaución	69 <i>Cuentas Anuales Consolidadas 2018</i> (p.229)		●

Continúa >

Estándar GRI	Contenidos	Página	Respuesta directa u omisión	Verificación externa
102-12	Iniciativas externas	47-48, 94		●
102-13	Afiliación a asociaciones	47-48, 51-52		●
<b>2. Estrategia</b>				
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4-7		●
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	22-24, 60-61, 100-103		●
<b>3. Ética e integridad</b>				
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	8, 93-96		●
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	93-96		●
<b>4. Gobernanza</b>				
		89-92		
102-18	Estructura de gobernanza	<i>Informe de Gobierno Corporativo 2018</i> (p. 13-14)		●
102-19	Delegación de autoridad	26, 33-34, 91		●
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	33-34, 91 <i>Informe de Gobierno Corporativo 2018</i> (p. 15, 38-39)		●
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	50-55, 220-225		●
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	91 <i>Informe de Gobierno Corporativo 2018</i> (p. 13-14)		●
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	89-92 <i>Informe de Gobierno Corporativo 2018</i> (p. 13-14)		●
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	<i>Informe de Gobierno Corporativo 2018</i> (p. 26-27)		●
102-25	Conflictos de intereses	<i>Informe de Gobierno Corporativo 2018</i> (p. 42)		●
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	<i>Informe de Gobierno Corporativo 2018</i> (p. 38-39)		●

Continúa &gt;

Estándar GRI	Contenidos	Página	Respuesta directa u omisión	Verificación externa
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	33-34		●
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	<i>Informe de Gobierno Corporativo 2018</i> (p. 27-28)		●
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	33-34, 60-61, 220-227		●
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	60-61		●
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	<i>Informe de Gobierno Corporativo 2018</i> (p. 44-47)		●
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	33-34 <i>Reglamento del Consejo de Administración</i> (p. 26-27)		●
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	93-96		●
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	93-96		●
102-35	Políticas de remuneración	92-93 <i>Informe Anual sobre remuneraciones de los consejeros del Ejercicio 2018</i> (p. 2-10)		●
102-36	Proceso para determinar la remuneración	<i>Informe Anual sobre remuneraciones de los consejeros del Ejercicio 2018</i> (p. 2-10)		●
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	<i>Informe Anual sobre remuneraciones de los consejeros del Ejercicio 2018</i> (p. 2-3)		●
102-38	Ratio de compensación total anual	122		●
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual		No procede: primer año en el que se miden y publican los ratios.	●
<b>5. Participación de los grupos de interés</b>				
102-40	Lista de grupos de interés	50		●
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	127		●
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	50, 220		●
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	50, 220		●

Continúa >

Estándar GRI	Contenidos	Página	Respuesta directa u omisión	Verificación externa
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	50		●
6. Prácticas para la elaboración de informes				
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	<i>Cuentas Anuales Consolidadas 2018</i> (p. 170-185)		●
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas	227-229		●
102-47	Lista de temas materiales	226		●
102-48	Reexpresión de la información		Datos históricos de CO <sub>2</sub> e recalculados (acorde a lo establecido por GHG Protocol), debido a que la actividad de Trasmediterranea en 2018 se desconsolidó de ACCIONA y a que 2 centros de consumo representativo han dejado de ser atribuibles a ACCIONA según acuerdos relativos a las responsabilidades de gestión energética y al criterio de atribución de las emisiones de plantas de titularidad pública, consolidadas bajo esquema de control financiero, según "GHG Protocol: Corporate Standard for U.S. Public Sector Organizations".	●
102-49	Cambios en la elaboración de informes		En este ejercicio no ha habido diferencias significativas respecto al año anterior en cuanto a la lista de temas materiales, ni en cuanto a su definición o alcance.  Sí se ha avanzado en la adaptación de la información recabada para la elaboración conforme a la actualización en 2018 de los estándares GRI relacionados con Agua y efluentes (GRI 303) y la seguridad y salud de los trabajadores (GRI 403).	●
102-50	Período objeto de la memoria		2018 (año Natural, con cierre a 31 de diciembre)	●
102-51	Fecha del último informe		2017	●
102-52	Ciclo de elaboración de informes		Anual	●
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe		<a href="mailto:responsabilidadcorporativa@acciona.es">responsabilidadcorporativa@acciona.es</a>	●
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	228		●
102-55	Índice de contenidos GRI	230-245		●
102-56	Verificación externa	246	Toda la información referente a los Estándares GRI de este índice de contenidos ha sido verificada externamente	●

