

# S O C I E D A D

## GESTIÓN DEL IMPACTO SOCIAL, COMPROMISO Y DIÁLOGO

ACCIONA asume la necesidad de colaborar para mejorar la calidad de vida de las personas, en particular contribuyendo a la sociedad a través de la gestión y diálogo social en los proyectos.



### HITOS DESTACADOS 2017

- La implantación de la metodología de Gestión del Impacto Social alcanza los 100 proyectos de la compañía en 33 países.
- Realización de 9 auditorías externas en 2 proyectos de Energía y 7 de Infraestructuras, para evaluar el grado de aplicación de la Gestión del Impacto Social.
- Medición del impacto socioeconómico en 2 proyectos de ACCIONA Infraestructuras y 2 proyectos de ACCIONA Energía.
- Diversas iniciativas de voluntariado realizadas en 19 países con un total de 1.746 voluntarios.
- Participación en foros de referencia de sostenibilidad a nivel global tales como el Foro Económico Mundial, la COP23, One Planet Summit, entre otros.
- Fin del proyecto Luz en Casa Napo Piloto en Amazonía (Perú) de la Fundación ACCIONA Microenergía así como puesta en marcha de seis nuevos Centros Luz en Casa en Oaxaca (México).

### RETOS PRINCIPALES 2018

- ▶ Elevar a norma el procedimiento de Gestión del Impacto Social y aprobar una instrucción técnica de comunicación y diálogo con comunidades y grupos de interés.
- ▶ Continuar realizando auditorías para mejorar la gestión del impacto social de los proyectos.
- ▶ Extender la realización de estudios de impacto socioeconómico a otros proyectos de Energía e Infraestructuras.
- ▶ Realizar iniciativas de voluntariado periódicas para impulsar el compromiso de los empleados con el desarrollo sostenible.
- ▶ Participar en foros de referencia sobre desarrollo sostenible junto a otros grupos de interés.
- ▶ Finalizar el proyecto Luz en Casa Napo 2017 y puesta en marcha del proyecto EncAsa Oaxaca 2018, en Alianza Público Privada para el Desarrollo con AECID, AMEXCID y el Gobierno de Oaxaca.

## GESTIÓN DEL IMPACTO SOCIAL DE ACCIONA

La gestión del impacto social del desarrollo de los proyectos y servicios de ACCIONA en las comunidades es uno de los pilares esenciales dentro del modelo de negocio sostenible de la compañía.

La compañía ha desarrollado una metodología propia de Gestión del Impacto Social (GIS), para analizar y tratar las consecuencias sociales tanto negativas como positivas, de los proyectos sobre las personas. Esta metodología se está implementando a través de un procedimiento corporativo específico, en vigor desde 2014, basado en estándares internacionales como E&S Performance Standard, IFC y WBCSD, y es de aplicación a los proyectos de construcción, explotación o prestación de servicios de ACCIONA Infraestructuras y ACCIONA Energía así como en aquellos considerados relevantes por la compañía aun quedando fuera del alcance descrito.

La responsabilidad de la implantación de dicha metodología es transversal a lo largo 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, la Dirección General de Área de Sostenibilidad de la corporación hace un seguimiento periódico de la implantación en los proyectos y se encarga de actualizar la metodología.



### MÁS INFORMACIÓN

en el apartado 'Gestión del Impacto Social' de los capítulos de 'Compromiso de ACCIONA Energía' y 'Compromiso de ACCIONA Infraestructuras'

### FASES DE LA METODOLOGÍA GIS

<b>Caracterización del riesgo social</b>	Estudio del grado de riesgo social del proyecto mediante la caracterización del riesgo social desde la fase de diseño y oferta.
<b>Evaluación social del proyecto</b>	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.
<b>Comunicación y diálogo con comunidades</b>	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.
<b>Implantación y seguimiento de medidas</b>	Puesta en marcha de las medidas identificadas para evitar y mitigar los impactos sociales negativos así como reforzar los positivos.

LA COMPAÑÍA  
ANALIZA LAS  
CONSECUENCIAS  
SOCIALES  
DE SUS  
PROYECTOS  
SOBRE LAS  
PERSONAS  
A TRAVÉS  
DE UNA  
METODOLOGÍA  
PROPIA

El desarrollo de los proyectos genera numerosos impactos positivos tales como la contratación de personal local, compra local de productos y servicios, capacitación de trabajadores, aumento de ingresos de los trabajadores, mejora de accesos a vías de circulación, entre otros.

LA IMPLANTACIÓN  
DE LA  
METODOLOGÍA  
GIS HA  
ALCANZADO  
EN 2017 LOS 100  
PROYECTOS, 13  
EN ENERGÍA  
Y 87 EN  
INFRAESTRUCTURAS

Asimismo, la metodología GIS también se centra en mitigar los posibles impactos negativos que se pueden ocasionar tales como la afección a servicios básicos y suministros de las comunidades, problemas de seguridad vial en entornos urbanos, alteración de derechos básicos como la educación o la salud, la alteración en los precios de la vivienda, entre otros.

En 2017, las principales medidas sociales implantadas para mitigar los impactos negativos y potenciar los positivos, han sido campañas informativas sobre el proyecto, rehabilitación y mejora de zonas en los alrededores de los proyectos, capacitación profesional a los trabajadores, actuaciones de sensibilización medioambiental y social, campañas de educación y salud a colegios, convenios de colaboración para activar la economía local, entre otras.

La implantación de las distintas fases de la metodología en los proyectos ha aumentado, un 22 % respecto a 2016, en las divisiones de Energía, Construcción, Agua, Servicios e Industrial. La gestión del impacto social ha sido llevada a cabo en proyectos de diversa tipología en 2017, como por ejemplo el Metro de Quito (Ecuador), la potabilizadora de Metesusto (Colombia), la planta termosolar de Kathu (Sudáfrica), el parque eólico de Bannur (India) y la planta fotovoltaica El Romero Solar (Chile), entre otros.

TABLA 1.

#### Evolución de la implantación de la metodología de Gestión del Impacto Social en ACCIONA

	2014	2015	2016	2017
N.º de proyectos	20	47	82	100
N.º de países	12	18	23	33*

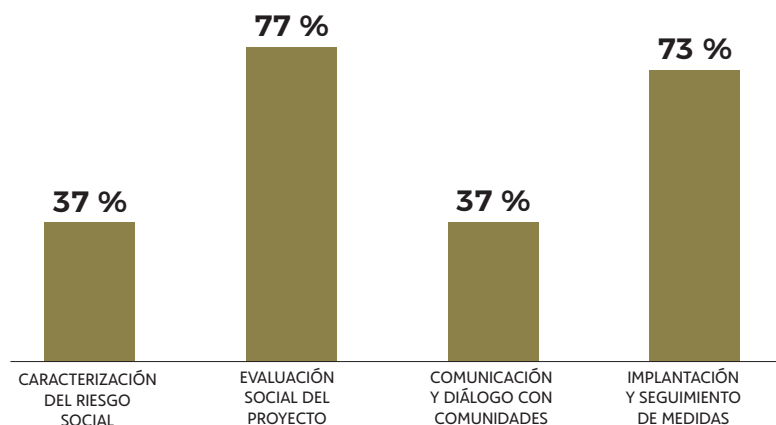
\*Cabo Verde, Camerún, Chile, Ecuador, México, República Dominicana, España, Portugal, Panamá, Canadá, Australia, Colombia, EAU, Noruega, Nueva Zelanda, Dinamarca, Trinidad y Tobago, Turquía, Nicaragua, Filipinas, Italia, Brasil, Kazajistán, Catar, Omán, Sudáfrica, Perú, Costa Rica, Paraguay, Kazajistán, Polonia, EE. UU., India.

