

¿Y SI LA  
DECISIÓN  
MÁS  
INTELIGENTE  
FUERA  
**INVERTIR  
EN EL  
PLANETA?**

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD **2019**



BUSINESS AS **UNUSUAL**

## **Estado de Información No Financiera 2019**

El Estado de Información No Financiera adjunto, elaborado según lo requerido por la Ley 11/2018, del 28 de diciembre, de trasposición al ordenamiento jurídico español de la Directiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo, forma parte integrante del Informe de Gestión Consolidado de ACCIONA del ejercicio 2019. El presente documento es una versión maquetada del Estado de Información No Financiera. En caso de diferencia entre ambos documentos, prevalece el texto del Estado de Información No Financiera incluido en el Informe de Gestión Consolidado.

**¿Y SI LA,  
DECISIÓN  
MÁS  
INTELIGENTE  
FUERA  
INVERTIR  
EN EL  
PLANETA?**

**MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2019**



BUSINESS AS UNUSUAL

4

---

**Carta  
del Presidente**

8

---

**La primera empresa  
de un nuevo sector**

24

---

**Balance de cumplimiento  
de los compromisos**

Personas **38**  
Riesgos y oportunidades  
de la emergencia climática **64**  
Impacto ambiental **80**  
Innovación **96**  
Clientes **104**  
Impacto social **112**  
Respeto de los Derechos  
Humanos **130**  
Cadena de suministro **134**  
Información fiscal **150**  
Gobierno corporativo **152**  
Ética y anticorrupción **158**

208

---

**Otros  
Negocios**

216

---

**Análisis  
de Materialidad**

222

---

**Acerca  
de esta Memoria**

166 184

---

Negocio  
de Energía

---

Negocio  
de Infraestructuras

224 236 256

---

Anexo de indicadores  
desglosados

---

Índice de contenidos  
GRI y Ley 11/2018

---

Informe de Revisión  
Independiente



# Carta del Presidente

José Manuel Entrecanales  
PRESIDENTE DE ACCIONA

4

---

Estimados amigos y amigas:

Me dirijo a ustedes para presentarles la *Memoria de Sostenibilidad* de ACCIONA correspondiente al ejercicio 2019. Un año en el que hemos podido apreciar esperanzadores avances en la toma de conciencia frente a muchos de los retos globales de nuestra era, al tiempo que la urgencia en la atención de algunos de ellos se ha convertido en auténtica emergencia.

Una emergencia certificada por la ciencia en sus constantes llamadas de atención sobre, por ejemplo, el incremento de la temperatura global del planeta, los niveles de concentraciones de CO<sub>2</sub> o los fenómenos atmosféricos extremos. Efectos inequívocamente provocados por unas emisiones de gases de efecto invernadero que no cesan de aumentar y que ya contabilizan incrementos superiores al 20 % en los últimos cinco años.

Coincido con el lema que la COP25 celebrada en Madrid ha asumido este año: es tiempo para la acción. Vivimos un momento en el que urge revisar los modelos de crecimiento del pasado para emprender una nueva fase de prosperidad más sostenible e inclusiva, que permita actuar con mayor coordinación y efectividad ante estos retos globales.

En este sentido, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) siguen constituyendo la mejor aproximación para afrontar de forma conjunta los desafíos y retos que conforman esta agenda global. Una agenda cuyo éxito reside en gran medida en la capacidad de desarrollo de las infraestructuras necesarias para lograrlo.

Este año hemos realizado cálculos propios con el fin de poder estimar con mayor extensión y precisión el esfuerzo inversor necesario para conseguir este objetivo. Hemos llegado a la conclusión de que, en la mayor parte de las regiones, la inversión pública y la ayuda al desarrollo no serán suficientes por sí solas para acercarse siquiera remotamente a los volúmenes de inversión necesarios.

La única alternativa posible es la colaboración del sector inversor privado. Pero, aun así, la inversión necesaria es de tal magnitud, que resulta imprescindible la creación de un entorno verdaderamente propicio para promover y estimular esta inversión privada orientada en la dirección correcta.

Un avance apreciable se ha producido durante 2019 con el impulso a la financiación sostenible; especialmente, como consecuencia de los desarrollos llevados a cabo, particularmente en Europa, para promover la transición hacia una economía baja en carbono.

Las iniciativas de reguladores y supervisores, que incluyen el factor climático en el cálculo prudencial de las entidades financieras y de seguros, o el creciente interés por el etiquetado de las actividades bajas en carbono, son poderosos instrumentos para canalizar la inversión y hacerla visible. Por esta razón, hemos seguido con gran interés los trabajos realizados por las instituciones de la Unión Europea en torno a la elaboración de una taxonomía de actividades bajas en carbono.

La taxonomía y el resto de medidas incentivadoras de las finanzas sostenibles pueden convertirse en un buen ejemplo de cómo diseñar adecuados entornos riesgo-beneficio atractivos para el sector privado, que pueden acelerar los resultados relacionados con la neutralidad climática y otros objetivos ambientales de futuro. Una señal clara a los mercados para alinear la financiación con la agenda climática y evitar la tentación del recurso a prácticas cosméticas, tan tristemente comunes cuando evaluamos con rigor mejoras en este campo.

La aplicación de los principios y las métricas de la taxonomía europea a los negocios de ACCIONA confirman la consistencia de nuestro compromiso y de nuestra estrategia de inversión con la transición hacia una economía baja en carbono

5

Durante este año y adelantándonos a la normativa prevista para 2022, hemos proyectado los principios y las métricas de la taxonomía europea a los negocios de ACCIONA. Primero, con ocasión del cierre del ejercicio de 2018 y, ahora, en este informe sobre los resultados del ejercicio 2019, con las conclusiones que se presentan en estas páginas y que confirman la consistencia de nuestro compromiso y de nuestra estrategia de inversión con el desarrollo de actividades enfocadas a propiciar la transición.

Desde 2010 contamos con un Plan Director de Sostenibilidad avanzado que mantiene una disciplina de mejora continua de nuestro desempeño social y ambiental, ligado a los incentivos de nuestros profesionales desde 2015. Un esfuerzo que nos permite cumplir con exigentes estándares internacionales y trabajar enfocados a los objetivos. En esta línea me gustaría destacar algunos avances principales logrados en este año.

En primer lugar, el liderazgo continuado de ACCIONA en el terreno climático, al haber evitado la emisión de 13,1 millones de toneladas CO<sub>2</sub> gracias a la producción renovable; 77 veces más CO<sub>2</sub> del que producimos. Además, a lo largo de los dos últimos años hemos reducido las emisiones en un 22 %, y esperamos poder anticipar el objetivo asumido de reducción del 60 % en 2030. Nos hemos comprometido, junto con un

centenar compañías, a seguir reduciendo las emisiones remanentes, cumpliendo con los objetivos más exigentes establecidos por la ciencia y con nuestro compromiso de descarbonización y compensación hasta la neutralidad que seguimos manteniendo desde el año 2016.

Por otro lado, ACCIONA continúa trabajando en el conjunto de soluciones que aporta frente a otros desafíos ambientales globales como el estrés hídrico, la adaptación climática, la promoción de la economía circular o la conservación de la biodiversidad. Hemos tratado 519 hm<sup>3</sup> en zonas con estrés hídrico y reducido el consumo de agua en un 61 % respecto a 2017. Y hemos reducido la generación de residuos no peligrosos en un 61 % respecto a 2015; el 75 % de ellos son valorizados.

Por otro lado, ACCIONA continúa trabajando en el conjunto de soluciones que aporta frente a otros desafíos ambientales globales como el estrés hídrico, la adaptación climática, la promoción de la economía circular o la conservación de la biodiversidad

En cuanto a nuestros empleados, la compañía trabaja para conseguir la igualdad de oportunidades real y efectiva de todos los colectivos que la conforman, así como la integración de la diversidad como un elemento estratégico de la gestión de personas. Hemos creado Comités de Diversidad en todos los negocios y países estratégicos. A través de ellos, se ha creado un grupo de trabajo encargado de diseñar un Plan Global de Diversidad e Inclusión. Además, hemos logrado reducir a cero la cifra de accidentes fatales en nuestras instalaciones.

ACCIONA considera la Gestión del Impacto Social de sus proyectos y servicios como uno de los vectores estratégicos de su modelo de negocio sostenible. Este año hemos evaluado 124 proyectos en 27 países conforme a nuestra metodología de Gestión del Impacto Social (GIS). También hemos reformulado el modelo de voluntariado, con un mayor impulso de esta iniciativa en los mercados estratégicos.

6 Hemos continuado avanzando en el despliegue del modelo de cumplimiento en la compañía para asegurar su completa efectividad. Durante este año se han ampliado los programas de formación e intensificado las campañas de sensibilización, nombrando responsables especializados. Un esfuerzo que se verá reforzado en los próximos meses con la certificación de los negocios principales de ACCIONA conforme a las normas UNE 19601 e ISO 37001.

En el campo de la innovación, presentamos una cifra de innovación de 230,4 millones de euros, lo que representa un ratio de intensidad innovadora del 3,2 %, más del doble de la media europea (1,5 %), avanzando en la integración en los proyectos de tecnologías avanzadas como la impresión 3D, la realidad mixta, el *blockchain* o la ciencia de datos.

Podríamos referenciar otros muchos objetivos cubiertos por un Plan Director de Sostenibilidad, que entra en su fase final este año; o mencionar algunos de los reconocimientos logrados, como la máxima calificación en sostenibilidad obtenida en la evaluación S&P RobecoSAM, la elección de nuestra compañía como *utility* más verde del mundo por parte de Energy Intelligence o su inclusión entre las 100 empresas más sostenibles a juicio de Corporate Knights, entre otros. Logros que no son sino un reflejo de la clara vocación de ACCIONA y de su equipo humano de ir mejorando cada día en este terreno, en cada negocio y en cada proyecto.

Realizamos este informe con el propósito principal de rendir cuentas sobre este compromiso. Espero que encuentren en él información suficiente y rigurosa como para formarse una opinión sólida y solvente sobre la evolución de nuestro desempeño, nuestros objetivos y nuestro esfuerzo por permanecer a la vanguardia de la transformación sostenible.

Consideramos que ACCIONA se encuentra óptimamente posicionada para ser protagonista del impulso de una nueva generación de activos de infraestructuras transformacionales, capaces de acelerar la consecución de los objetivos de la agenda global que definen los ODS y de multiplicar el impacto positivo real de nuestra actividad. Un enfoque que seguramente no es usual desde la perspectiva de los sectores económicos tradicionales; pero, que en ACCIONA consideramos nuestra seña de identidad: una compañía dinámica, que evoluciona y se adapta a los nuevos tiempos, pero que ha sabido mantener estable durante los últimos 100 años su eje en el desarrollo infraestructuras básicas dirigidas a mejorar la calidad de vida de las personas y comunidades en las que habitan.

# La primera empresa de un nuevo sector

## Modelo de negocio

ACCIONA es una compañía centrada en el desarrollo y operación de activos de infraestructuras básicas habilitantes de la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

8

---

## **BUSINESS AS UNUSUAL: UNA FORMA DIFERENTE DE HACER NEGOCIOS**

La agenda de prioridades globales está guiada por los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas y fue aprobada en septiembre de 2015 por la Asamblea General de la ONU. Recoge 17 objetivos globales y 169 metas a cumplir en el horizonte de 2030, con el objetivo de erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible.

### **La necesidad de inversión y el capital disponible**

La inversión en infraestructuras influye directa o indirectamente en el logro de todos los ODS. Según recientes estudios, el desarrollo de infraestructuras vincula la consecución de al menos el 72 % de las metas de los ODS, más allá de sus efectos en el aumento de la productividad y el empleo.

Las metas fijadas por los ODS y la ambición del Acuerdo de París requieren que la comunidad global invierta más del 7,6 % del PIB mundial por año desde 2015 a 2030. Dado que la inversión anual en infraestructuras se cifra actualmente en un 5,5 % del PIB mundial, nos enfrentamos a corregir una brecha del 2,1 % del PIB anual de todo el mundo. Este esfuerzo inversor solo es posible con la participación de capital privado.