Continúa >

Estándar GRI	Contenidos	Página	Respuesta directa u omisión	Verificación externa
<b>TEMAS MATERIALES</b>				
<b>COMUNIDADES LOCALES</b> (GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016; GRI 204: Prácticas de adquisición 2016; GRI 413: Comunidades locales 2016)				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	221-225	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dentro y fuera de la organización</li> <li>• La organización está vinculada al impacto a través de sus relaciones de negocio</li> </ul>	●
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	37-39		●
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	36		●
<b>GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016</b>				
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	40-42		●
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	39		●
<b>GRI 204: Prácticas de adquisición 2016</b>				
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	138-139		●
<b>GRI 413: Comunidades locales 2016</b>				
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	37-39		●
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos – reales y potenciales– en las comunidades locales	37-39		●
<b>CAMBIO CLIMÁTICO</b> (GRI 302: Energía 2016; GRI 305: Emisiones 2016)				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	221-225	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dentro y fuera de la organización</li> <li>• La organización contribuye directamente al impacto</li> </ul>	●
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	57-61		●
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	56		●
<b>GRI 302: Energía 2016</b>				
302-1	Consumo energético dentro de la organización	66-67		●

Continúa >

Estándar GRI	Contenidos	Página	Respuesta directa u omisión	Verificación externa
302-2	Consumo energético fuera de la organización	67		●
302-3	Intensidad energética	67		●
302-4	Reducción del consumo energético	66-67		●
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	66-67		●
<b>GRI 305: Emisiones 2016</b>				
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	62		●
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	62		●
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	63-64		●
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	63		●
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	62-65		●
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)		No procede: ACCIONA no emplea gases que agoten la capa de ozono en sus instalaciones.	●
305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	64-65		●
<b>INVERSIÓN EN ENERGÍAS RENOVABLES</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	221-225	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dentro y fuera de la organización</li> <li>• La organización contribuye directamente al impacto</li> </ul>	●
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	171-172		●
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	171-172		●
<b>TRANSICIÓN ENERGÉTICA Y MECANISMOS REGULATORIOS</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	221-225	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dentro y fuera de la organización</li> <li>• La organización está vinculada al impacto a través de sus relaciones de negocio</li> </ul>	●
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	65, 173		●
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	65, 173		●

Estándar GRI	Contenidos	Página	Respuesta directa u omisión	Verificación externa
<b>GESTIÓN AMBIENTAL Y BIODIVERSIDAD (GRI 304: Biodiversidad 2016)</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	221-225	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dentro y fuera de la organización</li> <li>• La organización contribuye directamente al impacto</li> </ul>	•
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	69-72, 80-83		•
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	68		•
<b>GRI 304: Biodiversidad 2016</b>				
304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	81-82		•
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	82		•
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	83		•
304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UINC y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	83		•
<b>USO DEL AGUA (GRI 303: Agua y efluentes 2018)</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	221-225	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dentro y fuera de la organización</li> <li>• La organización contribuye directamente al impacto</li> </ul>	•
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	72-77		•
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	68		•
<b>GRI 303: Agua y efluentes 2018</b>				
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	72-73, 77, 205-207		•
303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	73, 83		•