En este sentido, desde las fases más tempranas, en fase de oferta, se identifica el nivel de riesgo social del mismo, en función del tipo de proyecto o servicio y país. En 2017, la caracterización del riesgo social se ha realizado en un total de 37 proyectos, algunos de los cuales no continuarán con la implantación de la metodología en años posteriores al no haber sido adjudicados a ACCIONA.

FIGURA 1.

#### Estado de la implantación de las fases de la metodología de Gestión del Impacto Social en ACCIONA

(% sobre el total de proyectos con GIS en 2017)



Con el objetivo de evaluar el grado de implementación de la metodología GIS, se han realizado nueve auditorías externas, dos en Energía y siete en Infraestructuras.

También, en 2017, se ha revisado y aprobado una nueva versión del procedimiento GIS que incluye un ajuste en el alcance de aplicación para Infraestructuras y más alternativas de comunicación y diálogo con comunidades y otros grupos de interés. Asimismo, se ha avanzado en la formación de los empleados actualizando el curso *online* de gestión de impacto social.

De cara al año 2018, se elevará a norma corporativa el actual procedimiento y se aumentará el alcance de los proyectos.

### IMPACTO SOCIOECONÓMICO Y AMBIENTAL

Desde 2015, ACCIONA mide el impacto socioeconómico y ambiental de sus proyectos en diferentes países, de tal manera que pueda conocer los beneficios que generan los proyectos a lo largo de todo su ciclo de vida. A partir del Modelo de Leontief (basado en el análisis de las relaciones entre las diferentes industrias), la compañía obtiene resultados cuantitativos del impacto de la actividad de la compañía en términos de generación de empleo (directo, indirecto e inducido) y contribución al PIB del país, además de contemplar otros efectos positivos en el medioambiente y las comunidades.

En 2017, se ha trabajado en la medición del impacto socioeconómico y ambiental de los parques eólicos de Mount Gellibrand en Australia y San Román en Estados Unidos en lo referido a ACCIONA Energía, y la construcción de la línea 1 del Metro de Quito en Ecuador y la planta termosolar sudafricana de Kathu de ACCIONA Infraestructuras.



#### MÁS INFORMACIÓN

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 la contribución al desarrollo sostenible de la sociedad en los países en los que opera y 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 de acuerdo con su Plan de Acción Social.

### PLAN DE ACCIÓN SOCIAL

En 2017, la contribución social de la compañía ha alcanzado más de 12 millones de euros, equivalente a un 7 % del dividendo correspondiente a 2017<sup>1</sup>. Las iniciativas sociales realizadas por las distintas divisiones de ACCIONA han beneficiado a 530.538 personas.

ACCIONA mide y evalúa su acción social así como su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, aplicando la metodología internacional LBG (London Benchmarking Group), permitiendo una visión de conjunto y una comparativa de los resultados con otras compañías.



#### MÁS INFORMACIÓN

en el apartado de 'Inversión asociada a proyectos' de los capítulos de 'Compromiso de ACCIONA Energía' y 'Compromiso de ACCIONA Infraestructuras'

(1) Ver dato publicado en el punto 29 de la Propuesta de distribución de resultados de las Cuentas Anuales.

## PLAN DE ACCIÓN SOCIAL 2017

LAS INICIATIVAS SOCIALES DE ACCIONA BENEFICIARON A MÁS DE 530.000 PERSONAS

### SERVICIOS BÁSICOS

Fundación ACCIONA Microenergía

- Energía
- Agua
- Infraestructuras

**Perú:** suministro de electricidad aproximadamente a 16.000 usuarios.

- Fin del *Proyecto Luz en Casa Napo Piloto* en Amazonía, beneficiando a 61 familias

**México:** suministro de electricidad aproximadamente a 30.000 usuarios.

- Puesta en marcha de seis nuevos proyectos Centros Luz en Casa en Oaxaca.

### INVERSIÓN SOCIAL DE LOS PROYECTOS

Proyectos en más de 19 países.

### PROMOCIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD

Educación

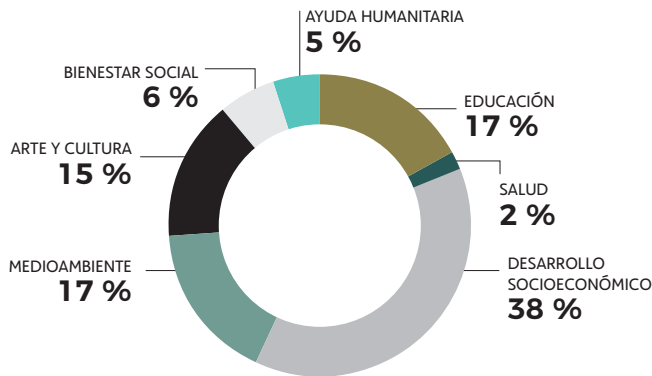
- Aula de Sostenibilidad
- EduPack

### PATROCINIOS Y MECENAZGOS

- Salud
- Educación
- Cultura

Pro CNIC, Fundación Princesa de Asturias, Cátedra ACCIONA, Museo del Prado, entre otros.

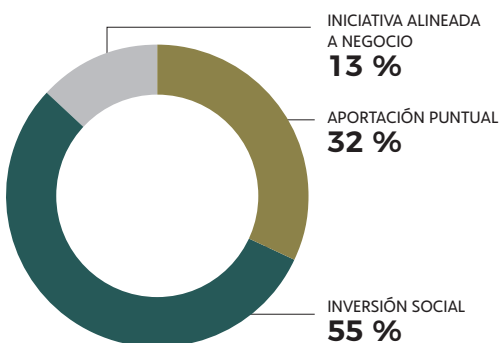
CONTRIBUCIÓN POR ÁREA DE ACTUACIÓN (metodología LBG)