## Conectando la oferta y la demanda

La falta de conexión entre la disponibilidad de capital (oferta) y la necesidad de inversión (demanda) es un síntoma de la existencia de barreras que dificultan el flujo de fondos a infraestructuras sostenibles. Estos obstáculos afectan de manera diferente al perfil de riesgo de las inversiones y difieren según el grupo de interés de cada infraestructura (usuarios, gobiernos, operadores o inversores, entre otros).

Hay pocos operadores con la capacidad técnica, presencia internacional y estructura de balance adecuadas como ACCIONA para conectar la oferta y la demanda, afrontar los retos detrás de los ODS y hacer realidad las oportunidades de dar soluciones integradas.

## Invertir en el planeta

La complejidad y la conexión entre los objetivos globales de la Agenda 2030 hace que estos retos no puedan ser abordados de forma eficiente desde los sectores tradicionales (*business as unusual*). Los problemas que plantean el agua, el cambio climático o las megaciudades, por ejemplo, precisan de nuevos enfoques capaces de ver más allá de los proyectos singulares y de soluciones que integran capital, talento, técnica y tecnología de una forma diferente a la que se ha realizado en el pasado.

Es por ello, que ACCIONA no se considera una compañía de construcción que se ha diversificado al negocio de energía, o una compañía de energía con un legado de construcción; es una compañía de un nuevo sector que orienta su estrategia y sus soluciones a las necesidades y oportunidades de desarrollo de la agenda sostenible definida por los ODS y la transformación hacia una economía baja en carbono.

**Un nuevo sector en el que ACCIONA puede considerarse la primera empresa y la referencia.**

Un ejemplo es la medición de las actividades del grupo contribuyentes a una economía baja en carbono que han sido identificadas y catalogadas por la Unión Europea a través de una “taxonomía” específica. Este enfoque de los negocios de ACCIONA permite explicar y alinear el portfolio de soluciones mejor que ningún sector tradicional. Así pues, el 93 % de las inversiones de la compañía, el 83 % del EBITDA<sup>1</sup> y el 58 % de sus ingresos en 2019 son susceptibles de ser incluidos en la taxonomía europea, que en sí misma define un nuevo sector económico que trasciende los sectores tradicionales: aquél que desarrolla infraestructuras para impulsar una economía baja en carbono y el cumplimiento de los objetivos de la Agenda 2030.

9

## Perfil de ACCIONA

ACCIONA es una de las principales empresas españolas del IBEX 35 y tiene presencia en más de 40 países. La compañía se presenta como experta en diseñar un planeta mejor, con respuestas a necesidades de infraestructuras básicas, agua y energía, mediante soluciones innovadoras, responsables y generadoras de progreso real basadas en un nuevo modelo de hacer negocios.

La compañía desarrolla su actividad con cerca de cuarenta mil profesionales y unas ventas que alcanzan los 7.191 millones de euros y 1.356 millones de euros de resultado bruto de explotación o EBITDA en 2019.

<sup>1</sup> Esta cifra no está verificada dado que el Grupo de Expertos Técnicos sobre Finanzas Sostenibles de la Unión Europea no contempla esta variable entre las que son susceptibles de ser usadas para los cálculos de porcentajes de actividad que cumple con los requisitos de la taxonomía.

## Expertos en diseñar un planeta mejor

### **ACCIONA es un desarrollador y operador con demostrada capacidad de éxito en la gestión de proyectos y activos de infraestructuras esenciales**

La capacidad de ACCIONA en el desarrollo de activos de infraestructuras es una aptitud muy escasa, lo que convierte a la compañía en un ejemplo singular. Es uno de los pocos operadores globales preparado para entender y atender las necesidades y oportunidades de la agenda sostenible y para transformar sus retos en atractivos activos de infraestructuras que contribuyan a un crecimiento sostenible e inclusivo.

Nuestro enfoque diferencial e innovador de respuesta en el mercado, gracias a un entendimiento integrado – SOLUCIÓN SMART– y unas fortalezas que nos convierten en una referencia global en el desarrollo y operación de soluciones de infraestructuras básicas para un futuro sostenible.

### **Probada experiencia y presencia internacional**

Con casi cien años de historia, una fortaleza principal de ACCIONA es su probada capacidad para convertir ideas en activos de infraestructuras atractivos en cualquier parte del mundo.

ACCIONA ha demostrado inmejorables competencias para desarrollar oportunidades ligadas a necesidades reales y rentables, basadas en multiplicar el impacto positivo sobre los modelos de desarrollo sostenible que tienen las infraestructuras. Con oportunidades que se encuentran deslocalizadas y tienen una envergadura cada vez mayor, se precisan de dosis de experiencia técnica y de gestión a la altura de su complejidad.

Con este fin, la compañía se organiza como un desarrollador y operador de infraestructuras integrado verticalmente, que lleva a cabo proyectos realmente transformadores por todo el mundo, desde Dubái a Quito, de Vancouver a Torre Vieja, o de Santiago de Chile a los fiordos noruegos.

### **Cartera de proyectos equilibrada diseñadas para desarrollar el potencial inversor**

10

ACCIONA cuenta con una cartera resiliente que le permite crear condiciones adecuadas para la originación y desarrollo de proyectos.

La cartera de proyectos tiene un perfil de riesgo equilibrado y rentabilidades atractivas. Capaz de mantener una posición competitiva fuerte y una sólida estructura de capital, que le permite una búsqueda constante de oportunidades con valor añadido.

La configuración de actividades de ACCIONA como empresa se explica atendiendo a los tres perfiles de riesgo de los que procede su resultado operativo; de menor riesgo a mayor:

- › Negocio de activos a largo de plazo: como las instalaciones de generación de energías renovables o las concesiones sociales, de agua o de transporte.
- › Actividad eficiente de servicios: de riesgo y recurrencia intermedia.
- › Desarrollo *greenfield* o negocio EPC: proyectos de ingeniería civil que, si bien emplean poco capital, son por naturaleza de mayor riesgo.

### Capacidad para amplificar la innovación

En ACCIONA, la innovación es el motor de la evolución, aportando valor en los procesos y productos de todas sus áreas, negocios, empleados y países. Su nueva plataforma de innovación abierta, l'MNOVATION #Startups es la primera aceleradora corporativa de *startups* en los sectores de energía e infraestructuras de España y una de las primeras de Europa. Este programa sitúa a la compañía en el núcleo del ecosistema de innovación de sus sectores de negocio, convirtiéndola en agente principal de su futuro.

### Talento referente internacional por su competencia técnica

ACCIONA cuenta con equipos que son referencia técnica internacional en la ejecución de proyectos de infraestructuras de gran complejidad técnica y financiera.

Las soluciones de ACCIONA parten de la idea de transformación, de generación de un alto impacto positivo adicional en la comunidad. Una transformación que solo es posible a través de la combinación de talentos que aporta un conocimiento diverso y multidisciplinar.

La capacidad de gestión y articulación de grandes proyectos de ingeniería civil, de energía, social o de servicios, encuentran la mejor credencial en la experiencia y resultados acumulados durante los últimos cien años.

### Vocación y coherencia para liderar el cambio hacia una economía inclusiva y descarbonizada

Las infraestructuras de ACCIONA actúan sobre aspectos básicos de la prosperidad de la sociedad con una tecnología descarbonizada y prácticas responsables. Sus soluciones de alto impacto son capaces de convertir proyectos tradicionales en activos adecuados al reto que supone la transformación para una economía sostenible.

ACCIONA desarrolla oportunidades ligadas a necesidades reales basadas en el carácter multiplicador de la prosperidad que tienen las infraestructuras. Con el fin de atraer el interés de los mercados, la compañía actúa sobre necesidades básicas mediante soluciones de bajo carbono como las nuevas tecnologías de desalación, la economía circular o la movilidad eléctrica, aunque tradicionalmente estas actividades pudieran pertenecer a sectores económicos no conectados (ver taxonomía de la Comisión Europea).

El enfoque de diseño de soluciones de ACCIONA contribuye a la mejora de la productividad de los recursos, a la protección del clima, a la creación de economías más resilientes y a facilitar una mayor inclusión social, pretendiendo con ello servir mejor a nuestros clientes y a la comunidad.

11

## ESTRATEGIA DE NEGOCIO

Se denomina solución a la respuesta de ACCIONA al reto del desarrollo de infraestructuras básicas como el acceso a la energía limpia, el desarrollo de las ciudades o la movilidad.

Soluciones capaces de convertir proyectos tradicionales en activos que multiplican su valor para la comunidad en ámbitos fundamentales como la energía, el transporte, el agua, la gestión de residuos o las infraestructuras sociales.

## Soluciones de ACCIONA



### Energía

ACCIONA es el mayor operador energético global con actividad exclusiva en energías renovables. Con más de 30 años de experiencia en el sector, la empresa tiene en propiedad y opera más de 10 GW de energía eólica *onshore*, fotovoltaica, biomasa, hidroeléctrica y termosolar, en 16 países de los 5 continentes.



### Transporte

Con la experiencia de más de 10.000 km de vías de comunicación, ACCIONA es un referente en la construcción y operación de infraestructuras, tanto de transporte de personas y mercancías (carreteras, puentes, ferrocarriles, túneles) como de datos.



### Agua

ACCIONA es líder en el sector del tratamiento de agua, con capacidad para diseñar, construir y operar plantas de tratamiento de agua potable, depuradoras de aguas residuales, tratamientos terciarios para reutilización y plantas desalinizadoras por ósmosis inversa.



### Social

ACCIONA desarrolla soluciones de infraestructuras de salud, educativas, ingeniería cultural, así como preservación y limpieza del medio natural con foco en las personas y el entorno natural.



### Ciudades

Para ACCIONA las ciudades son un lugar principal donde están sucediendo las grandes transformaciones de nuestro tiempo. Posee una unidad especialmente bien definida para enfrentar, mediante un enfoque integrador, los principales retos de edificación, movilidad, gestión del agua o economía circular.



### Inmobiliaria

La compañía apuesta por el desarrollo inmobiliario y una oferta de servicios complementarios orientada a apoyar el crecimiento sostenible de la población, en línea con las tendencias globales. La actividad inmobiliaria de ACCIONA se centra en la promoción y gestión de complejos inmobiliarios –avalada por una sólida experiencia técnica y profesional– en España, Polonia, México y Portugal.



### Otras soluciones

El grupo también se dedica a las soluciones de capital por medio de Bestinver y a la elaboración de vinos de calidad a través de Grupo Bodegas Palacio 1894..

## Soluciones de Alto Impacto

ACCIONA trata de maximizar el impacto sostenible de sus proyectos. En línea con esta visión, la compañía ha diseñado las Soluciones de Alto Impacto: soluciones de negocio que incluyen proyectos adicionales implementados en el entorno de ejecución del proyecto principal ACCIONA, y que generan un impacto socioambiental positivo adicional. Esta solución contribuye a la mejora de las condiciones de vida de la población y/o el medio ambiente, considerando no solo el impacto directo de la propia infraestructura durante todas sus fases de ejecución, sino, sobre todo, el impacto indirecto adicional sobre el entorno más próximo a la infraestructura o servicio prestado.

## Solución de Alto Impacto



A través de estos proyectos, ACCIONA pretende reducir las brechas existentes y generar un impacto adicional positivo de manera local, tomando como referencia las 169 metas de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Para ello, utilizando de forma excelente las mejores prácticas en sostenibilidad ya demostradas en proyectos tradicionales, se apoyará también en el conocimiento, la experiencia y los propios recursos disponibles a nivel corporativo, tales como la Universidad ACCIONA o los centros de I+D+i de ACCIONA.

Estas actuaciones adicionales a las identificadas en el proyecto original, son diseñadas para prestar un servicio sostenible en el tiempo, bien mediante su desarrollo como nuevos modelos de negocio, o bien mediante colaboraciones con terceros que aseguren la explotación y mantenimiento de las infraestructuras y servicios adicionales implementados.