Continúa >

Estándar GRI	Contenidos	Página	Respuesta directa u omisión	Verificación externa
303-3	Extracción de agua	73-76		●
303-4	Vertido de agua	73-76		●
303-5	Consumo de agua	73-76		●
<b>RESIDUOS Y ECONOMÍA CIRCULAR (GRI 306: Efluentes y residuos 2016)</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	221-225	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dentro y fuera de la organización</li> <li>• La organización contribuye directamente al impacto</li> </ul>	●
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	84-87		●
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	68		●
<b>GRI 306: Efluentes y residuos 2016</b>				
306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	73-76		●
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	84-85		●
306-3	Derrames significativos	72		●
306-4	Transporte de residuos peligrosos	84-85		●
306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	83		●
<b>MATERIALES (GRI 301: Materiales 2016)</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	221-225	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dentro y fuera de la organización</li> <li>• La organización contribuye directamente al impacto</li> </ul>	●
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	84-87, 204-205		●
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	84-87, 204-205		●
<b>GRI 301: Materiales 2016</b>				
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	84-85, 204-205		●
301-2	Insumos reciclados	84-85, 204-205		●
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	84-85, 204-205		●

Continúa >

Estándar GRI	Contenidos	Página	Respuesta directa u omisión	Verificación externa
<b>RIESGOS NO FINANCIEROS</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	221-225	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dentro y fuera de la organización</li> <li>• La organización contribuye directamente al impacto</li> </ul>	●
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	100-103		●
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	88		●
<b>ÉTICA Y ANTICORRUPCIÓN (GRI 205: Anticorrupción 2016; GRI 206: Competencia desleal 2016)</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	221-225	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dentro y fuera de la organización</li> <li>• La organización contribuye directamente al impacto</li> </ul>	●
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	93-97		●
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	88, 93-97		●
<b>GRI 205: Anticorrupción 2016</b>				
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	93-97		●
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	93-97		●
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas		Durante 2018 se han recibido dos denuncias por supuestos de conflicto de intereses o actividades susceptibles de ser calificadas como corrupción que se han resuelto en el primer supuesto mediante una indicación para que cese la actividad objeto del conflicto de intereses y en el segundo supuesto está a la espera de resolución de la instrucción pertinente.	●
<b>GRI 206: Competencia desleal 2016</b>				
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia		La Comisión Nacional los Mercados y de la Competencia (CNMC) ha solicitado de ACCIONA Construcción, S.A. que facilite información y aporte determinados datos en relación con posibles prácticas anticompetitivas en el mercado de servicios de conservación integral de las carreteras del Estado consistentes en el reparto de las licitaciones convocadas a tal efecto por el Ministerio de Fomento.	●

Estándar GRI	Contenidos	Página	Respuesta directa u omisión	Verificación externa
			Dicha petición de información se constituye en diligencia previa a la incoación, en su caso, de expediente sancionador y está pendiente de contestación para reflejar que la Sociedad que se ocupa de licitar y ejecutar mantenimientos de carreteras es ACCIONA Mantenimiento e Infraestructuras S.A. y no ACCIONA Construcción, S.A. Otras empresas de mantenimiento han recibido similares requerimientos. ACCIONA confía en que tras la debida acreditación de la inexistencia del carácter anticompetitivo que la CNMC atribuye a la conducta descrita, el expediente será archivado.	●
<b>COMUNIDADES LOCALES</b> (GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016; GRI 204: Prácticas de adquisición 2016; GRI 413: Comunidades locales 2016)				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	221-225	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dentro y fuera de la organización</li> <li>La organización contribuye directamente al impacto</li> </ul>	●
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	97-103		●
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	97-103		●
<b>GRI 406: No discriminación 2016</b>				
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	93-95		●
<b>GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016</b>				
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	97-98, 127, 144, 150		●
<b>GRI 408: Trabajo infantil 2016</b>				
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	97-102, 144-149		●
<b>GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016</b>				
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	97-102, 144-149		●