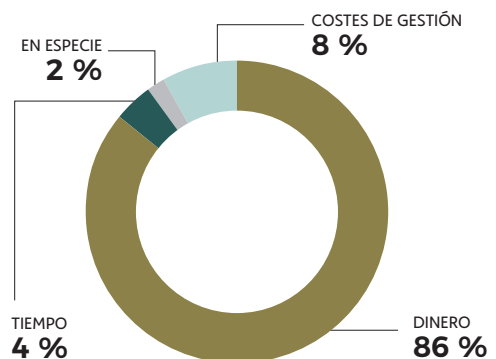
### PROGRAMA DE VOLUNTARIADO

- 1.746 voluntarios en 19 países

MOTIVACIÓN DE LAS INICIATIVAS (metodología LBG)



TIPO DE CONTRIBUCIÓN (metodología LBG)



## BENEFICIOS ASOCIADOS A LOS PROYECTOS DE INVERSIÓN SOCIAL

- Mejora en las condiciones de vida de las comunidades.
- Mejora de la economía de las comunidades.
- Creación de empleo local y fomento del autoempleo local a través de microempresas.
- Integración laboral de personas en riesgo de exclusión social.
- Acceso a iluminación eléctrica.
- Mejoras en la salud de las comunidades.
- Acceso a la educación.
- Mejora de las infraestructuras públicas.
- Incremento de la concienciación y sensibilización con el medioambiente y mitigación de impactos.
- Fomento del deporte.
- Comunicación fluida entre las comunidades y la compañía para resolver quejas y dudas.
- Involucración de la comunidad en las iniciativas del proyecto.
- Conservación de la identidad local.

## BENEFICIOS PARA LA COMPAÑÍA

- Establecimiento de alianzas y vínculos con entidades y organismos locales.
- Difusión en medios locales del desarrollo del proyecto.
- Colaboración con instituciones internacionales y de España.
- Aumento del orgullo de pertenencia a la empresa por parte de los empleados.
- Mejora de la imagen y la reputación corporativa.

### ACCESO A SERVICIOS BÁSICOS: ENERGÍA, AGUA E INFRAESTRUCTURAS

La Fundación ACCIONA Microenergía tiene por objeto facilitar el acceso a servicios básicos, relacionados con las líneas de negocio de ACCIONA, a comunidades rurales aisladas en países en desarrollo sin expectativas de acceder a dichos servicios. Desde 2009, la Fundación implementa acceso básico al servicio eléctrico mediante sistemas fotovoltaicos domiciliarios en Cajamarca (Perú) y Oaxaca (México) beneficiando a unas 46.000 personas.

#### Perú

En 2017, a través de un proyecto piloto, se materializó el reto de proveer de acceso a electricidad con energías renovables a comunidades amazónicas aisladas de Perú. Un total de 61 familias indígenas de cuatro comunidades ribereñas del tramo peruano del río Napo accedieron por primera vez a electricidad limpia y segura mediante sistemas fotovoltaicos de tercera generación.

Este proyecto contó con el apoyo del Fondo Nacional de Desarrollo Científico, Tecnológico y de Innovación Tecnológica de Perú y sirvió para evaluar la aceptación del modelo de gestión y la viabilidad de los sistemas con prepago propuestos.

CENTROS  
LUZ EN CASA,  
RECONOCIDA  
ENTRE 'LAS 10  
INICIATIVAS  
SOCIALES MÁS  
INNOVADORAS'  
POR  
COMPROMISO  
EMPRESARIAL  
Y CAF-BANCO  
DE DESARROLLO  
DE AMÉRICA  
LATINA

En la encuesta de satisfacción realizada sobre el servicio prestado, los usuarios confirmaron la aceptabilidad del modelo propuesto.

La prestación del servicio eléctrico a estas comunidades se apoya en un Centro de Atención a Usuarios (CAU), amparado por la Municipalidad Distrital de Napo, que se une a la red de emprendimientos Centros Luz en Casa, donde los beneficiarios acuden a pagar sus cuotas, recibir asesoramiento, reparar los equipos o comprar aparatos eléctricos compatibles. Adicionalmente, en 2017, se abrió un nuevo Centro en Cajamarca (Perú).

#### México

En 2017, seis nuevos Centros Luz en Casa fueron abiertos en Oaxaca. Estos centros, reemplazaron a la existente red de CAU, acordados con los municipios y el gobierno del estado, transformándola en una red de negocios independientes a cargo de emprendedores locales. En estos centros, las mujeres juegan un papel destacado, estando a cargo de la mitad de ellos, lo que ofrece una oportunidad de crecimiento personal y económico, y ayudando a romper ciertas barreras sobre la igualdad de género.

Durante 2017, ACCIONA Microenergía México colaboró con la iniciativa Ilumina tu vida, de Philips Lighting y el Banco Interamericano de Desarrollo, encargándose de la instalación y puesta en servicio de los sistemas de iluminación, con generación fotovoltaica, de las canchas deportivas de tres localidades beneficiarias del Programa Luz en Casa Oaxaca.

#### PATROCINIO Y MECENAZGO

El compromiso de ACCIONA con la sociedad se concreta en el desarrollo de una amplia labor de patrocinios, mecenazgos y colaboraciones, con el objetivo de fomentar aquellas iniciativas con una mayor repercusión para todos y prioritarias en los ámbitos de la salud, la educación y la cultura.

En 2017, 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 en enfermedades del corazón del Centro Nacional de Investigaciones Cardiovasculares (CNIC).
- Alianza Empresarial para la Vacunación Infantil de la Fundación la Caixa: colaborar con la lucha contra la mortalidad infantil ('Gavi the Vaccine Alliance').
- Fundación Fero: contribuir al desarrollo de la investigación oncológica.

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. En 2017, ACCIONA ha concedido 10 becas.
- Museo del Prado: convenio de colaboración para patrocinar la obra de un artista contemporáneo.
- Colaboración con la National Gallery Victoria en Australia.
- Museo Marítimo de Barcelona: exposición con motivo del centenario de Trasmediterranea.

## ARTE Y SOSTENIBILIDAD: UN RECORRIDO DEL MUSEO THYSSEN-BORNEMISZA Y ACCIONA

El recorrido Arte y Sostenibilidad<sup>2</sup>, diseñado por el Museo Thyssen-Bornemisza con la colaboración de ACCIONA, es una llamada a la reflexión sobre la sostenibilidad en sus tres vertientes: económica, social y medioambiental.

A través de grandes obras del Museo, el itinerario invita a reflexionar sobre la necesidad de un progreso equilibrado, respetuoso con el medioambiente y responsable con el impacto social.

### AYUDA HUMANITARIA

En respuesta a determinadas situaciones de crisis social, ACCIONA apoya diferentes iniciativas humanitarias puntuales entre las que cabe destacar las siguientes:

#### Alianza Shire: acceso a electricidad en campos de refugiados de Etiopía

En 2017, se presentó la Alianza Shire, primera alianza público-privada española para la acción humanitaria en el exterior con la participación de Iberdrola, Philips Lighting, la Fundación ACCIONA Microenergía, AECID, e itdUPM. El objetivo es desarrollar soluciones innovadoras y sostenibles para la provisión de energía a poblaciones refugiadas y desplazadas. El primer proyecto piloto se ha realizado en un campo de refugiados de Etiopía (Adi-Harush).