Los proyectos adicionales de impacto positivo responden a **necesidades locales** de avance de los Objetivos de Desarrollo Sostenible

### Contribución a los ODS

El desarrollo de infraestructuras está vinculado directa o indirectamente a la consecución de las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. En este sentido, el enfoque de las Soluciones de Alto Impacto ayuda a canalizar la inversión necesaria para la consecución de los ODS hacia proyectos de la compañía que contribuyen a la agenda sostenible mundial. Asimismo, con esta propuesta la compañía hace aún mayor hincapié en la reducción de riesgos potenciales. Se actúa directamente en brechas sociales como pueden ser la igualdad de género o la inclusión de colectivos desfavorecidos, el emprendimiento, la falta de acceso a servicios básicos como agua, energía o telecomunicaciones u otros beneficios medibles y cuantificables para la población, que buscan su involucración para impulsar el crecimiento económico inclusivo.

### Proyectos piloto y workshops

Para la implementación de las primeras Soluciones de Alto Impacto, ha habido un trabajo conjunto de la corporación con las líneas de negocio de la división de Infraestructuras (Construcción, Concesiones, Agua y Servicios).

14

Al término de 2019, se han identificado las primeras propuestas de proyectos piloto, y se ha comenzado con su caracterización. De este modo, se validará el modelo de trabajo planificado. Este enfoque se apoya así en el conocimiento y la experiencia de cada línea de negocio para abordar los proyectos piloto y su potencial beneficio en términos de productividad de los recursos y demanda de los mercados.

El desarrollo de los proyectos piloto comienza con un análisis en detalle de las necesidades de contribución a los ODS en el área de influencia de cada proyecto, incluyendo las características de la comunidad. A continuación, el resultado del estudio es alineado con los planes de desarrollo locales existentes o previstos, el análisis de capacidades, recursos internos y los posibles modelos de financiación.

### Herramientas de trabajo

Para llevar a cabo las Soluciones de Alto Impacto, la compañía pone en marcha una serie de herramientas y equipos de trabajo:

De cara a estandarizar y facilitar el desarrollo de estas Soluciones de Alto Impacto, ACCIONA está trabajando desde 2019 en un Catálogo de Soluciones, en el que se detallarán proyectos adicionales tipo ya caracterizados. La información incluida por cada uno de los proyectos consta de la definición del objetivo, modelo y contexto, beneficiarios, hitos, capacidades internas, socios, inversión y modelo de financiación.

En relación a los equipos de trabajo implicados, la coordinación se lleva a cabo entre la función de sostenibilidad corporativa, los equipos locales de cada proyecto, las direcciones de sostenibilidad de los negocios y los centros de innovación.

Asimismo, la Fundación acciona.org trabaja de manera coordinada con los grupos de trabajo aportando su experiencia en proyectos sostenibles de provisión de servicios e infraestructuras básicas (energía, agua y saneamiento) a personas y comunidades en situación de exclusión social. La Fundación podrá incluso participar en la ejecución de los proyectos que encajen en su objeto social.

En 2019, se ha comenzado a implementar una herramienta digital de información, con representación cartográfica y análisis de datos que permitirá, por un lado, analizar de manera detallada las necesidades particulares y locales de cada proyecto adicional; y por otro, conocer la información relevante en materia de sostenibilidad de todas las obras y centros productivos de la compañía.

A medida que se lleven a cabo estas Soluciones de Alto Impacto, se consolidará una red de socios con la que se colaborará activamente para la ejecución de proyectos adicionales y su posterior explotación, tales como bancos multilaterales de desarrollo y fondos de impacto e innovación, ONGs, agencias de cooperación, administraciones públicas y otras fundaciones y empresas.

Por último, para poder asegurar la credibilidad y transparencia que caracteriza a ACCIONA, se está desarrollado una metodología interna de medición de impacto en línea con los ODS, para conocer de forma objetiva y rigurosa los impactos positivos generados, y gestionar y mitigar cualquier potencial impacto negativo a lo largo de todo el proyecto. Este sistema se basa en estándares y métricas internacionalmente reconocidas tales como: los Principios de Impacto del IFC, el GIIN (Global Impact Investing Network), herramientas de Lean Data, Impact Management Project, etc. La herramienta permitirá cuantificar de manera ágil y rigurosa la contribución de ACCIONA al crecimiento económico, social y medio ambiental local a través de las soluciones de alto impacto.

## RESULTADOS 2019



### ENERGÍA

15

Energía es un operador global único en el sector de las energías renovables, con presencia destacada en más de 15 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 6,6 millones de hogares.

	2018	2019
Cifra de negocio (millones €)	2.206	1.976
EBITDA (millones €)	743	845
Capacidad instalada (MW)	9.627	10.117
Producción total (GWh)	22.087	22.994



## INFRAESTRUCTURAS

### Construcción

Construcción se sitúa a la vanguardia en I+D+i y figura entre las empresas del sector líderes en el mundo con las técnicas más avanzadas en la ejecución de sus obras. Esta línea de negocio 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.

	2018	2019
Cifra de negocio (millones €)	3.548	3.315
EBITDA (millones €)	228	289
N.º empleados	11.053	11.330

*Industrial consolida sus datos dentro de Construcción.*

### Concesiones

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.

	2018	2019
Cifra de negocio (millones €)	108	78
EBITDA (millones €)	49	33
N.º de concesiones	24	22

16

### Agua

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.

	2018	2019
Cifra de negocio (millones €)	639	758
EBITDA (millones €)	113	66
Agua tratada (hm³)	790	1.030

## Servicios

Service agrupa una amplia oferta de soluciones integrales para 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. La gran flexibilidad de 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.

	2018	2019
Cifra de negocio (millones €)	800	719
EBITDA (millones €)	30	43
N.º empleados	20.106	21.997



## 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.

	2018	2019
Cifra de negocio (millones €)	392	345
› Bestinver	102	98
› Inmobiliaria	84	137
› Corporativo y otros	45	49
› ACCIONA Producciones y Diseño*	N/A*	61
EBITDA (millones €)	86	84

17

\* La naviera Trasmediterranea contribuye al consolidado solo hasta 31 de mayo de 2018, una vez se cerró la operación de venta.  
\*ACCIONA Producciones y Diseño se consolidaba dentro de Servicios en 2018.

**Las ventas de 2019  
alcanzan los 7.191  
millones de euros**

El EBITDA  
ha sido de

**1.356**

millones de euros

## ACCIONA EN EL MUNDO

Con presencia en más de 40 países y cinco continentes





	América del Norte	América Central y del Sur	España	Resto de Europa	Asia y Oceanía	África
Ventas (millones €)	747	525	2.969	1.038	1.826	85
Energía producida (GWh totales)	5.627	1.002	12.791	1.079	1.630	886
Agua tratada para clientes (hm <sup>3</sup> )	4	26	321	132	318	230
CIFRA DE I+D+i (millones €)	92,9	26,6	95,7	7,1	8,2	0
Cifra de negocio con ISO 9001 (%)	92	74	97	75	73	80
Emissiones evitadas (miles de toneladas de CO <sub>2</sub> )	3.473	771	6.044	680	1.437	696
Emissiones generadas (miles de toneladas de CO <sub>2</sub> )	39	13	51	10	49	3
Plantilla equivalente (n.º trabajadores)	1.382	8.412	20.870	5.054	3.832	117

## CONTRIBUCION A LA CONSECUCIÓN DE LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE EN 2019

ACCIONA pertenece al sector de desarrolladores de infraestructuras sostenibles, aquellas que impulsan la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Se considera que el 72 % de las metas de los ODS se encuentran vinculadas al desarrollo de infraestructuras habilitantes:

- › Desarrollando crecimiento inclusivo
- › Reforzando el acceso a servicios básicos
- › Promoviendo la protección ambiental

### Relación de las infraestructuras con los ODS



20

Fuente: *Delivering on Sustainable Infrastructure for Better Development and Better Climate, Global Economy and Development program at the Brookings Institution.*

### Mejora el acceso a servicios básicos

- Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.
- Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.
- Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible.
- Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos.
- Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.
- Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.
- Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.

### Impulsa la sostenibilidad ambiental

- Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.
  - Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.
  - Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.
- Conservar y utilizar en forma sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible.
  - Gestionar sosteniblemente los bosques, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y detener la pérdida de biodiversidad.

### Apoya el desarrollo inclusivo

- Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.
  - Promover sociedades, justas, pacíficas e inclusivas.
  - Reducir la desigualdad en y entre los países.
- Promover las infraestructuras resilientes, la industrialización sostenible y la innovación.
  - Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.

Sobre este planteamiento, existen cinco objetivos sobre los que ACCIONA ha desarrollado soluciones en 2019 de forma destacada:

- › **Soluciones de ACCIONA ODS 6**  
Disponibilidad y gestión sostenible del agua y el saneamiento mediante tecnologías avanzadas.
- › **Soluciones de ACCIONA ODS 7**  
Acceso a energía asequible, fiable, sostenible, así como su uso eficiente.
- › **Soluciones de ACCIONA ODS 9**  
Desarrollo de infraestructuras resilientes, promoción de la industrialización inclusiva y sostenible y fomento de la innovación.
- › **Soluciones de ACCIONA ODS 11**  
Servicios que participan de un desarrollo inclusivo, seguro, resiliente y sostenible de las ciudades.
- › **Soluciones de ACCIONA ODS 13**  
Desarrollo de soluciones integradas para combatir el cambio climático y sus efectos.

21

**ACCIONA  
pertenece al sector  
de desarrolladores  
de infraestructuras  
sostenibles**

Se considera que, de las metas de los ODS, se encuentran vinculadas al desarrollo de infraestructuras habilitantes un

**72 %**

## Medición de la contribución a la agenda local de consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible

ACCIONA ha realizado un análisis de los indicadores que, en base a 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 2019*<sup>2</sup>.

Se muestra a continuación la contribución de ACCIONA en los países principales de operación. Sólo figura el impacto en aquellos ODS en los que es más destacable, es decir, aquellos en los que todavía existen desafíos significativos o considerables en el país. La última columna indica si el impacto de ACCIONA ha subido, bajado o mantenido en el último año.

### Impacto local en los ODS

ODS    ↑↓→ Evolución anual del impacto



	<input type="checkbox"/> Contexto	Actividad de ACCIONA	Impacto de ACCIONA	
MÉXICO	<input checked="" type="checkbox"/> Acceso a: agua potable segura: 43 % saneamiento seguro: 45 % Ratio de agua captada: 26 %	Gestión integral del agua de Boca de Río Depuradora de Atotonilco	+10,5 M personas servidas	↑
	<input checked="" type="checkbox"/> Energía renovable: 9 %	Cinco parques eólicos	2.864 GWh renovables	→
	<input checked="" type="checkbox"/> Gasto en I+D sobre el PIB: 0,5 % Calidad infraestructura transporte: 2,8/5	Proyectos de innovación Dos carreteras	66,8 M€ cifra de innovación 60 km de carretera	↑
	<input checked="" type="checkbox"/> Concentración de PM2,5: 21 µg/m³	Cinco parques eólicos	1.039 tNOx, 1.453 tSOx y 20,1 tPM10 evitadas	↑
	<input checked="" type="checkbox"/> Emisiones CO <sub>2</sub> : 3,9 tCO <sub>2</sub> e/cápita	Cinco parques eólicos	1,66 M tCO <sub>2</sub> evitadas	↑
AUSTRALIA	<input checked="" type="checkbox"/> Energía renovable: 9 %	3 parques eólicos Waste to energy en Kwinana	1.234 GWh renovables	↑
	<input checked="" type="checkbox"/> Gasto en I+D sobre el PIB: 1,9 % Calidad infraestructura transporte: 4,0/5	Proyectos de innovación Dos carreteras Tren ligero, Sídney	0,6 M€ cifra de innovación 60,5 km carretera 12 km tren ligero	↓
	<input checked="" type="checkbox"/> Emisiones CO <sub>2</sub> : 15 tCO <sub>2</sub> e/cápita	3 parques eólicos	1,1 M tCO <sub>2</sub> evitadas	↑
CHILE	<input checked="" type="checkbox"/> Camas de hospital: 2,2 / 1.000 habitantes	Dos hospitales	Más de 300 camas de hospital	↑
	<input checked="" type="checkbox"/> Emisiones CO <sub>2</sub> : 4,8 tCO <sub>2</sub> e/cápita	2 parques eólicos Planta solar El Romero	0,57 M tCO <sub>2</sub> evitadas	↑

Continúa >

<sup>2</sup> Elaborado por Sustainable Development Solutions Network (SDSN) y Bertelsmann Stiftung.

