

Diálogo con grupos de interés, aquellos cuya opinión importa

El diálogo directo con clientes, con las comunidades donde operamos, así como con inversores y autoridades implicadas en la toma de decisiones, nos permite un acercamiento constructivo a las diferentes expectativas e intereses, haciendo posible una estrategia que ofrece respuestas prácticas y sostenibles.

2013

Retos	Avances
<ul style="list-style-type: none"> Realización de diálogos específicos, entre otros, con clientes de Latinoamérica y entidades firmantes de los Principios del Ecuador. 	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones con clientes, entre otros con CAP, Codelco, CEMEX, Dersa y TetraPak, en las que se recabó su opinión sobre el Plan Director de Sostenibilidad.

Hechos destacados

- ACCIONA ha realizado consultas sobre temas relevantes en sostenibilidad con prescriptores internos (a través de los Comités de Sostenibilidad de los negocios) y externos de la Compañía (representantes de organizaciones internacionales, analistas e inversores, mundo académico, ONG, etc.).

2014

Retos
<ul style="list-style-type: none"> Realizar consultas directas con los principales grupos de interés en mercados clave para la revisión y actualización del PDS. Llevar a cabo consultas con clientes de la Compañía.

Relación con los grupos de interés

G4-25, G4-26 y G4-27

ACCIONA identifica a sus grupos de interés y asume un compromiso de diálogo continuo con ellos, así como de considerar sus expectativas en la gestión de las prácticas de sostenibilidad de la Compañía. ACCIONA plantea el proceso de diálogo con un enfoque doble:

- Consultas periódicas a los grupos de interés para la discusión, revisión y actualización de temas relevantes del PDS.
- Consultas a grupos de interés integradas dentro de la sistemática de evaluación del impacto social y ambiental de los proyectos.

A continuación se resaltan algunas de las principales iniciativas con diferentes grupos de interés, sin embargo, en los demás capítulos de esta Memoria se incluyen más ejemplos de las diferentes actuaciones que se han llevado a cabo durante 2013.



ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y ENTIDADES REGULADORAS (G4-26 Y G4-27)

ACCIONA defiende el diálogo entre empresas y las autoridades implicadas en la toma de decisiones, como fórmula fundamental para conocer las distintas opciones y adoptar medidas con pleno conocimiento de sus efectos para las empresas, para el sector e incluso para un país. A fin de participar activamente en ese diálogo, ACCIONA forma parte de distintas asociaciones de los sectores en que desarrolla su actividad, siempre con la vista puesta en la búsqueda de posiciones acordes con la visión de la Compañía que pasan necesariamente por la sostenibilidad.

En general, ACCIONA promueve, tanto individualmente como en colaboración con otros agentes, la elaboración de estudios y difusión de sus resultados, y se involucra en aquellas actuaciones destinadas a promover una regulación coherente con el desarrollo sostenible de los sectores en que opera la empresa, a través de la presentación de propuestas, comentarios o alegaciones en los trámites de audiencia de los distintos procedimientos.

■ Marco regulatorio en materia de energía y clima para el período 2020-2030 de la Comisión Europea

Dentro del proceso de elaboración del marco regulatorio en materia de energía y clima para el período 2020-2030, la Comisión Europea lanzó una consulta en marzo de 2013 con el fin de identificar diversas opciones de política energética y medioambiental en el ámbito de la Unión Europea.

ACCIONA participó en la consulta pública, proponiendo líneas de actuación relativas a la necesidad de contar con un marco legal estable, objetivos vinculantes en materia de energías renovables y reducción de gases de efecto invernadero, incentivos económicos para alcanzar los objetivos, una fiscalidad acorde y mejores infraestructuras e interconexiones entre Estados Miembros para la mejor integración de las energías renovables y la implementación del mercado interior.

En paralelo, ACCIONA individualmente y conjuntamente con otros agentes y asociaciones destacadas del sector en España y la UE, ha trasladado a las instituciones europeas las que considera sus prioridades en política energética y ambiental en la línea antes descrita, a través de comunicaciones directas, participación en ruedas de prensa, y otras actuaciones.