#### Terremotos de México: ayuda a los damnificados

Con motivo del terremoto que tuvo lugar en México en septiembre de 2017, siguiendo las solicitudes del gobierno local y estatal, ACCIONA movilizó a más de 300 voluntarios, recolectó fondos y víveres, aportó maquinaria para desescombrar y cedió dos plantas de luz.

Asimismo, ACCIONA Microenergía, participó en la recaudación de fondos, compra y reparto de kits de productos de primera necesidad para 458 familias de poblaciones rurales oaxaqueñas del Istmo de Tehuantepec.

#### Terremoto de Chile: donación de paneles fotovoltaicos

ACCIONA Energía donó 45 paneles fotovoltaicos y profesionales de ACCIONA colaboraron con la puesta en marcha de un sistema de abastecimiento y respaldo energético 100 % renovable en la radioemisora Asunción de Canela, afectada por el terremoto de 2015.

#### OXFAM Intermón Hambrunas en África: colaboración a través de encuestas de satisfacción

Con el lanzamiento de la iniciativa 'Tú nos ayudas, nosotros ayudamos', ACCIONA realiza una donación por cada encuesta respondida por sus clientes y proveedores, suscribiendo previamente un acuerdo de colaboración solidario con dos ONG, siendo el proyecto más votado el beneficiario. Después de la participación de 1.009 proveedores, el proyecto más votado fue el de OXFAM Intermón, el cual actúa distribuyendo alimentos de primera necesidad, y proporcionando agua, en las regiones de Sudán del Sur, Lago Chad y Cuerno de África.

(2) Más información del recorrido Arte y Sostenibilidad en <http://www.arteyostenibilidad.com>



## PROMOCIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD

### Aula De Sostenibilidad

El programa del Aula de Sostenibilidad tiene por objetivo que jóvenes de entre 10 y 16 años comprendan mejor los problemas del futuro y su influencia en el desarrollo sostenible. En este sentido, abordan temáticas como la conservación y la calidad del agua, el ahorro y la eficiencia energética, la movilidad y la edificación sostenible.

En 2017, México ha seguido implementado los módulos de Sostenibilidad, Energías Renovables, Smart Cities, Residuos y Agua en algunos colegios del estado de Oaxaca, beneficiando a más de 5.400 niños.

## S.M.A.R.T., CAMINOS HACIA LA SOSTENIBILIDAD

El libro *S.M.A.R.T., Caminos hacia la Sostenibilidad*<sup>3</sup> de ACCIONA, presentado en la Feria Internacional del Libro de Guadalajara (México), ha reunido a treinta y cuatro autores de los cinco continentes para dar su visión sobre los aspectos del desarrollo sostenible que de algún modo u otro están relacionados con sus áreas de especialización: economía, medioambiente, arquitectura, paisajismo, política, finanzas, fotografía, arte, comunicación y cultura.

## VOLUNTARIADO CORPORATIVO

El Programa de Voluntariado, alineado con el Plan de Acción Social de la compañía, promueve una cultura de colaboración y solidaridad que sensibiliza a la plantilla sobre las necesidades sociales de otros colectivos.

A lo largo de 2017, 1.746 voluntarios de ACCIONA han participado en distintas iniciativas, entre las que cabe destacar:

### Día del Voluntariado de ACCIONA

En su sexta edición, más de 660 voluntarios de ACCIONA impartieron una sesión formativa sobre desarrollo sostenible a más de 14.000 alumnos de entre 6 y 10 años en colegios de 15 países: España, México, Chile, Brasil, Polonia, Australia, Canadá, Costa Rica, India, Estados Unidos, Portugal, Perú, Noruega, Sudáfrica y Nueva Zelanda. Además, este año se ha realizado un taller específico para niños con discapacidad psíquica.

### Campaña Donamos

Por sexto año consecutivo, más de 50 voluntarios participaron en la recogida de alimentos y juguetes para donarlos al Banco de Alimentos y a la Cruz Roja Española. ACCIONA aportó la misma cantidad de alimentos y juguetes donados por los empleados.

### Fundación ACCIONA Microenergía

En 2017, 13 voluntarios de ACCIONA viajaron a Perú para colaborar en el proyecto Luz en Casa Cajamarca.

### Fundación Princesa de Girona

Un total de 47 voluntarios colaboraron en los proyectos Apadrinando el Talento y Rescatadores de Talento, con el objetivo de mejorar la empleabilidad de jóvenes titulados procedentes de entornos difíciles.

(3) Disponible en <https://caminossostenibilidad.com/>

#### Fundación Exit

En el proyecto Coach, participaron 17 voluntarios para mejorar la empleabilidad de jóvenes en riesgo de exclusión social.

#### Fundación Integra

Por primera vez, 20 voluntarios han participado en la Escuela de Fortalecimiento de la Fundación Integra, impartiendo talleres formativos que mejorarán la empleabilidad de personas en riesgo de exclusión social.

#### Inspiring Girls

Un total de 67 voluntarias explicaron su actividad profesional a niñas de entre 12 y 14 años con el objetivo de promover la igualdad de género.

Asimismo, se han promovido numerosas iniciativas de voluntariado por empleados de ACCIONA en distintos países como Canadá, Chile, Colombia, Brasil, Perú, Australia, Panamá, Nicaragua, Colombia y Ecuador, entre otros.

## 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 COP23

Durante la cumbre del clima celebrada en Bonn (COP23), ACCIONA promovió su modelo de neutralidad en carbono, la creación de un sistema de fijación de precios disuasorios de CO<sub>2</sub> y un estándar de medición de las emisiones transparente y único para todos los países con el fin de asegurar el cumplimiento de los compromisos adquiridos en el Acuerdo de París.

ACCIONA, durante la COP23, se adhirió a la iniciativa '2050 Pathways to Prosperity and Safe Climate', plataforma que busca apoyar a los países en el desarrollo de planes a largo plazo de cero emisiones, resiliencia climática y desarrollo sostenible.

#### Cumbre One Planet Summit

En diciembre de 2017, se celebró en París la cumbre One Planet Summit, con el objetivo de impulsar la aplicación de los compromisos alcanzados hace dos años en el Acuerdo de París. En dicha cumbre, ACCIONA suscribió la *Declaración Empresarial Internacional*, junto con 54 empresas multinacionales, para urgir a los gobiernos a implementar el Acuerdo de París así como al G20 para que eliminen los subsidios a los combustibles fósiles de forma progresiva para 2025.