	Contexto	Actividad de ACCIONA	Impacto de ACCIONA	
EE.UU.	<p>■ Energía renovable: 9 %</p>	7 parques eólicos Planta termosolar Nevada Solar One	2.284 GWh renovables	→
	<p>■ Emisiones CO<sub>2</sub>: 16 tCO<sub>2</sub>e/cápita</p>	7 parques eólicos Planta termosolar Nevada Solar One	1,46 M tCO <sub>2</sub> evitadas	↓
CANADÁ	<p>■ Acceso a saneamiento seguro: 77 %</p>	Depuradora de North Shore ETAP Saint John	270.000 personas servidas	→
	<p>■ Emisiones CO<sub>2</sub>: 15 tCO<sub>2</sub>e/cápita</p>	4 parques eólicos	0,35 M tCO <sub>2</sub> evitadas	↓
ESPAÑA	<p>■ Gasto en I+D sobre el PIB: 1,2 % Calidad infraestructura transporte: 3,8/5</p>	Proyectos de innovación 9 carreteras	95,7 M€ cifra de innovación 65 km de carretera	↑
	<p>■ Concentración de PM2,5: 21 µg/m<sup>3</sup> Camas de hospital: 3 / 1.000 habitantes Satisfacción con transporte público: 65 %</p>	213 instalaciones renovables 6 hospitales (alrededor de 3.000 camas) 5 ciudades con <i>Motosharing</i>	5.031 tNOx, 9621 tSOx y 92 tPM10 evitadas	↓
	<p>■ Emisiones CO<sub>2</sub>: 3,9 tCO<sub>2</sub>e/cápita</p>	131 parques eólicos	6 M tCO <sub>2</sub> evitadas	↓
	<p>■ Ratio de agua captada: 472-2.347 %</p>	3 desaladoras en operación	3,4 M personas servidas	→
OTROS PAÍSES	<p>■ Consejo de Cooperación para los Estados Árabes del Golfo</p>	Proyectos de innovación Metro de Dubái, EAU	7,6 M€ cifra de innovación 15 km de metro	↓
	<p>■ Egipto</p>	Depuradora Gabal Al Asfar Potabilizadora New Cairo	8 M personas servidas	→
	<p>■ Sudáfrica</p>	Parque eólico Gouda Parque fotovoltaico Sishen	538 GWh renovables	↓
	<p>■ Noruega</p>	Túneles Follo Line	20 km de túnel ferroviario	→
	<p>■ Ecuador</p>	Metro de Quito	400.000 personas/día	→
	<p>■ Polonia</p>	3 parques eólicos	200.238 tCO <sub>2</sub> evitadas	↑
	<p>■ Agua residual tratada: 28 %</p>			
	<p>■ Energía renovable: 6 %</p>			

# Balance de cumplimiento de compromisos

Personas <b>38</b>	Impacto social <b>112</b>
Riesgos y oportunidades de la emergencia climática <b>64</b>	Respeto de los Derechos Humanos <b>130</b>
Impacto ambiental <b>80</b>	Cadena de suministro <b>134</b>
Innovación <b>96</b>	Información fiscal <b>150</b>
Clientes <b>104</b>	Gobierno corporativo <b>152</b>
	Ética y anticorrupción <b>158</b>

## Gobierno de la sostenibilidad

ACCIONA mantiene un modelo de supervisión y gestión de los compromisos en materia de sostenibilidad que tiene como objetivos principales la transparencia y la mejora continua.

24

ACCIONA dispone desde 2009 de una Comisión de Sostenibilidad en el Consejo de Administración, como órgano responsable de liderar las actuaciones en esta materia.

### 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 dichas 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 2019 fueron los siguientes:

- › Seguimiento, aprobación y análisis de los avances realizados del Plan Director de Sostenibilidad (PDS) durante el año 2019.
- › Aprobación de la *Memoria de Sostenibilidad 2018* y del *Estado de Información No Financiera 2018*.
- › Aprobación de los objetivos anuales para 2019.
- › Presentación y análisis de los resultados de las consultas realizadas con terceros y en especial con comunidades y analistas de inversión.

Desde 2012, los contenidos de la *Memoria de Sostenibilidad* se someten a la revisión y aprobación por parte de la Junta General de Accionistas. En 2019, también se sometió a voto el *Estado de Información No Financiera 2018*, tal como exige la Ley 11/2018. De esta manera, los temas relativos a la sostenibilidad se elevan a la atención de la Junta General de Accionistas. Los accionistas tienen la oportunidad de pronunciarse sobre las iniciativas y el desempeño descrito, haciéndole llegar de esta forma su opinión en esta materia al Consejo de Administración. En mayo de 2019, la Junta General de Accionistas aprobó los dos informes con el voto favorable del 99,94 % del capital asistente a la Junta en ambos casos.

La Dirección Global de Sostenibilidad es el área corporativa que organiza y promueve las iniciativas y compromisos del PDS 2020, que se traducen en objetivos específicos para las diferentes líneas de negocio. Esta área reporta directamente a la Comisión de Sostenibilidad y a uno de los miembros del Comité de Dirección, siendo éste el responsable corporativo en materia de sostenibilidad.

La función de sostenibilidad corporativa ha evolucionado de un enfoque basado en reporte ESG, a estar orientada a maximizar el impacto de las soluciones de la compañía. Este enfoque se complementa con una mayor eficacia de su desempeño mediante la digitalización y un mayor esfuerzo para visibilizar el liderazgo de ACCIONA en cuestiones no financieras.

En cada división hay designadas personas responsables de impulsar y realizar el seguimiento de las iniciativas específicas establecidas dentro del marco del PDS 2020. Los responsables de sostenibilidad de los negocios, junto con la Dirección Global de Sostenibilidad, se reúnen mensualmente en la reunión de Líderes Globales de Sostenibilidad. En estos encuentros se coordina la estrategia y se analizan los proyectos más destacados del grupo.

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

## CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DEL PLAN DIRECTOR DE SOSTENIBILIDAD 2020

La estrategia de sostenibilidad de ACCIONA se articula principalmente a través del Plan Director de Sostenibilidad (PDS).

El actual PDS 2020 (<http://pds2020.acciona.com>) está estructurado en objetivos estratégicos y operativos, aplicables a toda la organización, dentro de las siguientes áreas:

- › En **Sociedad**, el objetivo 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 el área de **Cambio Climático**, ACCIONA, una compañía neutra en carbono desde 2016, asume la mitigación del cambio climático como uno de sus principales objetivos estratégicos.

- › Dentro del área de **Medio Ambiente**, la compañía establece objetivos para ofrecer soluciones medioambientales a retos como el estrés hídrico, además de promover el uso eficiente de los recursos naturales y la conservación de la biodiversidad.
- › En **Buen Gobierno**, se han establecido objetivos en materia de derechos humanos, ética, gobierno corporativo, gestión de riesgos y transparencia.
- › En el área de **Personas**, se han fijado objetivos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo, desarrollo e incentivos, diversidad e inclusión, y formación.
- › En **Cadena de Valor**, la compañía tiene objetivos para reforzar la mitigación de riesgos ambiental, social y de buen gobierno en su cadena de suministro, socios y clientes.
- › En el área de **Innovación**, además de apostar por mantener una cifra de innovación sobre ventas superior a la media europea, ACCIONA ha fijado objetivos en los ámbitos de la innovación colaborativa y operativa.

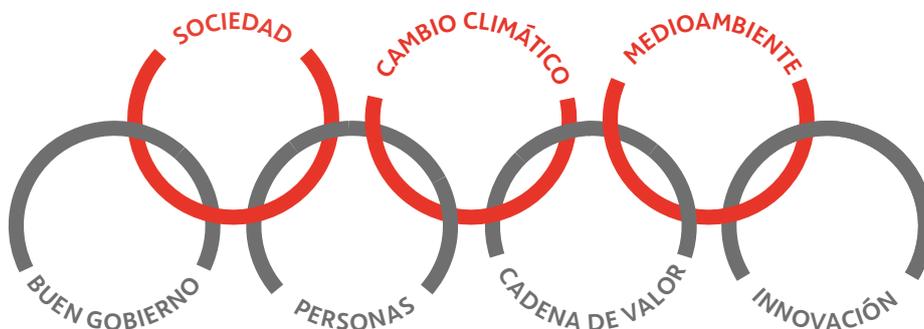
Desde 2009, las actuaciones y compromisos, así como los objetivos en materia de sostenibilidad se promueven, aprueban y supervisan desde la Comisión de Sostenibilidad <sup>3</sup> del Consejo de Administración.

Desde el Comité de Dirección se coordinan e impulsan las iniciativas y compromisos del PDS 2020, que se traducen en objetivos específicos para las diferentes áreas corporativas y líneas de negocio de ACCIONA. En cada división hay designadas personas responsables de impulsar y realizar el seguimiento de las iniciativas establecidas dentro del marco del PDS.

La implementación de la estrategia de sostenibilidad de la compañía y el cumplimiento de los compromisos, se encuentran vinculados con un porcentaje de la retribución variable de directivos, gerentes y parte del personal técnico y de soporte. En esta evaluación anual, se contemplan la consecución de objetivos de sostenibilidad tales como la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, la reducción del índice de frecuencia de accidentes laborales o los objetivos ligados a igualdad de género.

El PDS 2020 estableció objetivos y compromisos que se alcanzarán mediante un trabajo continuo a lo largo del período 2016-2020. A continuación, se muestra esta evolución hasta el año 2019, señalando los objetivos establecidos a 2020, el grado de cumplimiento, así como los avances durante el año 2019 para su consecución. El grado de cumplimiento se muestra en las categorías cumplido, en línea y pendiente.

26



<sup>3</sup> Funciones, competencias y miembros de la Comisión de Sostenibilidad disponible en la web: <https://www.accion.com/es/accionistas-inversores/gobierno-corporativo/organos-gobierno/comisiones/>

- › **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 2019
 <b>Sociedad</b>	Reforzar la Gestión del Impacto Social de la actividad de la compañía.	En línea	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Implantación de la metodología de Gestión del Impacto Social (GIS) en 124 proyectos en 27 países.</li> <li>› Auditorías de Gestión de Impacto Social en 8 proyectos.</li> <li>› Medición del impacto socioeconómico de toda la cartera de activos renovables en 2018, así como de 14 proyectos de Energía y 1 de Infraestructuras.</li> </ul>
	Reforzar el Plan de Acción Social de la compañía.	En línea	Contribución social: más de 12,5 M€ y casi 3 millones de beneficiarios.
	Mantener la posición de liderazgo en iniciativas internacionales de referencia y seguir trabajando en las relaciones de la compañía con sus grupos de interés.	En línea	Participación en foros e iniciativas en el ámbito internacional: COP25, Pacto Mundial de las Naciones Unidas, Foro Económico Mundial, Banco Mundial, Corporate Leaders Group, World Business Council for Sustainable Development, entre otras. Pendiente desarrollo en determinados países plataforma.
 <b>Cambio climático</b>	Voluntariado: impulsar el compromiso de los empleados con el desarrollo sostenible.	En línea	Participación de 1.245 voluntarios de ACCIONA en diferentes iniciativas en 18 países (Día del Voluntariado, Fundación Integra, Fundación Princesa de Girona, Inspiring Girls y Fundación acciona.org, entre otras).
	Neutralidad en carbono: reducir y compensar las emisiones.	Cumplido: neutralidad en carbono. En línea: reducción emisiones	<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> <li>› Reducidas las emisiones GEI respecto al año base 2017 en un 22 % (alcances 1 y 2) y en un 27 % (categorías de alcance 3 en objetivo), en línea con el objetivo basado en la ciencia y la meta de la neutralidad en carbono.</li> <li>› Empleo del precio interno del carbono en el análisis de posibles nuevas inversiones o proyectos.</li> </ul>