Como respuesta a la consulta, la Comisión publicó recientemente la comunicación sobre el marco regulatorio a 2030, proponiendo una reducción del 40% de las emisiones de gases de efecto invernadero y un incremento de la cuota de las energías renovables en la UE hasta, como mínimo, el 27% (este último no es de obligado cumplimiento para los Estados miembros con carácter individual).

A diferencia de la Comisión, en relación con el marco a 2030, el Parlamento Europeo ha propuesto objetivos vinculantes de energías renovables a nivel nacional. Por su parte, el Consejo Europeo, en su reunión de marzo de

2014, si bien pospuso la decisión sobre la definición del nuevo marco regulatorio de la UE a 2030 hasta octubre de 2014, resaltó la necesidad de desarrollar un marco de apoyo para progresar en energías renovables.

■ Marco de la UE de ayudas públicas en materia de energía y medio ambiente (Guidelines on State aid for environmental protection and energy 2014-2020)

ACCIONA ha participado, tanto directamente como en colaboración con asociaciones nacionales y europeas, en las diversas consultas públicas iniciadas por la Comisión Europea, dentro del proceso de revisión de la normativa aplicable a las ayudas públicas en los ámbitos de la energía y medio ambiente. La Compañía aboga por una normativa que no entorpezca, sino que favorezca, la aplicación de sistemas de incentivos que, sin olvidar la sostenibilidad económica, faciliten una mayor penetración de las energías renovables en toda la UE.

Asimismo, ACCIONA participó en la consulta pública sobre mecanismos de capacidad y adecuación de la generación, encontrando sus propuestas, reflejo en las Directrices publicadas por la Comisión.

También se han elaborado ya las directrices sobre sistemas de incentivos a las energías renovables que en general apuestan por sistemas de apoyo flexibles pero dotados de estabilidad y predictibilidad, en la línea apuntada por la Compañía como base para el desarrollo de las energías renovables en Europa.

INVERSORES Y ANALISTAS (G4-26 Y G4-27)

Durante 2013, ACCIONA mantuvo una constante y fluida comunicación con analistas e inversores con el fin de informar sobre los resultados y la estrategia del grupo y de responder sus dudas, siempre con el objetivo de ofrecer la información necesaria que permita la toma de decisiones de inversión en la Compañía.

- 11 roadshows
- 9 conferencias
- 5 reverse roadshows
- Visitas a las principales plazas financieras: Londres, París, Milán, Frankfurt, Zúrich, Ginebra, Bruselas, Ámsterdam, Rotterdam, La Haya, Nueva York, Chicago, Minneapolis, Toronto, Montreal y Madrid/Barcelona/Zaragoza
- Reuniones y multiconferencias
- Desayunos temáticos y generalistas dirigidos a los analistas con el fin de ampliar la información proporcionada sobre los negocios de la Compañía, así como su estrategia general (desayunos temáticos sobre ACCIONA Agua y Concesiones).

En total se mantuvo contacto con 296 inversores en 2013 (13% más que en 2012).

Además, con el fin de hacer más fluida y directa la comunicación con el mercado, en 2013 ACCIONA lanzó un grupo abierto

en la red social de inversores *Unience.com*, (www.unience.com) a través del cual los inversores tienen la oportunidad de seguir el valor e interactuar con la Compañía. En esta plataforma se ofrece aquella información que pueda resultar interesante para la comunidad inversora y de analistas (hechos relevantes, presentaciones, resultados, notas de prensa, etc.).

Entre los temas de interés para el mercado durante 2013 destacaron el intento de estimación de impacto en ACCIONA de los cambios regulatorios del sector eléctrico en España, tanto a nivel de resultados de la Compañía, como en las estructuras de financiación de los activos y en el valor de los mismos y los planes para mitigar dicho impacto. Esto llevó a presentar un Plan de Acción detallado que abarcó acciones tales como: reducción de costes, recorte de la inversión, venta de activos, cancelación del dividendo a cuenta, diversificación de las fuentes de financiación (lanzamiento del primer bono convertible) y una reorganización interna acompañada de cambios en la alta dirección.