Además, WBCSD presentó la guía *CEO guide to Climate-related Financial Disclosures*<sup>4</sup>, en la que líderes empresariales, entre ellos José Manuel Entrecanales, presidente de ACCIONA, instaron a otras compañías a promover la gestión efectiva y la divulgación transparente de acuerdo a las recomendaciones del Grupo de Trabajo sobre Divulgación de Información Financiera Relacionada con el Clima

(4) Más información en [http://docs.wbcsd.org/2017/12/CEO\\_Guide\\_to\\_climate-related\\_financial\\_disclosure.pdf](http://docs.wbcsd.org/2017/12/CEO_Guide_to_climate-related_financial_disclosure.pdf)

(TCFD, por sus siglas en inglés), del Consejo de Estabilidad Financiera (FSB, por sus siglas en inglés). Dichas recomendaciones subrayan que una mayor transparencia de las empresas, con respecto a los riesgos y oportunidades derivados del cambio climático, es crucial para fundamentar decisiones de inversión y sustentar la transición hacia una economía baja en carbono.

#### 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, referidos al respeto de los derechos humanos, laborales, protección medioambiental y lucha contra la corrupción. ACCIONA pertenece a los Comités Directivos de Global Compact LEAD y a la iniciativa Caring for Climate. Asimismo, la compañía participa activamente en la Red Española del Pacto Mundial.

#### Foro Económico Mundial

En 2018, el presidente de ACCIONA, José Manuel Entrecanales, participó en la sesión de trabajo organizada por el Alliance of CEO Climate Leaders, un grupo de 70 CEO de empresas comprometidas con la acción climática. En dicha reunión, se presentó la publicación *Two Degrees of Transformation*<sup>5</sup>, donde ACCIONA describió su historia de transformación y de su modelo de negocio.

Asimismo, durante 2017, este grupo de CEO, apoyaron un comunicado instando a los gobiernos del G20 a adoptar las recomendaciones del Grupo de Trabajo sobre Divulgación de Información Financiera relacionada con el Clima (TCFD, por su siglas en inglés).

Además, desde 2017, ACCIONA participa en la iniciativa Carbon Pricing Corridors (de We Mean Business y CDP), cuyo objetivo principal es la selección y evaluación de rangos de precios de carbono capaces de crear una señal en el mercado para fomentar la descarbonización de la economía global antes del fin de siglo.

#### Banco Mundial

ACCIONA participa en la iniciativa Carbon Pricing Leadership Coalition (CPLC), la cual reúne a líderes de gobierno, empresas y sociedad civil para impulsar la implantación de sistemas efectivos de fijación de precios de las emisiones de carbono con el objetivo de reducirlas y frenar el cambio climático. En 2017, la compañía ha participado en la elaboración de la guía *Carbon Pricing Leadership Report*.

#### Corporate Leaders Group

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

En 2017, la compañía ha participado en diferentes reuniones y en la elaboración de diferentes publicaciones de energías renovables (*21st century energy: Business reflections on renewables in Europe*<sup>6</sup>), economía circular (*European Industry in the 21st century: new models for resource productivity*<sup>7</sup>) y el futuro del transporte por carretera (*The Future of Road Transport*<sup>8</sup>).

(5) Más información en [http://www3.weforum.org/docs/WEF\\_Two\\_Degrees\\_of\\_Transformation.pdf](http://www3.weforum.org/docs/WEF_Two_Degrees_of_Transformation.pdf)

(6) Más información en <https://www.cisl.cam.ac.uk/publications/publication-pdfs/21st-Century-Energy.pdf>

(7) Más información en <https://www.corporateleadersgroup.com/reports-evidence-and-insights/publications/publications-pdfs/european-industry.pdf>

(8) Más información en <https://www.corporateleadersgroup.com/reports-evidence-and-insights/publications/publications-pdfs/future-of-road-transport.pdf>

### World Business Council for Sustainable Development

A lo largo de 2017, ACCIONA ha seguido participando en distintas iniciativas y publicaciones como el documento sobre micro-redes lanzado por LCTPI, *Microgrids for commercial and industrial companies*. Asimismo, ACCIONA ha colaborado en el *LCTPI 2017 progress report*<sup>9</sup>, en el que se muestran los avances trascurridos en el año en materia de acción climática.

### DIFUSIÓN INTERNA Y EXTERNA DE LOS PRINCIPIOS DE SOSTENIBILIDAD

A lo largo de 2017, ACCIONA ha estado presente en foros, charlas y reuniones con distintas organizaciones y ha colaborado también en numerosas publicaciones, consolidando la posición de la compañía y fomentando la discusión externa de las prácticas de sostenibilidad.

Entre ellas, cabe destacar:

- Entrevistas en medios y artículos en diferentes medios de comunicación: prensa escrita y *blogs*.
- Participación en diferentes publicaciones del ámbito internacional y de España, además de las anteriormente mencionadas como *Global Compact International Yearbook 2017* de Global Compact; *EIC Corporate Responsibility Report del European International Contractors*; *2030 Purpose: Good business and a better future* de Deloitte<sup>10</sup> y *IV Informe del impacto social de las empresas* de Fundación Seres y Deloitte.
- Participación en la Hora del Planeta, organizada por WWF.
- Participación en la iniciativa Comunidad #PorElClima, plataforma de acción para implementar el Acuerdo de París y lograr el decimotercero de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

## SOSTENIBILIDAD

Para todos

### ESPACIO DE DIVULGACIÓN DEL DESARROLLO SOSTENIBLE

El año 2017, ha sido el año de la gran transformación de Sostenibilidad para todos<sup>11</sup>. Tras su nacimiento en 2013, la buena acogida y el progresivo crecimiento del proyecto hicieron de este espacio un referente en materia de difusión y divulgación sobre el desarrollo sostenible. La web tuvo más de dos millones y medio de visitas y más de siete millones y medio de páginas vistas durante 2017.

Tras su renovación, la web consta de ocho categorías donde se ofrece formación e información de actualidad con un formato enfocado hacia la reflexión sobre cómo se quiere vivir en el futuro, cuáles son los límites de los recursos naturales y las alternativas de futuro para solventar los principales desafíos del progreso social.

(9) Más información en [http://docs.wbcsd.org/2017/11/LCTPI\\_progress\\_report\\_2017.pdf](http://docs.wbcsd.org/2017/11/LCTPI_progress_report_2017.pdf)

(10) Más información en <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/es/Documents/governance-risk-compliance/Deloitte-ES-GRC-informe-2030-Purpose.pdf>

(11) Sostenibilidad para todos <https://www.sostenibilidad.com/>

## ACCIONA EN LAS REDES SOCIALES

La compañía ha experimentado un crecimiento muy notable en todos sus canales sociales, impulsados por el desarrollo de nuevas estrategias de difusión de contenidos y de patrocinio de los mismos.

La comunidad de ACCIONA ha superado el millón de seguidores en todas sus redes sociales, con un aumento de más del 36 % en 2017 con respecto al año anterior. Twitter ha rebasado los 100.000 seguidores y la página de Facebook de ACCIONA ha pasado de 176.564 usuarios a 336.665 (diciembre de 2017), lo que supone un aumento de cerca del 50 % en un sólo año. El número de interacciones en todas las plataformas sociales de la compañía ha superado las 15 millones en 2017, trasladado a un incremento de más del 651 % en comparación con el 2016.