Área del PDS	Objetivos y compromisos a 2020	Grado de cumplimiento 2020	Avance 2019
 <p><b>Cambio climático</b></p>	Diseñar y elaborar los mapas de riesgos de cambio climático.	En línea	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Análisis de escenarios, riesgos y oportunidades asociados al cambio climático realizado.</li> <li>› Realizados mapas de riesgos de cambio climático.</li> </ul>
	Elaborar e implantar planes de adaptación y gestión de riesgos de cambio climático en la estrategia de negocio.	Cumplido	Planes de adaptación al riesgo climático elaborados e incorporados en la estrategia de negocio.
	Formar a la compañía en riesgos de cambio climático y su gestión.	Cumplido	Lanzado curso avanzado de cambio climático para empleados y proveedores de la compañía.
 <p><b>Medio ambiente</b></p>	Eco-eficiencia en operaciones: avanzar en un programa de economía circular.	En línea	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Valorizados el 75 % de los residuos no peligrosos y reducida su generación en un 61 % respecto a 2015, año base del plan de gestión de residuos para fomento de la economía circular.</li> <li>› 9 nuevos ACV incorporados al <i>portfolio</i> de la compañía.</li> </ul>
	Mejorar la eficiencia del consumo del agua.	En línea	519 hm <sup>3</sup> tratados en zonas con estrés hídrico, 32 % del agua consumida de origen reciclado, terciario o lluvia y reducido el consumo de agua en un 61 % respecto a 2017.
<p><b>28</b></p>	Huella neutra en biodiversidad.	En línea	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Elaborado cuadro de mando en biodiversidad.</li> <li>› Realizado mapeo y evaluación de los centros operativos.</li> <li>› Desarrollados 9 planes de acción y compensación de la biodiversidad.</li> </ul>
	<p>Ética:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Adaptar el Código de Conducta a las prácticas más avanzadas.</li> <li>› Disponer de un Modelo de Prevención de Delitos y Anticorrupción internacional en el 100 % de las actividades.</li> </ul>	En línea	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Código de Conducta: aumento de aceptaciones hasta los 20.853 empleados.</li> <li>› Normas Anticorrupción: ya han sido aceptadas por 17.150 empleados.</li> <li>› Actualización de la evaluación de los riesgos penales.</li> <li>› Iniciados los trabajos de certificación en las actividades más relevantes del grupo, una vez obtenida para ACCIONA S.A la doble certificación sobre Sistemas de Gestión de <i>Compliance</i> Penal y de Gestión Antisoborno.</li> </ul>

Área del PDS	Objetivos y compromisos a 2020	Grado de cumplimiento 2020	Avance 2019
 <b>Buen gobierno</b>	Implantar un programa de respeto, protección y remediación en Derechos Humanos (DDHH) en todas las actividades y mercados.	En línea	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Actualizada valoración de riesgos de DDHH.</li> <li>› Realizadas 3 sesiones formativas en DDHH.</li> <li>› Realizados 2 proyectos piloto de <i>due diligence</i>, en los negocios de Infraestructuras y Energía.</li> <li>› En elaboración Guía de DDHH de ACCIONA.</li> </ul>
	Adoptar las prácticas más avanzadas de Buen gobierno corporativo.	En línea	Adaptada la Política de Selección de Consejeros, incorporando como nuevos criterios de diversidad, el origen y la nacionalidad.
	Incluir la gestión de riesgos no financieros (Derechos Humanos, cambio climático, anticorrupción y ambientales, entre otros) en la gestión de los negocios.	En línea	Elaborados mapas de riesgos ESG (medioambientales, sociales y de buen gobierno). Fichas de tratamiento de riesgos realizadas.
 <b>Personas</b>	Transparencia: <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>	En línea	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Refuerzo de la recogida de la información no financiera mediante la implantación gradual de herramientas de reporting. Desarrollo de proyecto de digitalización de datos medioambientales, con 4 cuadros de mando operativos.</li> <li>› Incorporados los riesgos fiscales al Mapa de Riesgos de ACCIONA.</li> </ul>
	Seguridad: reducir el índice de frecuencia en un 15 % por debajo del dato del año 2015.	Pendiente	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Aumentado el índice de frecuencia como consecuencia del aumento en el número total de accidentes.</li> <li>› Ampliada la implantación de los programas de prevención orientados a las empresas proveedoras en todos los países plataforma.</li> </ul>
	ACCIONA saludable: facilitar a todos los empleados el acceso a programas de salud y hábitos saludables.	En línea	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Implantadas videoconsultas médicas en España. Publicado a través de la intranet.</li> <li>› Lanzado proyecto <i>Healthy Cities</i>: análisis de actuaciones dirigidas a incrementar la actividad física de los empleados.</li> </ul>

Área del PDS	Objetivos y compromisos a 2020	Grado de cumplimiento 2020	Avance 2019
	Desarrollo e incentivos: establecer programas específicos de captación, reconocimiento y retención del talento en todos los países con más de 300 empleados propios.	En línea	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Implantada ACCIONA Academy a nivel internacional.</li> <li>› Desarrollado plan de comunicación a todos los Directivos y <i>Managers</i> a nivel global para que actúen como embajadores de la movilidad interna.</li> <li>› Implantado el Programa de Embajadores ACCIONA, dentro del Plan de Universidades.</li> <li>› Implantado programa Accionate en toda la organización como impulsor de la cultura de inclusión.</li> </ul>
 <b>Personas</b>	Diversidad e inclusión: establecer planes de diversidad en todos los países de más de 300 empleados propios con objetivos específicos en función de la realidad nacional.	En línea	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Creada estructura corporativa específica para asuntos sobre diversidad e inclusión.</li> <li>› Aprobado Plan Global de Diversidad e Inclusión.</li> <li>› Implantado mecanismo de control para la detección de necesidades de reducción de la brecha. Análisis y plan de acción por negocio y país.</li> </ul>
<p>30</p>	Formación: dotar a los empleados de conocimientos y competencias en sostenibilidad para desarrollar su trabajo de manera coherente con la estrategia de la compañía.	En línea	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Lanzados cursos de sostenibilidad (para distintos perfiles): curso avanzado de cambio climático, curso de Derechos Humanos, curso de Gestión del Impacto Social.</li> <li>› Incorporada en el Programa M3+ jornada específica sobre Sostenibilidad - “<i>Keys to a positive environmental impact</i>”- dirigido a todos los países.</li> <li>› Diseñada Universidad Corporativa Cero Emisiones.</li> </ul>
 <b>Cadena de valor</b>	Mitigar el riesgo ambiental, social y de gobierno corporativo en la cadena de suministro y crear nuevas soluciones sostenibles.	En línea	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Incremento del porcentaje de proveedores en la plataforma PROCUR-e (99,5 % nacional, 76 % internacional). El 100 % de los proveedores adjudicados en PROCUR-e disponen de Mapa de Riesgo.</li> <li>› Incrementado el número de auditorías a proveedores, focalizando el esfuerzo en países de riesgo.</li> <li>› Incrementada en un 23,4 % la formación a proveedores en materia de sostenibilidad, respecto a 2018.</li> </ul>

Área del PDS	Objetivos y compromisos a 2020	Grado de cumplimiento 2020	Avance 2019
 <b>Cadena de valor</b>	<p>Mitigar el riesgo ambiental, social y de gobierno corporativo en las relaciones con socios: consorcios, <i>joint ventures</i> y UTE.</p>	En línea	<p>Implantado proceso de evaluación ESG para socios: 38 socios evaluados a través de PROCUR-e 3P.</p>
	<p>Cientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Fidelizar y generar confianza a largo plazo en los clientes en base a la apuesta de ACCIONA en sostenibilidad.</li> <li>› Definir Políticas No Go con criterios de sostenibilidad (<i>due diligence</i> de terceras partes).</li> </ul>	En línea	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Organizadas sesiones de diálogo y consultas a clientes sobre el desempeño en sostenibilidad de ACCIONA.</li> <li>› Pendiente implantación evaluación ESG para los clientes de ACCIONA bajo el principio de reciprocidad.</li> </ul>
 <b>Innovación</b>	<p>Mantener una cifra de innovación sobre ventas superior a la media europea para conservar el liderazgo innovador de ACCIONA.</p>	En línea	<p>Certificada cifra de innovación de 230,4 millones de euros en 2019. El ratio de cifra de innovación entre cifra de ventas es de 3,2 %, por encima de la media europea (1,5 %).</p>
	<p>Innovación colaborativa: colaborar con terceros para el desarrollo de tecnologías innovadoras que garanticen la sostenibilidad de los negocios de la compañía.</p>	En línea	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Programa de intraemprendimiento: exploración de 2 retos identificados.</li> <li>› Implantada nueva plataforma <i>web</i> para captación de <i>startups</i> ante próxima edición del programa de aceleración <i>INNOVATION #Startups</i>.</li> <li>› Avance en la implementación de tecnologías innovadoras digitales que mejoran procesos en los negocios de ACCIONA en colaboración con el HUB de Innovación Digital Corporativa.</li> </ul>
	<p>Innovación operativa: crear y mejorar los procesos eficientes que generen ahorros de, al menos, 75 millones de euros (15 millones de euros cada año).</p>	Cumplido	<p>Obtenidos ahorros por mejoras de procesos de innovación operativa por importe de 111,3 millones de euros (periodo 2016-2019).</p>

El PDS 2020 está cerca de finalizar. Para la elaboración del PDS 2025, se ha lanzado el programa Exponential Sustainability Leaders. Un grupo de 26 profesionales internacionales de las diferentes unidades de negocio trabajará para la definición de las líneas estratégicas del nuevo Plan Director de Sostenibilidad, a través de un proceso de co-creación. Los miembros han sido seleccionados siguiendo estrictos parámetros de diversidad y excelencia profesional por los CEOs de cada negocio. El programa ha sido diseñado conjuntamente entre la Dirección Corporativa de Recursos Humanos y la Dirección Global de Sostenibilidad. Este proceso, finaliza en abril de 2020, con la presentación de las conclusiones al Comité de Dirección de la compañía.

## MAPA DE RIESGOS NO FINANCIEROS Y MATERIALIDAD

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>4</sup>.

Cada evento de riesgo (económico-financieros, estratégicos, operativos y fortuitos) 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. El horizonte temporal es un año.

En el análisis se usan cuatro perspectivas: la de mercado, la financiera, la de tendencias emergentes (incluyendo ciberseguridad) y la ESG – también conocida como no financiera o de sostenibilidad.

Desde 2017, la metodología de gestión de riesgos en sostenibilidad permite a ACCIONA conocer mejor los entornos en los que opera, mejorar su respuesta ante escenarios complejos y cambiantes y reducir costes. 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 un total de 26 países.

32

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.