Además, el nivel de apalancamiento del grupo continuó despertando cierta inquietud, especialmente en un contexto de recortes, lo que suscitó preguntas sobre la estrategia de ACCIONA para reducirlo, objetivos de apalancamiento esperados y plazos contemplados para alcanzarlos. También fue pregunta recurrente, los planes de inversión de la Compañía.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN (G4-26 Y G4-27)

ACCIONA ha reforzado su relación con los medios de comunicación y ha ampliado el alcance de la información que pone a su disposición. La Compañía, además de trasladar su propia actividad empresarial, ha contribuido activamente a divulgar en los medios el posicionamiento e importancia de las energías renovables en el mix energético, muy especialmente en España y resto de países de la Unión Europea, altamente dependientes de las importaciones de combustibles fósiles.

La introducción de métricas permite un conocimiento más detallado de los intereses de los medios de comunicación para mejorar la gestión de la agenda de informaciones que la Compañía emite. Este conjunto de métricas incluye un análisis de los mensajes específicos más directamente vinculados al Plan Director de Sostenibilidad (PDS), lo que permite analizar el grado de difusión de las distintas políticas de la Compañía y sus avances. Así, en medios se publicaron más de 230 noticias directamente vinculadas a políticas del PDS.

En 2013, la Compañía ha continuado de forma periódica y estable con sus comunicaciones a los medios a través de notas de prensa, un total de 115, y ha reforzado el diálogo directo con cada uno de ellos a fin de atender sus intereses de forma personalizada. Las apariciones en prensa de la Compañía han aumentado el 9%.

EMPLEADOS (G4-26 Y G4-27)

En 2013, ACCIONA ha mantenido una línea de comunicación y diálogo constante con los empleados a través de los canales de comunicación interna. Si bien por un lado se facilita el conocimiento de la Compañía y sus actividades, por otro, también se facilita la colaboración y se busca la participación.

A través de la herramienta de *emailing*, en 2013 se han enviado 373 emails a empleados de la Compañía, siendo los envíos más destacados los siguientes: *newsletter* semanal en español —Flash; *newsletter* mensual en inglés— Enews, y un *newsletter* específico mensual para Brasil editado en portugués, que se envía a todos los empleados en Brasil desde el mes de septiembre. Por otra parte, en el buzón de correo de comunicación interna, abierto a las preguntas y comentarios de los empleados, durante 2013 se recibieron 1.098 emails y se enviaron 838.

RED DE COMUNICACIÓN INTERNA DE ACCIONA	
Interacciona: Intranet corporativa de ACCIONA	<p>En 2013, se han duplicado las visitas de empleados a la intranet, superando las 1.600.000 visitas (en 2012 fueron 885.000), en su versión en español. La versión inglesa obtuvo un incremento de más de un 120% pasando de 9.000 visitas anuales a más de 20.000.</p> <p>Todas las noticias, páginas, notas internas y elementos de información (vídeos, etc.) que se publican en la intranet ofrecen al usuario la posibilidad de votar <i>me gusta</i> o de comentar en abierto. En 2013, los niveles de interacción de los empleados con la información de la Compañía han aumentado: los <i>me gusta</i> en las noticias publicadas en español alcanzando los 5.901 (un 56% más que en 2012) y en inglés, superando los 276; con 319 comentarios en español y 6 en inglés.</p>
Canal de TV interno	En 2013 la Compañía subió al canal de TV de Interacciona 56 vídeos en español y 41 en inglés.
Puntos de encuentro	En 2013 se ha ofrecido el acceso a los empleados a través de interacciona a las presentaciones de resultados de la Compañía y también a una sesión específica sobre la aplicación, retos y posibilidades de la tecnología BIM (<i>Building Information Modelling</i>). La asistencia a estas reuniones monotemáticas puede ser presencial o en vídeo a través de la intranet.
Gente ACCIONA	Entrevistas a empleados de ACCIONA que dan a conocer la actualidad de la Compañía, sus servicios, y las principales iniciativas. En 2013, la Compañía ha publicado seis <i>Gente ACCIONA</i> .
Encuesta Interacciona 2013	En esta encuesta sobre la intranet participaron más de 1.680 personas, tanto en español como en inglés. Cerca de un 80% de las personas que respondieron, valoraron Interacciona con un notable alto como una buena o muy buena intranet. En cuanto a las novedades más valoradas por los usuarios está el Resumen de prensa internacional, <i>Learn in ACCIONA</i> , el programa de Salud y Bienestar y también marca empleadora, mientras que entre los aspectos a mejorar los empleados incluyeron la sección <i>Quién es Quién</i> .