### MÁS INFORMACIÓN

en la web <https://www.acciona.com/es/salaprensa/redes-sociales/>

### La presencia de ACCIONA en las redes sociales incluye:



## RELACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS

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

La comunicación y el diálogo son las bases de la relación que mantiene ACCIONA con sus grupos de interés, entendidos como los individuos y organizaciones que afectan de manera directa o indirecta a la actividad de la compañía y/o se ven afectados por la misma. Como parte de su visión de la sostenibilidad, ACCIONA quiere conocer las necesidades de los grupos de interés y gestionar sus expectativas. Para ello, mantiene un diálogo continuo con los diferentes colectivos que enriquece su conocimiento.

La relación con los grupos de interés se lleva a cabo por dos vías principales:

- Consultas asociadas a proyectos: la compañía consulta a los grupos de interés integrados en la evaluación social y ambiental acerca de sus proyectos.
- Consultas anuales referidas al PDS 2020, con el fin de discutir, revisar y actualizar la estrategia de sostenibilidad de ACCIONA.

En este sentido, en 2018, está prevista la aprobación de una Política Corporativa de Relación con Grupos de Interés que recogerá los principios por los que la empresa fundamenta la relación con sus partes interesadas.

Entre los principales grupos de interés de la compañía cabe destacar: Administraciones Públicas y entidades reguladoras, inversores y analistas, medios de comunicación, empleados, clientes, proveedores y comunidades locales.



\* Grupos de interés consultados también a través Análisis de Materialidad 2017 (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.

ACCIONA  
FIGURA  
INSCRITA EN  
EL REGISTRO DE  
TRANSPARENCIA  
DE LA UNIÓN  
EUROPEA

### ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y ENTIDADES REGULADORAS

Para la adopción de cualquier iniciativa regulatoria o política pública, ACCIONA siempre ha defendido que es esencial el diálogo y la toma en consideración de las posiciones de todos los agentes afectados.

Por ello, se involucra en el desarrollo de las políticas públicas de las áreas y sectores en los que desarrolla su actividad a través de la presentación de propuestas o alegaciones en los trámites de información pública, así como participando en foros, asociaciones y grupos diversos. Se trata de aportar conocimientos, ideas, iniciativas y experiencias adquiridas a lo largo de los años, siempre con el objetivo de que el marco regulatorio de cada sector esté orientado a un desarrollo y crecimiento sostenibles, tanto en lo social como económico y ambiental.

Asimismo, ACCIONA figura inscrita desde 2013 en el Registro de Transparencia de la Unión Europea<sup>12</sup>, en el que se reflejan, entre otros, las áreas y políticas de mayor interés para la compañía en el ámbito de la UE.

En el año 2017, ACCIONA ha trabajado tanto individualmente como en colaboración con otros agentes en distintas iniciativas de los sectores de energía, infraestructuras, agua y servicios, pudiendo ser destacadas, entre otras, las siguientes:

#### En materia de energía

En el debate sobre energía que está teniendo lugar en el ámbito de España, europeo e internacional, ACCIONA sostiene que la seguridad del suministro debe conciliarse con el progreso responsable y el cuidado del medioambiente a través de un mayor desarrollo de los recursos autóctonos renovables. Para ello, promueve siempre ante administraciones y entes reguladores posiciones destinadas a apoyar e incentivar el crecimiento y competitividad de las tecnologías limpias y eliminar las desventajas de éstas con respecto a las tecnologías contaminantes, contribuyendo tanto a los objetivos climáticos como al crecimiento económico y a la reducción de la dependencia de terceros países potencialmente inestables.

ACCIONA participa en asociaciones sectoriales para promover las energías renovables de ámbito regional y nacional español (como AEE, APPA, UNEF y Protermosolar); asociaciones de ámbito europeo (WindEurope, ESTELA y EUFORES) e internacional (GWEC), siendo parte activa en las actuaciones de dichas asociaciones y ostentando puestos de responsabilidad en los órganos directivos de las mismas.

Así, entre otros, ACCIONA ostenta dentro de la asociación eólica europea WindEurope la presidencia del grupo de trabajo enfocado en el Diseño de Mercado, que está siendo una de claves del nuevo modelo regulatorio a 2030, y en dicha calidad ha participado como ponente en la mesa redonda sobre el nuevo marco regulatorio europeo del Congreso Eólico Europeo de 2017.

En España, el marco regulatorio de la energía sigue en plena evolución. ACCIONA continúa trabajando, en la elaboración y traslado de propuestas regulatorias enfocadas a impulsar medidas destinadas a incrementar la integración de las energías renovables en el mercado y el sistema, y a corregir aquellas deficiencias que puedan obstaculizar la transición hacia un sistema energético limpio.

GRI 102-44

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

En particular, en 2017, ACCIONA ha participado en varias consultas públicas sobre proyectos normativos del sector energético. Entre ellas, las relacionadas con los parámetros retributivos de las energías renovables, los peajes de electricidad, los suplementos territoriales a adicionar a éstos, el servicio de interrumpibilidad de potencia, y la planificación energética.

Asimismo, ACCIONA ha participado activamente en la elaboración de la Ley de Cambio Climático y Transición Energética, aportando su visión en el proceso de consulta pública, y elaborando propuestas a trasladar al regulador, a través de asociaciones sectoriales y de su participación en el Grupo Español para el Crecimiento Verde, en el que ostenta la presidencia del grupo de trabajo de Transición Energética.

Por lo que se refiere al marco regulatorio de la energía en la UE, en 2017, ACCIONA ha tenido una actividad intensa especialmente en relación con el denominado Paquete de Energía Limpia que incluye instrumentos normativos de regulación aplicables a partir del 2020 para el sector energético.

En esta materia, ACCIONA ha mantenido reuniones bilaterales con europarlamentarios de distintos grupos, a través de las cuales numerosas propuestas de ACCIONA se han visto reflejadas en las diversas modificaciones planteadas en el procedimiento legislativo del Paquete de Energía Limpia.

En este ámbito, también ha sido relevante la interlocución y colaboración de ACCIONA con la Dirección General de Competencia de la Comisión Europea durante el proceso de análisis del expediente de Ayudas de Estado a las energías renovables, que ha concluido de modo satisfactorio para ACCIONA pues se ha evitado una resolución perjudicial para las empresas generadoras de energía limpia receptoras de incentivos.

#### En materia de infraestructuras, agua y servicios

ACCIONA ha participado en los trámites de consulta y/o información pública de los proyectos normativos que pueden afectar a su actividad, transmitiendo su posición en el proceso legislativo, incluido a los efectos de la emisión de los correspondientes informes y dictámenes por parte de las autoridades competentes.

ACCIONA participa en asociaciones como SEOPAN, en el ámbito de infraestructuras; la Asociación de Empresas Ferroviarias Privadas, en el ámbito del transporte ferroviario; y AGA y AEAS, en el área de servicios relacionados con el ciclo integral del agua.