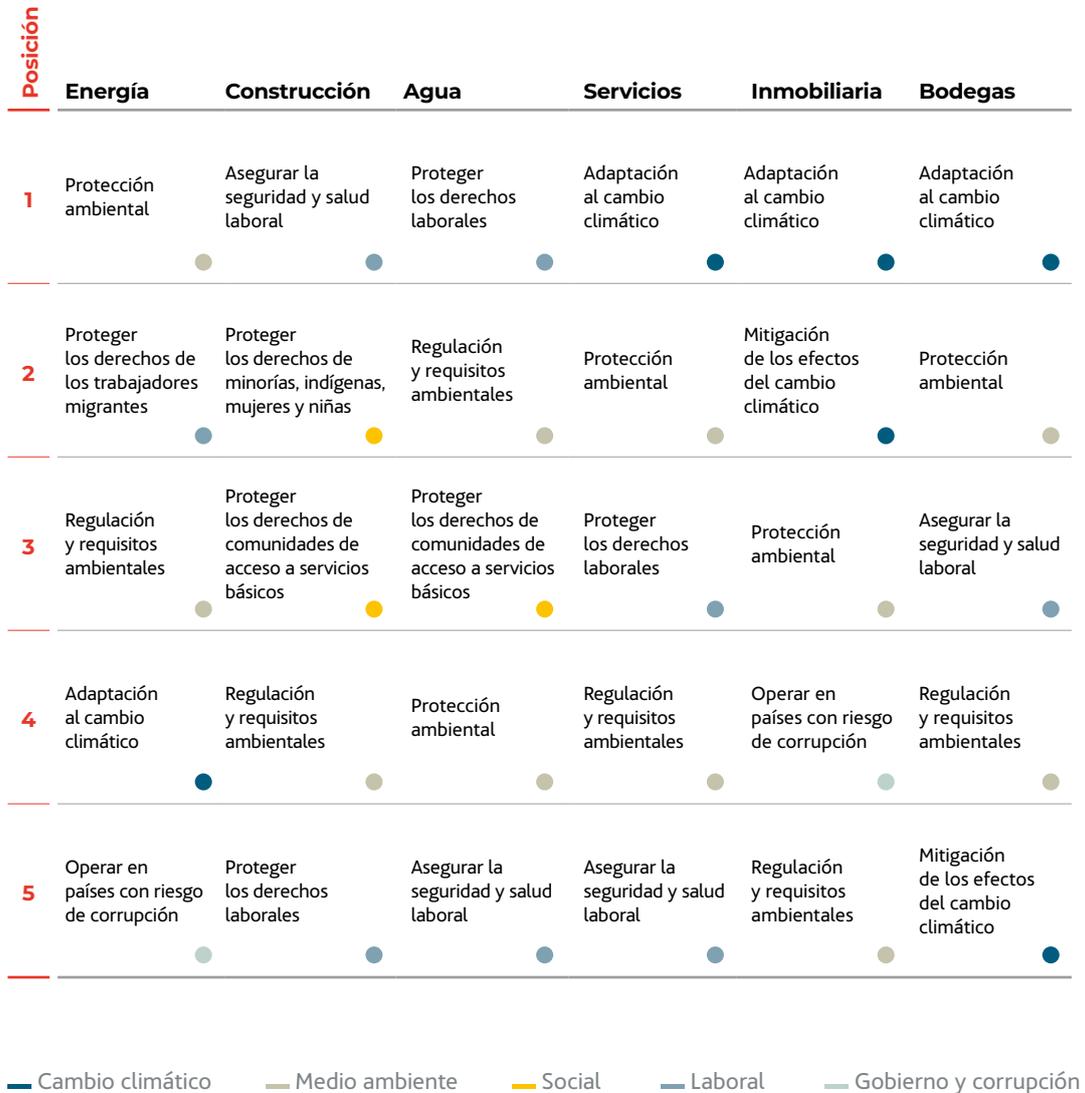
El resultado de las valoraciones para cada uno de los riesgos es enfrentado a la exposición que tiene cada negocio en los países en los que está presente. Esta exposición se basa en índices externos que permiten realizar este contraste para detectar potenciales puntos a reforzar.

Se elaboran fichas de tratamiento de riesgos específicas para los más significativos, con el objeto de minimizar las consecuencias y/o probabilidad asociada. Estas medidas de gestión se implantan a través de los objetivos de 2020 del Plan Director de Sostenibilidad y la mejora continua de los sistemas de gestión de los negocios.

---

<sup>4</sup> Más información sobre el Sistema de Gestión de Riesgos en el Informe de Gobierno Corporativo: <https://www.accionacom.es/accionistas-inversores/gobierno-corporativo/informe-anual/>

Áreas prioritarias de actuación en sostenibilidad por línea de negocio en 2019



⊕ Más información sobre las áreas relacionadas con el cambio climático en el capítulo 'Riesgos y oportunidades de la emergencia climática'.

**Desde 2017 la metodología de gestión de riesgos en sostenibilidad permite a ACCIONA conocer mejor los entornos en los que opera**

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 un total de 26 países



### Sociales

- › Proteger los derechos de comunidades de acceso a servicios básicos.
- › Respetar los derechos de minorías, indígenas, mujeres y niñas.
- › Proteger los derechos de libertad de expresión.

### Medio ambiente

- › Regulación y requisitos ambientales.
- › Protección ambiental.

### Cambio climático

- › Mitigación de los efectos del cambio climático.
- › Adaptación al cambio climático.

### Gobierno y corrupción

- › Disponer de estándares en políticas de gobierno corporativo.
- › Operar en países con riesgo de corrupción.
- › Considerar el impacto del negocio en sus interacciones con la comunidad y el medio.

### Laborales

- › Proteger los derechos laborales.
- › Asegurar la seguridad y salud laboral.
- › Proteger los derechos de los trabajadores migrantes.
- › Asegurar el derecho de no trabajo forzoso.
- › Asegurar el derecho de no trabajo infantil

## Riesgos a largo plazo: análisis de materialidad consolidado

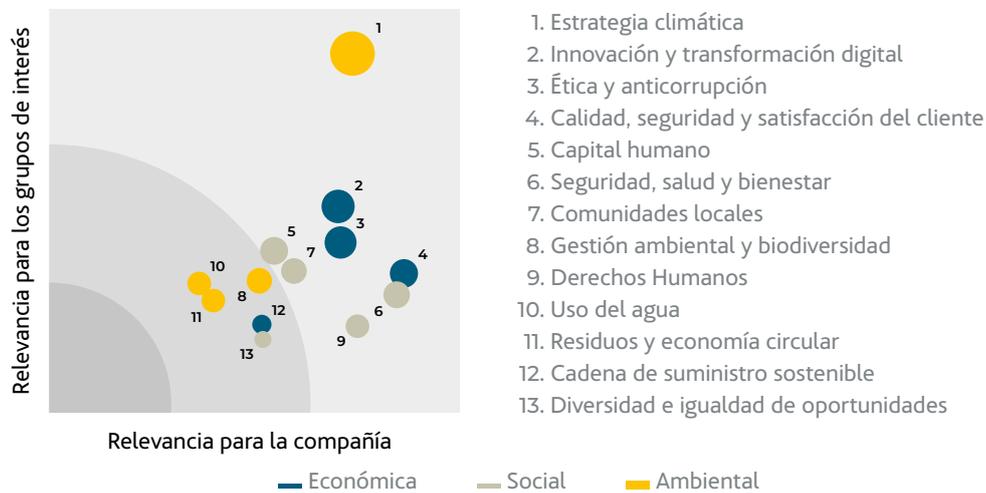
Mientras el análisis de riesgos se realiza con un horizonte de un año, se llevan a cabo otros test – denominados análisis de materialidad – con horizonte a 5 años. Estos análisis anuales tienen el fin de orientar el desarrollo de capacidades y recursos. En ellos se identifican tendencias, comportamientos, regulaciones, tecnologías o posiciones competitivas de otras compañías que pudieran tener influencia en la estrategia de la compañía.

El resultado, es un conjunto de matrices de materialidad, una por línea de negocio, que sirve para priorizar los asuntos relevantes. La matriz de materialidad consolidada del grupo se elabora a partir de la agregación de las matrices de negocio.

Los capítulos desde “Personas” hasta ‘Ética y anticorrupción’ se componen de las cuestiones identificadas como relevantes en la matriz consolidada de materialidad. El orden de estos capítulos refleja la prioridad de los asuntos que los componen.

De igual manera, los contenidos de los capítulos dedicados a cada división de ACCIONA se determinan con la matriz específica de cada negocio.

## Matriz de materialidad consolidada



➕ Más información en el capítulo de 'Análisis de Materialidad'.

## SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS

El Libro de Políticas de ACCIONA refleja los compromisos y los principios de actuación aplicables a todas 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.

Durante 2019 se ha comprobado que las políticas existentes ofrecen cobertura de control a los riesgos no financieros y asuntos materiales identificados en los procesos anuales establecidos con el fin de fortalecer la conexión entre Riesgos/asuntos materiales – Políticas – Procedimientos – Indicadores de desempeño.

## RESULTADOS DE VALORACIONES DEL DESEMPEÑO SOSTENIBLE POR PARTE DE TERCEROS

Los diferentes grupos de interés valoran el desempeño en sostenibilidad y requieren, de manera recurrente, información no financiera sobre las diferentes actividades de la compañía. Cada año, ACCIONA rinde cuentas de forma exhaustiva de sus compromisos, prácticas y desempeño en sostenibilidad tanto en la *Memoria de Sostenibilidad* como en el *Informe Integrado* que se hacen públicos con motivo de la Junta Anual de Accionistas en la *web* corporativa (<http://www.accion.com>).

Además, 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.

### Presencia en índices, rankings y ratings a fecha de elaboración de este informe

 <p>SAM Sustainability Award Gold Class 2020</p>  <p>SAM Sustainability Award Industry mover 2020</p>	<p>ACCIONA incluida en el “Sustainability Yearbook 2020 Gold Class 2020”, elaborado por S&amp;P Global y RobecoSAM. ACCIONA, con una calificación de 90 puntos sobre 100, fue la compañía con un mayor incremento en su calificación, gracias a una mejora de once puntos en el sector <i>Utility (Industry Mover 2020)</i>.</p>	<p><b>2020 Global 100 Most Sustainable Corporations</b></p> <p><b>Corporate Knights</b></p>	<p>ACCIONA por tercer año consecutivo, seleccionada como una de las 100 empresas más sostenibles del mundo.</p>
 <p>FTSE4Good</p>	<p>Tras la evaluación realizada por FTSE4Good, ACCIONA ha revalidado su presencia en este índice de sostenibilidad que destaca las empresas con buenas prácticas sociales y medioambientales. Dentro de esta serie de índices, la compañía pertenece a FTSE4Good Europe y FTSE4Good Developed.</p>	 <p>ETHIBEL EXCELLENCE Europe</p>	<p>ACCIONA S.A. ha vuelto a ser seleccionada como componente del índice Ethibel Sustainability Index (ESI) Excellence Europe desde 16/09/2019. Este índice valora el desempeño empresarial en los aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno.</p>
 <p>CDP A LIST 2019 CLIMATE</p>	<p>ACCIONA forma parte de la categoría A (Climate Change A List), que está integrada por las corporaciones con mejores prácticas y resultados en la reducción de emisiones, estrategia frente al cambio climático y alineamiento de sus actividades con una economía baja en carbono.</p>	 <p>MSCI ESG RATINGS AA</p>	<p>ACCIONA recibió la calificación AA (en una escala de AAA-CCC) en la evaluación de MSCI ESG Ratings. Este índice mide el rendimiento de las compañías en función de factores medioambientales, sociales y de buen gobierno.</p> <p><i>DISCLAIMER STATEMENT: the use by ACCIONA of any MSCI ESG research LLC or its affiliates (“MSCI”) data, and the use of MSCI logos, trademarks, service marks or index names herein, do not constitute a sponsorship, endorsement, recommendation, or promotion of ACCIONA by MSCI. MSCI services and data are the property of MSCI or its information providers, and are provided ‘as-is’ and without warranty. MSCI names and logos are trademarks or service marks of MSCI.</i></p>
 <p>CDP SUPPLIER ENGAGEMENT LEADER 2019</p>	<p>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.</p>	<p><b>The 2019 EU Industrial R&amp;D Investment Scoreboard</b></p> <p><b>Comisión Europea</b></p>	<p>La compañía se sitúa como la sexta empresa española y la 141 en Europa que más esfuerzo realiza por cifra de I+D+i.</p>
 <p>Corporate ESG Performance ISS ESG Prime</p>	<p>ACCIONA ha sido clasificada en el rating ISS ESG Corporate por su desempeño social y medioambiental y que superan los criterios establecidos por sector.</p>	<p><b>REFINITIV</b></p>	<p>ACCIONA figura entre las 25 compañías del mundo líderes en diversidad e inclusión social en el entorno laboral, según el Índice Refinitiv de Diversidad e Inclusión 2019.</p>
<p><b>New Energy Top 100 Green Utilities</b></p> <p><b>Energy Intelligence</b></p>	<p>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 ránking “New Energy Top 100 Green Utilities” elaborado anualmente por Energy Intelligence, consultora independiente especializada en los mercados energéticos.</p>	<p><b>Estudio sobre el Estado del Reporting de Sostenibilidad</b></p> <p><b>EcoACT</b></p>	<p>ACCIONA mantiene su posición de liderazgo mundial en reporte de sostenibilidad según el informe “Estudio sobre el Estado del Reporting de Sostenibilidad” de EcoAct, que compara el desempeño de las grandes empresas globales en la lucha contra el cambio climático. La compañía ocupa el sexto puesto a nivel mundial y el segundo puesto en Ibx-35.</p>

## CUENTA DE RESULTADOS ECONÓMICA, AMBIENTAL Y SOCIAL

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.