Continúa >

Estándar GRI	Contenidos	Página	Respuesta directa u omisión	Verificación externa
<b>GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016</b>				
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	94-95, 97-99		●
<b>GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016</b>				
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	97-103, 144-149		●
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	118		●
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	97-99, 144		●
<b>DESEMPEÑO ECONÓMICO (GRI 201: Desempeño económico 2016)</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	221-225	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dentro y fuera de la organización</li> <li>• La organización contribuye directamente al impacto</li> </ul>	●
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	8-12, 104-107		●
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	8-12, 104-107		●
<b>GRI 201: Desempeño económico 2016</b>				
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	104-107		●
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	57-61		●
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	<i>Cuentas Anuales Consolidadas 2018</i> (p. 55-56)		●
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	<i>Cuentas Anuales Consolidadas 2018</i> (p. 120-121)		●

Continúa >

Estándar GRI	Contenidos	Página	Respuesta directa u omisión	Verificación externa
<b>IGUALDAD Y DIVERSIDAD ENTRE LOS EMPLEADOS</b> (GRI 202: Presencia en el mercado 2016; GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016)				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	221-225	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dentro y fuera de la organización</li> <li>La organización contribuye directamente al impacto</li> </ul>	●
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	124-127		●
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	108		●
<b>GRI 202: Presencia en el mercado 2016</b>				
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local		El salario mínimo medio de ACCIONA es superior al salario mínimo interprofesional.	●
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local		En 2018, un 63,3% del total de directivos de la compañía en destinos internacionales (fuera de España) son directivos locales con contrato local.	●
<b>GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016</b>				
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	90-91, 110-112, 125-126		●
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	120-121		●
<b>CAPITAL HUMANO</b> (GRI 401: Empleo 2016; GRI 404: Formación y enseñanza 2016)				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	221-225	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dentro y fuera de la organización</li> <li>La organización contribuye directamente al impacto</li> </ul>	●
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	109-124		●
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	108		●
<b>GRI 401: Empleo 2016</b>				
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	114, 124		●
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	121-124		●

Estándar GRI	Contenidos	Página	Respuesta directa u omisión	Verificación externa
401-3	Permiso parental		Todos los empleados tienen derecho a baja por motivos de maternidad/ paternidad. En 2018, prácticamente la totalidad de la plantilla que ha disfrutado de este derecho se ha reincorporado al trabajo después de la finalización del período de baja.	●
<b>GRI 404: Formación y enseñanza 2016</b>				
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	116		●
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	114-118		●
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	119		●
<b>SEGURIDAD, SALUD Y BIENESTAR (GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018)</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	221-225	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dentro y fuera de la organización</li> <li>• La organización contribuye directamente al impacto</li> </ul>	●
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	127-135		●
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	108		●
<b>GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018</b>				
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	127, 132-133		●
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	127, 132-133		●
403-3	Servicios de salud en el trabajo	127, 131-132		●
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	133-134		●
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	134		●
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	123-124, 131-132		●

[Continúa >](#)

Estándar GRI	Contenidos	Página	Respuesta directa u omisión	Verificación externa
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	127, 175-176, 192		●
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	132-133		●
403-9	Lesiones por accidente laboral	127-131,135		●
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	131-132		●
<b>CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE <sup>1</sup></b> (GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016; GRI 417: Marketing y etiquetado 2016; GRI 418: Privacidad del cliente 2016; GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016)				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	221-225	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dentro y fuera de la organización</li> <li>• La organización contribuye directamente al impacto</li> </ul>	●
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	153-159		●
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	136		●
<b>GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016</b>				
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	157-158, 173-175, 178, 199-203, 215-216, 218		●
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios		Durante 2018, se han recibido un total de 26 reclamaciones en el ámbito de las concesiones y servicios hospitalarios en relación con la prestación del servicio. Estas no tienen relación con el incumplimiento de normativas ni códigos voluntarios. Para el resto de negocios tampoco se han identificado casos de incumplimiento en este ámbito.	●
<b>GRI 417: Marketing y etiquetado 2016</b>				
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	159		●
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios		En 2018, no se ha constatado ningún incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relativos a la información y el etiquetado de productos y servicios ni a las comunicaciones de marketing.	●

<sup>1</sup> Incluye los asuntos específicos de negocio relacionados: Seguridad y calidad del suministro eléctrico (ACCIONA Energía), Calidad del agua suministrada al cliente (ACCIONA Agua), Seguridad y calidad del producto (Grupo Bodegas Palacio 1894).