En la división de Infraestructuras, la actividad de ACCIONA se encuentra sujeta a la regulación de la contratación pública. Esta es una de las áreas en las que más interlocución con Administraciones Públicas y entidades regulatorias se ha llevado a cabo en el 2017, sobre todo a través de asociaciones sectoriales.



En este ámbito, la Ley de Contratos del Sector Público finalmente ha visto la luz en 2017, mientras que la paralela ley reguladora de la contratación en los denominados sectores excluidos, aún se encuentra en tramitación en sede parlamentaria. Aunque los efectos de la nueva regulación se verán con el tiempo, parece que se va acercando a las posiciones defendidas por ACCIONA, consistentes con la necesidad de incorporar progresivamente más criterios de sostenibilidad dentro de la contratación pública.

En materia de agua, las actuaciones de ACCIONA igualmente se centran en la elaboración de propuestas y presentación de alegaciones a proyectos normativos, con el propósito de impulsar la adopción de medidas acordes a un modelo de gestión del agua basado en la sostenibilidad medioambiental y económica.

En 2017, ACCIONA se ha centrado en realizar un análisis detallado del sector del ciclo integral del agua urbana, con la intención de poder formular propuestas y generar un debate con los entes reguladores y agentes afectados, a fin de dotar a este sector de un marco regulatorio apropiado y hoy por hoy inexistente.

ACCIONA también ha participado en la consulta pública abierta sobre el Anteproyecto de Ley sobre la racionalización y ordenación de los organismos supervisores de los mercados y para la mejora de su gobernanza, proponiendo la creación de un regulador específico del sector del agua, con competencias de coordinación y supervisión, y con el objetivo de asegurar mejor regulación, mayor transparencia, así como garantizar la competencia, la gestión efectiva y eficiente del recurso y la protección de los consumidores.

En el sector ferroviario, ACCIONA continúa defendiendo la conveniencia de disponer en España de un marco regulatorio adecuado para la liberalización del transporte de pasajeros, a fin de dar cumplimiento a las exigencias comunitarias. En esa línea, ha participado en el proceso de información pública sobre el proyecto de modificación del Reglamento del Sector Ferroviario, trasladando proposiciones encaminadas a mejorar el diseño del modelo de liberalización a través de medidas que garanticen la efectiva competencia, mejoren la transparencia y proporcionen una mayor información, un mejor servicio y una mayor protección al consumidor.

#### INVERSORES Y ANALISTAS

En 2017, ACCIONA ha mantenido una comunicación abierta y continua con la comunidad de analistas e inversores que han mostrado interés en la compañía, con el objetivo de incrementar el conocimiento del mercado sobre la misma, sus diferentes negocios, los potenciales catalizadores de valor, su estrategia y otros detalles que ayuden a que los analistas puedan justificar sus recomendaciones y a los inversores a tomar sus decisiones de inversión.

Asimismo, se han mantenido contactos con casi 500 inversores y analistas, destacando la participación y realización de los siguientes eventos:

- Participación en 15 conferencias (España, Francia, Inglaterra, Estados Unidos), donde se han mantenido reuniones con una media de 15 inversores en cada una.
- Realización de 10 *roadshows* (España, Alemania, Austria, Noruega, Dinamarca, Suecia, Francia) para reunirse con inversores, a los que también se ha recibido en las oficinas de ACCIONA.
- Organización de eventos para tratar con más profundidad temas como energías renovables, infraestructuras, operaciones corporativas (Geotech y Trasmediterranea), repaso en detalle de resultados trimestrales y anuales.

El mercado ha mostrado interés en diferentes asuntos que han sido relevantes a lo largo del año, cabe destacar:

- Respecto al sector energético: regulación en España y cambios o revisiones de parámetros, visión sobre las subastas de renovables tanto en España como en el extranjero, exposición a precios de mercado, precios de energía, crecimiento esperado y estrategia de la participación en Nordex.
- En el negocio de Infraestructuras: conocer mejor el modelo de negocio, nivel de márgenes, sostenibilidad en el largo plazo, ventajas competitivas y diversificación geográfica.
- En el área Inmobiliaria: nueva estrategia, participación en Testa Residencial, posible venta de activos y detalles del plan de desarrollo inmobiliario.
- Deuda: objetivo de reducción de apalancamiento, sensibilidad a subidas de tipos de interés, coste de la deuda, exposición a mercado de capitales, plazo y *rating*.
- Operaciones de M&A (fusiones y adquisiciones): estrategia de desarrollo corporativo, efectos cuantitativos y cualitativos de las operaciones realizadas, nuevas oportunidades de inversión y/o desinversión para ACCIONA.
- Evolución de las principales magnitudes financieras de la compañía.
- Cotización de la acción y motivo de las variaciones más significativas durante el ejercicio.

Durante 2017, los analistas que cubren el valor (*sell side*) publicaron 57 informes de análisis de ACCIONA, actualizando la valoración o precio objetivo de la compañía. Un 56 % la han subido, 17 % la han mantenido y 28 % la han reducido. A cierre de año, el 33 % de los analistas recomendaba mantener el valor, y 67 % comprar.

Respecto a la evolución de los mercados en el año, el IBEX 35 ha experimentado una fuerte subida anual, del 7,4 %, la mayor subida desde el 2013 consiguiendo aguantar el tirón, a pesar de la incertidumbre política en España al final del ejercicio.

### MEDIOS DE COMUNICACIÓN

ACCIONA está dando respuesta a las necesidades que plantea su internacionalización en términos de relación con los medios de comunicación con el despliegue de una red de profesionales específica en los principales países en los que opera.

El objetivo es ofrecer interlocutores especializados, que conozcan las preocupaciones y sensibilidad locales y regionales a la hora de gestionar la información relativa a la actividad y los proyectos de ACCIONA. Este acercamiento local permite establecer una base de visibilidad y credibilidad en la que compañía seguirá trabajando.

Esta red, que se completará a lo largo de 2018, quiere mejorar la transparencia y el reporte del día a día ante sus grupos de interés, especialmente ante la sociedad.

La dimensión global de la compañía ha llevado a internacionalizar sus sistemas de seguimiento de reputación e impacto en los medios, como un elemento clave para detectar demandas y preocupaciones de las comunidades en las que opera.

Al mismo tiempo, se han realizado auditorías externas para evaluar la visión que los medios tienen de la compañía, buscando así referencias de la relación con ellos y áreas de mejora.

El principal hito y de carácter más global para la compañía en materia de sostenibilidad ha sido el logro de ser neutra en carbono a partir del ejercicio 2016.

Destaca también la amplia cobertura de la inauguración de la planta fotovoltaica de El Romero (Chile) e iniciativas paralelas como el primer coche eléctrico que ha terminado el Rally Dakar en su última edición, el ACCIONA 100 % Ecopowered, o los programas de acceso universal a la electricidad de la Fundación ACCIONA Microenergía.