	2017	2018	2019
<b>Desempeño económico</b>			
Ventas (millones de €)	7.254	7.510	7.191
EBITDA (millones de €)	1.275	1.245	1.356
CAPEX (millones de €)	920	643	1.270
Cifra total de innovación (millones de €)	209,4	225,4	230,4
Intensidad innovadora (% de cifra total I+D+i / ventas)	2,89	3,0	3,2
Proveedores locales sobre el total (%)	94	87	91
Cifra de negocio certificada con ISO 9001 (%)	91	91	87
Índice global de satisfacción de clientes (%)	99,8	97	97
<b>Desempeño ambiental</b>			
Potencia instalada renovable (MW)	9.022	9.627	10.117
Emissiones generadas (millones de toneladas de CO <sub>2</sub> )*	0,21	0,18	0,17
Emissiones evitadas (millones de toneladas de CO <sub>2</sub> )	14,4	14,7	13,1
Índice de intensidad de carbono (tCO <sub>2</sub> /ventas en millones de €)*	29	24	23
Agua utilizada para consumo en ACCIONA (hm <sup>3</sup> )	7,05	4,29	3,66
Agua tratada (hm <sup>3</sup> )	772	790	1.030
Agua reciclada/reutilizada respecto a agua consumida (%)	11	17	32
Cifra de negocio certificada con ISO 14001 (%)	88	90	87
<b>Desempeño social</b>			
Plantilla al final de año	37.403	38.544	39.699
Mujeres directivas (% sobre el total de directivos)	12,80	13,99	15,25
Promedio de horas de formación al año por empleado	15,96	18,47	14,52
Personas con discapacidad en plantilla en España (%)	3,60	3,86	3,96
Número de accidentes fatales (empleados propios y subcontratistas)	5	3	0
Accidentabilidad: índice de frecuencia global (empleados propios y subcontratistas)	2,5	2,4	2,5
Proyectos con Gestión del Impacto Social (n.º)	100	98	124
Contribución social (millones de €)	12,3	13,7	12,5

\* 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 del grupo y a que varios centros de consumo representativo han dejado de ser atribuibles a ACCIONA.

## Personas

### Personas 38

Riesgos y oportunidades de la emergencia climática 64

Impacto ambiental 80

Innovación 96

Clientes 104

Impacto social 112

Respeto de los Derechos Humanos 130

Cadena de suministro 134

Información fiscal 150

Gobierno corporativo 152

Ética y anticorrupción 158

## Talento, diversidad, seguridad y salud

Expertos en diseñar un planeta mejor, para ACCIONA, sus empleados son una prioridad. La compañía comparte y promueve valores de respeto, igualdad de oportunidades, diversidad, equilibrio de género, mérito y comunicación continua. Asimismo, promueve la seguridad y salud entre trabajadores y proveedores.

38



### HECHOS DESTACADOS 2019

- › Incremento del número de vacantes publicadas y cubiertas por movilidad interna hasta un 21 % en 2019, frente al 11 % de 2018.
- › Nombramiento de un responsable de Diversidad e Inclusión y diseño de un Plan Global de Diversidad e Inclusión.
- › Certificación del 97 % de las sociedades de ACCIONA conforme a OHSAS 18001, y del 24 % conforme a ISO 45001:2018.



### RETOS PRINCIPALES 2020

- › Implantar el módulo de Talento en el sistema de Human Capital Management para mejorar las herramientas de gestión del talento, así como la experiencia del empleado.
- › Aprobar la Política de Conciliación y Corresponsabilidad.
- › Reducir en un 3 % el índice de frecuencia de accidentes de empleados propios y subcontractistas sobre el dato del año 2019.

## EQUIPO HUMANO DE ACCIONA

La Política de Recursos Humanos y Prevención de Riesgos Laborales de ACCIONA se distingue 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 en fomentar el talento.

La compañía dispone de una Estrategia 2018–2020 adaptada al contexto actual, es decir, a la creciente globalización, nuevas tecnologías y métodos de trabajo que impactan en las personas. Esto se traduce en la necesidad de colocar a las personas en el centro de los procesos y contribuir de manera continua a su desarrollo profesional.

En esta línea, ACCIONA, ha desplegado un 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.

## Expertos en diseñar un planeta mejor

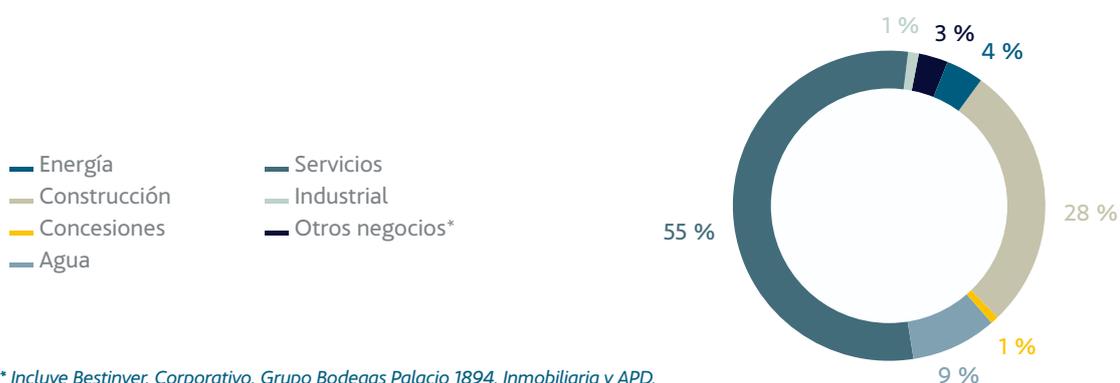
Los profesionales esperan sentirse escuchados y comprometidos desde un punto de vista individual



## Perfil

A cierre de 2019, la plantilla global asciende a 39.699 personas, de las cuales el 31 % son mujeres, siendo la media de edad de 41,8 años. Por países, el 46 % de los profesionales de la compañía no son de nacionalidad española y suma un total de 125 nacionalidades.

### Desglose de la plantilla total por línea de negocio (%)



### Evolución de indicadores de gestión

	2016	2017	2018	2019
<b>40</b> Cifra de negocio (millones de euros)	5.977	7.254	7.510	<b>7.191</b>
Coste plantilla/cifra de negocio (%)	21 %	21 %	20 %	<b>22 %</b>
Cifra de negocio/plantilla (euros)	182.031	193.941	194.830	<b>181.138</b>
EBITDA (millones de euros)	1.192	1.275	1.245	<b>1.356</b>
EBITDA/coste plantilla (%)	92 %	85 %	84 %	<b>85 %</b>
EBITDA/plantilla (euros)	36.303	34.094	32.292	<b>34.384</b>
Coste plantilla (millones de euros)	1.288	1.497	1.486	<b>1.599</b>

**A cierre de 2019,  
la plantilla global  
asciende a 39.699  
personas**

de las  
cuales el  
**31 %**  
son mujeres

## 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.

### Políticas de selección

El Plan de Talento tiene como objetivo garantizar la disponibilidad del talento necesario en los negocios y funciones de ACCIONA. El grado de implantación es global, aplicando a todos los países y negocios.

El Plan de Talento se compone de:

- › Análisis de los retos y oportunidades de negocio y su influencia en la gestión de personas y la organización.
- › Identificación de los profesionales de ACCIONA con mayor talento para asignarles planes de desarrollo individuales e incorporarles a los planes de sucesión de cada organización.

### Oficina de graduados ACCIONA: a la búsqueda del mejor talento

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

#### 1. Embajadores ACCIONA

Programa de captación en el que empleados de la compañía participan en conferencias y comparten su experiencia profesional con estudiantes, además de exponer las oportunidades que ACCIONA ofrece.

#### 2. 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 2019, se ha ampliado a los principales países plataforma (Chile, EAU, Australia, etc.).

#### 3. Becarios ACCIONA

Programa de prácticas profesionales con una duración de 6 meses para estudiantes de último curso. En 2019 han participado un total de 172 estudiantes, de los cuáles el 34 % han sido mujeres.

#### 4. Graduados ACCIONA

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. Durante 2019, se han incorporado 163 jóvenes licenciados en el programa.

**ACCIONA Academy** ofrece a estudiantes de los países plataforma la posibilidad de incorporarse al programa de becarios

### Evolución de nuevas incorporaciones por línea de negocio

(n.º de empleados)

	2018			2019		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Energía	909	178	<b>1.087</b>	251	96	<b>347</b>
Infraestructuras	12.580	6.804	<b>19.384</b>	12.278	6.695	<b>18.973</b>
› Construcción	566	180	<b>746</b>	3.315	463	<b>3.778</b>
› Concesiones	88	70	<b>158</b>	21	39	<b>60</b>
› Agua	2.690	536	<b>3.226</b>	1.260	275	<b>1.535</b>
› Servicios*	9.064	5.988	<b>15.052</b>	7.595	5.894	<b>13.489</b>
› Industrial	172	30	<b>202</b>	87	24	<b>111</b>
Otros negocios**	153	120	<b>273</b>	160	112	<b>272</b>
<b>TOTAL nuevas contrataciones</b>	<b>13.642</b>	<b>7.102</b>	<b>20.744</b>	<b>12.689</b>	<b>6.903</b>	<b>19.592</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 persiguiendo el fin de potenciar el talento de todos y cada uno de sus empleados. Adicionalmente, la compañía ha reorientado el proceso de identificación de necesidades de formación para ayudar a los gestores de equipos a definir las. Así pues, se ha puesto a disposición de los gerentes el acceso al Proceso de Identificación de Necesidades de Formación desde la intranet corporativa. Como responsables jerárquicos pueden seleccionar a través del catálogo de formación de cada negocio, las acciones formativas más adecuadas para cada miembro de su equipo. El objetivo final es organizar la agenda de formación para todo el ejercicio 2019.

Entre las herramientas cabe destacar el Mapa de Conocimiento, que contribuye a determinar las categorías de conocimiento sobre las que pivota el desarrollo de las estrategias de negocios y la consecución de objetivos de las diferentes áreas de su organización. En base a este mapa de conocimiento, se lleva a cabo anualmente el proceso de Identificación de Necesidades Formativas que se distribuye al equipo de gerentes, con el fin de construir los planes de formación.

## Carreras globales: el programa *Technical leaders*

ACCIONA ha creado el grupo 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 habilidad técnica de alto valor, están reconocidos dentro y fuera de ACCIONA, poseen un perfil global, han publicado en medios especializados y desarrollan una 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 siendo líder en excelencia técnica, innovación y sostenibilidad. Durante 2019, se ha continuado implementando con éxito el programa. 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 5º Foro de Technical Leaders en el área de Service, 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 con más de 2.000 visitantes.

## Universidad ACCIONA

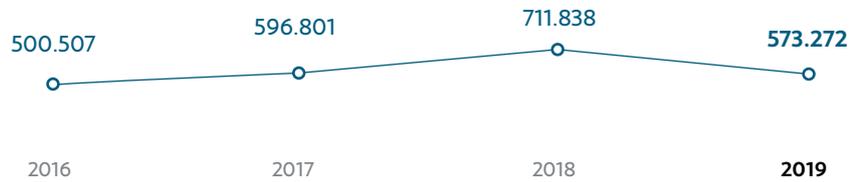
La Universidad Corporativa de ACCIONA tiene la misión de garantizar la formación y desarrollo permanente de la plantilla global, alineadas con las necesidades del negocio.

Además de un centro de formación corporativo – habilitado con múltiples aulas y salas de alta tecnología –, los empleados tienen acceso al Campus *Online* de la Universidad Corporativa, que incluye los últimos avances en metodologías *e-learning*. En 2019, ha continuado creciendo el número de aulas virtuales mediante el uso intensivo de las clases *online*, en *streaming*, y aulas formativas de nueva generación como la “*WoW Room*”.

También se ha consolidado la unificación de los procesos para la identificación de necesidades formativas y evaluación de su eficacia. Esto ha permitido incrementar el número de solicitudes de formación y conocer con más exactitud en qué medida los resultados esperados se han logrado.

## Evolución de la formación recibida por empleados

(horas)



## Inversión en formación

(euros)

	 Directivos y gerentes	 Técnicos	 Soporte	 Operarios	TOTAL
Inversión total	3.299.963	2.881.326	155.724	1.649.067	<b>7.986.080</b>
<b>Inversión empleado/año</b>	<b>1.394,15</b>	<b>448,66</b>	<b>129,99</b>	<b>55,92</b>	<b>201,17</b>

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

## Niveles de evaluación

44

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

Nota: en 2019 se ha realizado evaluaciones en los niveles 1, 2 y 3.