Estándar GRI	Contenidos	Página	Respuesta directa u omisión	Verificación externa
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing		En 2018, no se ha constatado ningún incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relativos a la información y el etiquetado de productos y servicios ni a las comunicaciones de marketing.	●
<b>GRI 418: Privacidad del cliente 2016</b>				
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente		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.	●
<b>GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016</b>				
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico		La compañía no tiene constancia de multas ni sanciones por incumplimiento de leyes o normativas en materia social y económica. Asimismo, los productos, proyectos y servicios que presta ACCIONA no están prohibidos en ninguno de los mercados en los que opera.	●
<b>CADENA DE SUMINISTRO (GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016; GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016)</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	221-225	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dentro y fuera de la organización</li> <li>• La organización está vinculada al impacto a través de sus relaciones de negocio</li> </ul>	●
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	137-153		●
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	136		●
<b>GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016</b>				
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	144, 147-149		●
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	144, 147-148		●
<b>GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016</b>				
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	144, 147-148		●

Estándar GRI	Contenidos	Página	Respuesta directa u omisión	Verificación externa
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	144, 147		●
<b>INNOVACIÓN Y NUEVAS OPORTUNIDADES DE NEGOCIO</b>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	221-225	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dentro y fuera de la organización</li> <li>• La organización contribuye directamente al impacto</li> </ul>	●
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	161-167, 185-187, 197-199		●
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	160		●

# Informe de Revisión Independiente



KPMG Asesores, S.L.  
Pº de la Castellana, 259 C  
28046 Madrid

## **Informe de Verificación Independiente sobre la Memoria de Sostenibilidad 2018 de Acciona, S.A.**

A la Dirección de Acciona, S.A.:

Hemos sido requeridos por la Dirección de Acciona, S.A. (en adelante, ACCIONA) para realizar una revisión independiente de la Memoria de Sostenibilidad del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2018 (en adelante, "la Memoria") con un nivel de aseguramiento razonable y limitado sobre la información no financiera contenida en la Memoria.

Los indicadores cubiertos por un nivel de aseguramiento razonable son GRI 102-8, GRI 102-41, GRI 202-1, GRI 202-2, GRI 204-1, GRI 302-1, GRI 304-1, GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-4, GRI 305-7, GRI 401-1, GRI 401-3, GRI 403-1, GRI 403-4, GRI 404-1, GRI 404-2, GRI 404-3, GRI 405-1, GRI 405-2, GRI 410-1, GRI 412-2, las informaciones cuantitativas que derivan de estos indicadores, relativas al avance en el cumplimiento de los objetivos del Plan Director de Sostenibilidad 2020 (en adelante PDS 2020) y las informaciones cualitativas relativas al avance en el cumplimiento de los objetivos del PDS 2020. Los indicadores cubiertos por un nivel de aseguramiento limitado se circunscriben al resto de los indicadores contenidos en el "Índice de contenidos GRI" de la Memoria.

### **Responsabilidad de la Dirección de ACCIONA**

La Dirección de ACCIONA es responsable de la preparación y presentación de la Memoria de conformidad con los *Sustainability Reporting Standards* de Global Reporting Initiative (*GRI Standards*), en su opción exhaustiva, según lo detallado en el punto 102-54 del Índice de contenidos GRI de la Memoria. Asimismo, es responsable del cumplimiento de los criterios del *Materiality Disclosures Service* habiendo obtenido, confirmación de Global Reporting Initiative sobre la correcta aplicación de los mismos. La Dirección también es responsable de la información y las afirmaciones contenidas en el mismo; de la implantación de procesos y procedimientos que cumplan los principios establecidos en la Norma de Principios de AccountAbility AA1000 AP 2018; de la determinación de los objetivos de ACCIONA en lo referente a la selección y presentación de información sobre el desempeño en materia de desarrollo sostenible, incluyendo la identificación de los grupos de interés y de los asuntos materiales; y del establecimiento y mantenimiento de los sistemas de control y gestión del desempeño de los que se obtiene la información.