Por último, la difusión de los proyectos e iniciativas de innovación, a través de capacidades propias o de la nueva línea de innovación abierta I'MNNOVATION, sigue siendo un pilar para consolidar los atributos de 'progreso', 'sostenibilidad' y 'liderazgo' con los que se asocia a ACCIONA.

### EMPLEADOS

La compañía sigue potenciando el uso multicanal para mejorar el alcance de la comunicación interna con los empleados. Todo ello se articula a través de los planes de comunicación, favoreciendo el rendimiento del contenido de las diferentes divisiones, negocios, departamentos, etc.

En 2017, el gran hito ha sido el lanzamiento de la nueva intranet corporativa, Interacciona, a nivel global, que ha supuesto una transformación de una intranet más informativa a una más interactiva, con funcionalidades para generar conversación (Hablamos, nueva red social interna) y compartir documentación y conocimiento (Colaboración y Conocimiento). Además, permite al usuario una mayor personalización y mantenimiento de un espacio individual (My Site).

Como novedad, Interacciona está concebida para optimizar el modelo de trabajo, la comunicación con y entre los empleados, así como la gestión de contenidos y gobierno de la compañía, con el fin de dinamizar y mejorar de forma sustancial el control de sus actividades y cubrir las necesidades detectadas en los procedimientos de la organización de una forma más ágil y eficaz. Asimismo, Interacciona facilita el trabajo colaborativo *online*. Prueba de ello, es que desde el inicio de la nueva plataforma en junio de 2017 se han creado más de 100 grupos de colaboración. Además los empleados tienen la posibilidad de comentar o indicar que algo les gusta sobre las informaciones publicadas por la compañía. En 2017 se recopilaron 370 comentarios y 4.239 'me gusta'.

El sistema desarrollado como parte del cambio hacia la digitalización de la compañía supone un avance tecnológico sustancial para ACCIONA. Los principales objetivos técnicos y novedades de Interacciona han sido:

- Modelo creativo que mejora la experiencia de usuario, con un diseño más simple y moderno, con una nueva arquitectura de información flexible para mejorar la navegación y el acceso a los contenidos.
- Modelo funcional basado en el multilingüismo con posibilidad de navegación disponible en castellano, inglés y portugués. Cuenta con una nueva oferta de servicios, herramientas de gestión y permite autonomía en la actualización de contenidos.
- Modelo tecnológico adaptado a distintos dispositivos (*responsive*). Gestión de indicadores de procesos y estadísticas que permita evaluar el estado actual y proponer mejoras. Transformación a una intranet semántica que ha permitido la inclusión de tecnología de búsqueda más potente y certera.

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

- Buzón de *email* de Comunicación Interna: se reciben regularmente mensajes y preguntas de los empleados (960 mensajes en 2017) que se atienden con carácter individual, bien respondiendo o derivándolos a los departamentos responsables.
- InteraccionaTV: canal de vídeos corporativo integrado en Interacciona. Espacio utilizado para almacenar y visualizar vídeos. En 2017, se visitaron en la plataforma un total de 429 vídeos, visualizados 12.740 veces.

- **Plataforma *emailing*:** en 2017 se han realizado 668 comunicaciones desde Comunicación Interna a los empleados a través de la plataforma de *emailing* corporativo. Se incrementó un 32 % el número de campañas y un 44 % el número de aperturas con respecto a 2016. Las campañas de comunicación con mayor aceptación (mayor cifra de aperturas de *emails*) fueron las del Curso del Código de Conducta y el Curso de Seguridad de la Información. De igual modo, la campaña de lanzamiento de la nueva Interacciona gozó de un gran éxito con más de 30.000 aperturas.
- **Principales *newsletters*:** el Flash semanal (edición en español) registró un aumento del 20 % con respecto a 2016. El Enews (versión en inglés) experimentó un crecimiento del 49 %.
- **Puntos de encuentro:** se llevan a cabo reuniones o encuentros con participación en directo de empleados de determinados colectivos o en distintos países a través de vídeo *streaming* en Interacciona. En 2017, se llevaron a cabo 10 sesiones, con 11.250 visualizaciones.

#### CLIENTES

Durante 2017, la compañía ha seguido promoviendo la comunicación y el diálogo con clientes de sus principales líneas de negocio mediante reuniones con los mismos. En estas reuniones se comparte la estrategia de la compañía y se identifican las necesidades y expectativas de los clientes, en relación con el producto o servicio prestado y su grado de satisfacción con el mismo.

Asimismo, los diferentes negocios de ACCIONA mantuvieron reuniones con clientes donde se trataron diferentes temas, a destacar entre otros:

- Asuntos de calidad, medioambiente, desarrollo económico, seguridad y sostenibilidad de los proyectos de ACCIONA Energía en Sudáfrica.
- Cuestiones referidas a la estrategia de sostenibilidad, calidad, seguridad y salud laboral, contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, gestión del impacto social y relación con comunidades, impacto socioeconómico y medioambiente en proyectos de Infraestructuras en Australia, Canadá, Chile, España y Reino Unido.

#### PROVEEDORES

En 2017, la compañía ha llevado a cabo más de 340.000 comunicaciones a proveedores, transmitiendo en todas las Principios Éticos para proveedores, contratistas y colaboradores y Código de Conducta. Del mismo modo, a través del Boletín de Proveedores, ACCIONA difunde diferentes cuestiones de interés, en materia de seguridad y salud.

Asimismo, ACCIONA Energía ha realizado eventos con proveedores, entre otros, en Chile y México, que iban a participar en licitaciones explicándoles cómo realizar el registro en los sistemas de ACCIONA, así como los factores de riesgo monitorizados y que serán evaluados al final de los trabajos.



**MÁS INFORMACIÓN**  
en el apartado 'Formación y comunicación a proveedores' del capítulo 'Cadena de Valor'

Por otro lado, ACCIONA Infraestructuras ha participado en diferentes eventos como el IV Encuentro empresarial entre pequeñas y grandes empresas organizado por la Cámara de Comercio Española en Santiago de Chile, y México, o en el Taller de Auditorías de Achilles, donde se reúnen muchas empresas para hablar de tendencias y oportunidades de mejora en este proceso, entre otros. Finalmente, ACCIONA Service es socio preferente de CPONET (red social de negocios ligados a la función de compras), que facilita el *networking online* y organiza eventos entre compradores y proveedores.

### 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 integra sus proyectos en el entorno social y ambiental, estableciendo diferentes canales de comunicación con las comunidades con el fin de encontrar oportunidades de desarrollo sostenible.

A través de la metodología de Gestión del Impacto Social, anteriormente descrita, la compañía establece vías de comunicación o diálogo con las comunidades locales para informarles del proyecto, sus principales impactos y las medidas sociales que se van a llevar a cabo.



#### MÁS INFORMACIÓN

sobre diálogo con las comunidades en el apartado 'Contribución a la sociedad' de los capítulos 'Compromiso de ACCIONA Energía' y 'Compromiso de ACCIONA Infraestructuras'