CLIENTES (G4-26 Y G4-27)

Además de las vías de comunicación descritas en el capítulo de Círculo de Valor, cabe mencionar que, en 2013 ACCIONA mantuvo reuniones específicas con clientes de ACCIONA Energía e Infraestructuras con el objetivo de encontrar posibilidades de colaboración en el desarrollo de acciones conjuntas en materia de sostenibilidad.

En estas reuniones se recabó la opinión de los clientes sobre el Plan Director de Sostenibilidad de ACCIONA. Una de las principales áreas de interés en las reuniones fueron los proyectos relacionados con la evaluación del impacto social de los proyectos, planteando opciones para desarrollar iniciativas conjuntas de gestión del impacto. Por ejemplo, se trataron temas como la creación de viveros y la contratación de personal discapacitado. Asimismo se discutió la posibilidad de estudiar cómo colaborar con el cliente en uno de sus proyectos sociales para analizar las posibles sinergias que pudieran surgir con FUNDAME. En otra de las reuniones se puso sobre la mesa la posibilidad de dar a conocer la actividad de ACCIONA como agencia de eventos neutros en carbono, cuyos servicios puedan interesar al cliente en algún evento propio, y mantener una vía de comunicación en la que compartir de manera actualizada la información sobre las respectivas actividades en sostenibilidad de la Compañía.

COMUNIDADES LOCALES (G4-26 Y G4-27)

Con el fin de conocer las necesidades y la opinión de las comunidades donde opera, y dar respuestas a sus inquietudes, ACCIONA establece distintas vías de comunicación y diálogo con las comunidades locales. A continuación se describen algunos ejemplos dentro de los proyectos de las diferentes líneas de negocio de la Compañía (ver también el capítulo Sociedad):

- **Parque eólico Berrimal (Australia):** en noviembre de 2013, ACCIONA Energía invitó a los miembros de las comunidades de Charlton y Wedderburn a dos jornadas de puertas abiertas, con el fin de reunir a la comunidad con los representantes de la Compañía y poder analizar la planificación del parque de Berrimal. Durante las reuniones se trataron temas relacionados con las oportunidades de trabajo, el patrocinio de la comunidad y la ubicación de las turbinas.
- **Iniciativas de sensibilización medioambiental con las comunidades locales en Brasil:** en el proyecto de construcción de la carretera BR-393, ACCIONA Infraestructuras ha desarrollado una campaña de sensibilización medioambiental bajo el lema *Respire melhor-Você escolhe o ar que respira* (Respire mejor-usted elige el aire que respira), para concienciar a

los conductores sobre la importancia de mantener y usar adecuadamente los vehículos para reducir la emisión de gases contaminantes y mejorar la calidad del aire que respiran.

- **La concesión del Tranvía de Zaragoza (España):** en la concesión del Tranvía de Zaragoza, ACCIONA Infraestructuras ha puesto en marcha una serie de iniciativas encaminadas a que los ciudadanos conozcan las claves de seguridad y convivencia con el nuevo medio de transporte. Se realizaron charlas en 51 colegios de la ciudad cercanos al trazado, con actividades dinámicas que prestaban atención a la seguridad vial, en las que participaron 8.547 niños. También se impartieron 21 charlas para adultos en colaboración con Stop Accidentes en el Punto de Información del Tranvía, asociaciones vecinales, juntas de distrito y centros de mayores. Por último, se ofrecieron charlas técnicas de formación a más de 1.200 agentes de la Policía Local y Bomberos.