Estas responsabilidades incluyen el establecimiento de los controles que la Dirección considere necesarios para permitir que la preparación de los indicadores con un nivel de aseguramiento limitado esté libre de errores materiales debidos a fraude o errores.



## Nuestra responsabilidad

---

Nuestra responsabilidad es llevar a cabo una revisión destinada a proporcionar un nivel de aseguramiento razonable sobre la preparación y presentación de los indicadores GRI 102-8, GRI 102-41, GRI 202-1, GRI 202-2, GRI 204-1, GRI 302-1, GRI 304-1, GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-4, GRI 305-7, GRI 401-1, GRI 401-3, GRI 403-1, GRI 403-4, GRI 404-1, GRI 404-2, GRI 404-3, GRI 405-1, GRI 405-2, GRI 410-1, GRI 412-2, una revisión limitada sobre la preparación y presentación del resto de indicadores dentro del alcance de la revisión y expresar una conclusión basada en el trabajo realizado.

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica" (ISAE 3000) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España. Estas normas exigen que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo de forma que obtengamos una seguridad limitada sobre si la Memoria está exenta de errores materiales.

KPMG aplica la norma ISQC1 (*International Standard on Quality Control 1*) y de conformidad con la misma mantiene un sistema integral de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados en relación con el cumplimiento de los requerimientos éticos, estándares profesionales y requerimientos legales y regulatorios aplicables.

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y otros requerimientos éticos del *Code of Ethics for Professional Accountants* emitido por el International Ethics Standards Board for Accountants, el cual está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Además, hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo a la Norma de Aseguramiento de Sostenibilidad AA1000 AS 2008 de AccountAbility (Tipo 2) que abarca no sólo la naturaleza y el alcance del cumplimiento, por parte de la organización, de la norma AA1000 AP, sino que además evalúa la fiabilidad de la información referente al desempeño tal y como se indica en el alcance.

## Revisión razonable sobre indicadores con nivel de aseguramiento razonable

Nuestro trabajo de revisión razonable depende de nuestro juicio profesional, e incluye la evaluación de los riesgos debidos a errores significativos de dichos indicadores, ya sea por fraude o error.

Para realizar estas evaluaciones de riesgo, hemos tenido en cuenta el control interno relevante para la preparación y presentación de los indicadores con una revisión razonable, con el fin de diseñar procedimientos de revisión apropiados, pero no para proporcionar una conclusión en cuanto a la eficacia del control interno de ACCIONA sobre la preparación y presentación del Informe.

Nuestro compromiso también incluye la evaluación de la adecuación de los indicadores con los criterios de la Guía para la elaboración de los *Sustainability Reporting Standards* de Global Reporting Initiative (*GRI Standards*), obteniendo un conocimiento sobre la obtención de la información financiera y no financiera desde su origen, evaluando la razonabilidad de las estimaciones realizadas por ACCIONA y recalculando los indicadores objeto de una revisión razonable.

## Revisión limitada sobre indicadores con nivel de aseguramiento limitado

Nuestro trabajo de revisión limitada se ha llevado a cabo mediante entrevistas con la Dirección y las personas encargadas de la preparación de la información incluida en la Memoria, y la aplicación de procedimientos analíticos y otros dirigidos a recopilar evidencias, como:

- comprobación de los procesos que dispone ACCIONA para determinar cuáles son los aspectos materiales, así como la participación de los grupos de interés en los mismos.
- La comprobación, a través de entrevistas con la Dirección y con otros empleados relevantes, tanto a nivel de grupo como a nivel de las unidades de negocio seleccionadas, de la existencia de una estrategia y políticas de sostenibilidad para atender a los asuntos materiales, y su implantación a todos los niveles de ACCIONA.
- La evaluación a través de entrevistas de la consistencia de la descripción de la aplicación de las políticas y la estrategia en materia de sostenibilidad, gobierno, ética e integridad de ACCIONA.
- El análisis de riesgos, incluyendo búsqueda en medios para identificar asuntos materiales durante el ejercicio cubierto por la Memoria.
- La revisión de la consistencia de la información que responde a los *Universal Standards* con los sistemas o documentación interna.
- El análisis de los procesos de recopilación y de control interno de los datos cuantitativos reflejados en la Memoria, en cuanto a la fiabilidad de la información, utilizando procedimientos analíticos y pruebas de revisión en base a muestreos.
- La revisión de diez centros de trabajo, mediante visitas y revisiones en remoto y de forma presencial, seleccionados según un análisis del riesgo, teniendo en cuenta criterios cuantitativos y cualitativos.
- La revisión de la aplicación de los requerimientos establecidos en los *Sustainability Reporting Standards* de Global Reporting Initiative (GRI Standards), de conformidad con la opción exhaustiva.
- La lectura de la información incluida en la Memoria para determinar si está en línea con nuestro conocimiento general y experiencia, en relación con el desempeño en sostenibilidad de ACCIONA.
- El contraste de la información financiera reflejada en la Memoria con la incluida en las cuentas anuales de ACCIONA, auditadas por terceros independientes.

Nuestro equipo multidisciplinar ha incluido especialistas en AA1000 AP, en diálogo con grupos de interés y en el desempeño social, ambiental y económico de la empresa.

Los procedimientos llevados a cabo en un encargo de aseguramiento limitado varían en naturaleza y tiempo empleado, siendo menos extensos que los de un encargo de aseguramiento razonable. Consecuentemente, el nivel de aseguramiento obtenido en un trabajo de revisión limitada es inferior al de uno de aseguramiento razonable. El presente Informe en ningún caso puede entenderse como un Informe de auditoría.

## Conclusiones

---

Nuestra conclusión de basa, y está sujeta a los aspectos indicados en este Informe de Revisión Independiente. Consideramos que la evidencia que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestras conclusiones.

En nuestra opinión, los indicadores GRI 102-8, GRI 102-41, GRI 202-1, GRI 202-2, GRI 204-1, GRI 302-1, GRI 304-1, GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-4, GRI 305-7, GRI 401-1, GRI 401-3, GRI 403-1, GRI 403-4, GRI 404-1, GRI 404-2, GRI 404-3, GRI 405-1, GRI 405-2, GRI 410-1, GRI 412-2, las informaciones cuantitativas que derivan de estos indicadores, relativas al avance en el cumplimiento de los objetivos del Plan Director de Sostenibilidad y las informaciones cualitativas relativas al avance en el cumplimiento de los objetivos del Plan Director de Sostenibilidad, revisados con un nivel de aseguramiento razonable, están preparados y presentados, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los *Sustainability Reporting Standards* de Global Reporting Initiative (*GRI Standards*), en su opción exhaustiva, según lo detallado en el punto 102-54 del Índice de Contenidos GRI, que incluye la fiabilidad de los datos, la adecuación de la información presentada y la ausencia de desviaciones y omisiones significativas.

En base a los procedimientos de revisión limitada realizados y a la evidencia obtenida, tal y como se describe anteriormente, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los indicadores revisados con un nivel de aseguramiento limitado, no hayan sido preparados, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los *Sustainability Reporting Standards* de Global Reporting Initiative (*GRI Standards*), en su opción exhaustiva, según lo detallado en el punto 102-54 del Índice de Contenidos GRI que incluye la fiabilidad de los datos, la adecuación de la información presentada y la ausencia de desviaciones y omisiones significativas.

Sobre la aplicación de ACCIONA de la Norma de Principios de AccountAbility AA1000 AP 2018, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos indique que Acciona, S.A. no haya aplicado los principios de inclusividad, relevancia, capacidad de respuesta e impacto según lo detallado en los puntos 102-43 y 102-44 del Índice de contenidos GRI de la Memoria.

En otro documento, proporcionaremos a la Dirección de ACCIONA un informe interno que contiene todos nuestros hallazgos y áreas de mejora.

Sin perjuicio de las conclusiones presentadas anteriormente, detallamos a continuación las observaciones principales:

## **En cuanto al principio de INCLUSIVIDAD**

---

El Plan Director de Sostenibilidad 2020 de ACCIONA (en adelante, PDS 2020) recoge los principales canales de diálogo con los grupos de interés de la compañía. Además, la compañía realiza consultas específicas durante las diferentes fases del ciclo de vida de los proyectos de negocio, realizando auditorías externas para la correcta implementación de las medidas propuestas. Durante 2018, ACCIONA ha elevado a norma corporativa el procedimiento de gestión de impacto social. Esta norma recoge los criterios mínimos de actuación para la gestión social de los proyectos, dando respuesta a las expectativas de los grupos de interés de la compañía. En este sentido, y en el contexto de esta normativa, sería recomendable implantar medidas relacionadas con la priorización de los grupos de interés involucrados.

## **En cuanto al principio de RELEVANCIA**

---

ACCIONA realiza de forma anual un análisis de materialidad que cubre la totalidad de los negocios de la compañía. Para cada uno de los negocios, se consideran diferentes prescriptores nacionales e internacionales relacionados con las distintas actividades, obteniendo diferentes matrices de materialidad. No obstante, los asuntos materiales identificados no se han actualizado respecto a las últimas ediciones. Sería recomendable establecer y adecuar el listado en base a potenciales nuevos asuntos relevantes derivados de las macro-tendencias de mercado.

## **En cuanto al principio de RESPUESTA**

---

En la memoria de Sostenibilidad 2018 de ACCIONA, se da respuesta a los objetivos y compromisos marcados en el PDS 2020 de forma anual. Como orientación a la mejora y debido a la nueva norma mercantil vigente relacionada con la divulgación de información no financiera y diversidad, se podrán priorizar los compromisos y objetivos presentes en el Plan con el objetivo de centrar las nuevas expectativas sobre este tipo de información por parte de los grupos de interés. Asimismo, sería recomendable continuar avanzando en el alineamiento de los contenidos de la Memoria para garantizar que se están cubriendo todos los aspectos materiales detectados.

## **En cuanto al principio de IMPACTO**

---

ACCIONA realiza la identificación, evaluación y gestión de los impactos más significativos que genera a través de su actividad en las geografías en las que opera. La compañía liga dicho impacto con su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible a través de los compromisos adquiridos en el PDS 2020. Asimismo, ACCIONA dispone de la Norma Corporativa de Gestión de Impacto Social que identifica los impactos positivos y negativos que se generan en las comunidades locales y en sus entornos de influencia. Sin embargo, la compañía podría avanzar en la inclusión de un cuadro de mando para la gestión, reporte y seguimiento de indicadores clave.

## **Propósito de nuestro informe**

---

De conformidad con los términos y condiciones de nuestra carta de encargo, este Informe de Revisión Independiente se ha preparado para ACCIONA en relación con su Memoria de Sostenibilidad 2018 y por tanto no tiene ningún otro propósito ni puede ser usado en otro contexto.

KPMG Asesores, S.L.



Patricia Reverter Guillot

12 de abril de 2019

**EDITA**

ACCIONA, S.A. Dirección de Imagen Corporativa y Marketing Global

- [twitter: @acciona](https://twitter.com/acciona)
- [facebook.com/acciona](https://facebook.com/acciona)
- [linkedin.com/company/acciona](https://linkedin.com/company/acciona)
- [youtube.com/accionacorp](https://youtube.com/accionacorp)
- [instagram.com/acciona](https://instagram.com/acciona)

[www.accionacom](http://www.accionacom)

**DEPÓSITO LEGAL**

M-16739-2019

© 2019 ACCIONA S.A.

Todos los derechos reservados.





BUSINESS AS UNUSUAL

[www.acciona.com](http://www.acciona.com)