Los itinerarios formativos de ACCIONA son continuamente revisados y adaptados a las nuevas necesidades requeridas por la compañía y sus profesionales. Se han seguido reorganizando contenidos en 2019 y se han analizado nuevos temas para 2020 en las diferentes Escuelas, con especial énfasis, en el Centro de Desarrollo de Competencias, Business School y las Escuelas Técnicas.

### 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 2020, se renovarán todos sus contenidos y serán accesibles en 6 idiomas.

## Programa T-MAX+ 2019/20 – Formación neutra en carbono

El T-MAX+ 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 2019, se ha renovado por completo la experiencia del empleado con este curso y se ha certificado como Neutro en Carbono. Se trata de la primera acción formativa de la Universidad Corporativa de ACCIONA que compensa las emisiones que emite. Se ha diseñado en colaboración con la Escuela de Organización Industrial (EOI).

### Business School

En 2019, se ha incrementado el número de alumnos en el Programa M3+ y se ha mantenido su excelente ratio de valoración: 4,8 sobre 5. También se ha consolidado su carácter global, impartándose sesiones de Entorno Macroeconómico desde la "WoW Room" del IE Business School. Finalmente, se ha celebrado la IX edición del *Executive MBA* de ACCIONA.

45

- › **Programa M3+:** creado para el grupo de Gerentes de ACCIONA, este año han participado un total de 380 empleados, que han recibido 2.643 horas de formación. Esta edición, ha profundizado en el ámbito de la comunicación y *networking*, gestión del cambio, experiencia del cliente, tendencias en el uso de la tecnología y sostenibilidad y transformación.
- › **Executive MBA:** ejecución de la IX edición, a la que han asistido 29 profesionales de ACCIONA de diferentes países del mundo. El programa se ha realizado 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.

- › **I Edición del IMPA (International Master in Project Administration):** master con carácter global que se desarrolla 100 % en inglés y realizado en colaboración con la Universidad Politécnica de Madrid. Este programa se focaliza en las necesidades estratégicas de nuestros negocios de infraestructuras y se hace un especial énfasis en las capacidades técnicas en la gestión de proyectos complejos en negocios y países. En esta I Edición participan 21 *managers* de diferentes nacionalidades.

### Escuelas de Idiomas

Abierta al 100 % de los empleados, esta plataforma permite estudiar hasta seis idiomas diferentes. En 2019, el modelo pedagógico se ha complementado, además de con nuevos itinerarios digitales, con *webinar* específicos.

### Formación en sostenibilidad

En 2019, la compañía ha elaborado dos cursos en esta materia: el curso avanzado de cambio climático y el curso de Derechos Humanos.

⊕ Más información en los capítulos de 'Riesgos y oportunidades de la emergencia climática' y 'Respeto de los Derechos Humanos'.

## DESARROLLO Y PROMOCIÓN DEL TALENTO

El modelo de gestión de personas de ACCIONA se completa con 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.

### Modelo de Gestión del Rendimiento

46

En ACCIONA, el Modelo de Gestión del Rendimiento se basa en tres pilares: Fijación de Objetivos, Mi Desarrollo y Performance Status. Su propósito es identificar, desarrollar y reconocer el talento de los profesionales de ACCIONA.

### Performance Status

Durante 2019, se ha puesto especial énfasis en la identificación del rendimiento y potencial, el denominado Performance Status.

Este proceso se consolida, en su segundo año, como herramienta global de evaluación del desempeño y potencial en ACCIONA, ya que facilita una visión completa del talento interno y permite la toma de decisiones y el diseño de planes de acción en función de las necesidades detectadas.

Para el lanzamiento del proceso en 2019, se ha definido una guía específica para *managers*, con el objetivo de ayudar en la interpretación y comprensión de las preguntas del cuestionario.

Todas las líneas de negocio y países del colectivo de alcance han participado en este proceso, en el que los *managers* jerárquicos completan un cuestionario sobre los miembros de su equipo (teniendo la posibilidad de involucrar también a los *managers* funcionales).

El colectivo de alcance ha sido de 8.852 profesionales y han participado 1.408 evaluadores en el proceso.

### Empleados sujetos al proceso de *Performance Status* por género y categoría profesional

	Hombres	Mujeres	Total
Directivos y gerentes	1.721	433	2.154
Técnicos	3.463	1.681	5.144
Soporte	81	274	355
Operadores	1.100	99	1.199
<b>TOTAL</b>	<b>6.365</b>	<b>2.487</b>	<b>8.852</b>

El 95 % de los profesionales sujetos a valoración del desempeño ha sido evaluado a través de ***Performance Status***

### Programa de Liderazgo Colaborativo

Tras su lanzamiento a directivos y pre-directivos en 2018, el programa se ha abierto al resto de *managers* de ACCIONA durante 2019. Su objetivo es desplegar un nuevo modelo de liderazgo donde el *manager* es el principal impulsor de nuevas formas de trabajo adaptadas al entorno laboral actual.

Desde la perspectiva de la gestión de personas, el modelo pone el foco en dos grandes áreas:

- › Fijación de Objetivos de equipo y Resultados.
- › Desarrollo de Personas: Identificación de Talento; Reconocimiento y Recompensa; Movilidad Interna.

Se profundizará en cada uno de estos campos en las siguientes ediciones del programa.

47

### II Edición del *New Manager Program*

Programa de desarrollo dirigido a aquellos profesionales que han promocionado a Gerente o Experto I durante 2019. El objetivo es entrenar a los nuevos *managers* en las competencias necesarias para desempeñar con éxito su nuevo rol, con especial atención a todas las habilidades relacionadas con la gestión de personas.

En su segunda edición, incorpora un módulo sobre nuevas fórmulas de trabajo (metodología Agile), especialmente orientadas al trabajo en equipo y gestión de grupos. Este plan ha sido lanzado en todos los países y líneas de negocio y ha contado con 123 participantes. La valoración media ha sido de 4,5 sobre 5.

## Movilidad interna

Otra de las palancas principales en la gestión de la plantilla es el crecimiento profesional a través de la promoción dentro de ACCIONA.

En 2019, se pone en marcha un plan de comunicación para impulsar la movilidad interna en la compañía. La mejora en el acceso a las oportunidades que la compañía ofrece, así como la posibilidad de suscripción a *newsletters* informativas, promueven la responsabilidad del propio empleado en su crecimiento profesional. Además, se sigue fomentando la figura del *manager* como gestor del talento de su equipo, lo que implica, en términos de movilidad interna, informar a su equipo sobre las posibilidades de ascenso existentes y facilitar el cambio de posición cuando llegue el momento.

El número de vacantes publicadas y cubiertas por movilidad interna ha crecido un 21 % en 2019, frente al 11 % de 2018.

## Política de compensación

La política retributiva de ACCIONA se articula en torno a los criterios de objetividad, competitividad externa y equidad interna. Así pues, la remuneración de los empleados se define de acuerdo a los resultados y un sistema de clasificación de puestos que organiza de modo objetivo la contribución de cada trabajador a la compañía. Además, no se realiza ninguna diferenciación por género y se enfoca cualquier decisión de revisión retributiva individual de manera objetiva, de modo que la compensación sea justa en función del nivel de responsabilidad y de aportación a los objetivos de la compañía.

ACCIONA compensa a sus empleados de acuerdo con los siguientes criterios: competitividad sectorial y geográfica, equidad interna y mérito. La compañía trabaja en sectores productivos diversos 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, 311 convenios de diferente alcance en 2019).

## Análisis de la brecha salarial

48

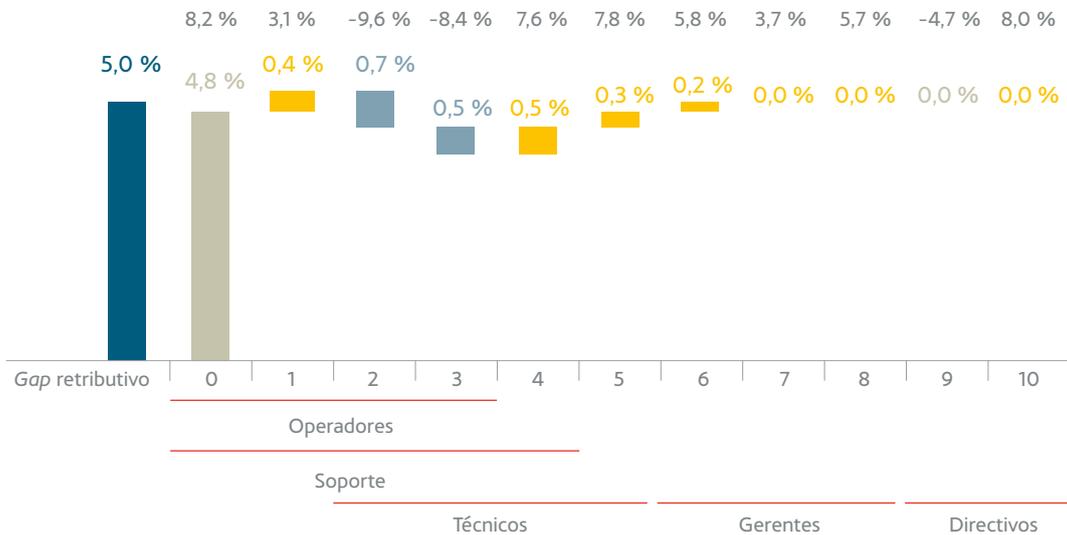
ACCIONA está determinada a que no exista en su actividad ningún tipo de inequidad retributiva por género, para conseguir la equidad salarial por género en todos los negocios y países en los que opera. Con este fin, ha desarrollado una metodología de análisis salarial basada en las mejores prácticas internacionales, validada por un externo independiente, que permite identificar los posibles casos de inequidad entre mujeres y hombres con puestos de trabajo idénticos.

El análisis detecta de forma granular y efectiva los potenciales *gaps* retributivos por país, negocio y nivel organizativo. Específicamente, en 2019, ACCIONA ha encontrado un posible *gap* retributivo entre mujeres y hombres a escala global del 5,0 %. Se ha reducido respecto a 2018 (5,3 %) y 2017 (5,2 %), año, este último, en el que se empezó a usar esta metodología.

**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 en los que opera, se ha desarrollado una metodología de análisis salarial basada en las mejores prácticas internacionales, validada por un externo independiente

## Análisis de equidad retributiva por género



El desglose del análisis por país se publicará el año que viene una vez esté la metodología preparada.

Con esta información, se estudian los datos anualmente por línea de negocio y nivel de responsabilidad para definir si hay brecha por género en trabajos de igual actividad o si la diferencia se debe a cualquier otra causa (antigüedad, rendimiento, resultados, etc.). En concreto, el objetivo es eliminar los casos que se pudiesen detectar de este tipo de desigualdad. Cada año, también se realiza un análisis específico de las situaciones retributivas no equitativas mediante el proceso de revisión salarial anual. Este plan de acción cuenta con el seguimiento periódico de la Dirección, quienes evalúan el progreso en cada nivel de la organización.

### Plan de retribución variable: Bono ACCIONA

El programa para los empleados con 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 marcados 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 2019, un total de 4.866 empleados se han beneficiado del Bono ACCIONA, entre los que se incluye el 97,5 % de los directivos, el 46,9 % de gerentes, personal técnico y de soporte.

## Estructura homogénea de objetivos que configuran el Bono

Resultados globales de ACCIONA	Objetivos específicos	Metas individuales	Criterios ligados a la sostenibilidad
Representan el 10 % para todos los empleados y un 15 % en el caso de directivos.	Relativos a la división, país, o unidad de negocio con cuenta de resultado propia.	La base es la valoración individual del rendimiento.	Definidos para cada división en el marco del PDS, representan alrededor del 3,5 % de los objetivos. En 2020, se aspira a aumentarlo al 5 %.

El Bono ACCIONA incluye objetivos de reducción de emisiones, de disminución de los accidentes laborales y de incremento del porcentaje de mujeres en puestos pre-directivos, entre otros.

### Beneficios sociales

Los beneficios que ha ofrecido ACCIONA durante 2019 son:

- › **Cobertura de asistencia en viaje.** Se 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 por fallecimiento o incapacidad por cualquier causa, y también ofrecen cobertura de fallecimiento por enfermedad y por accidente e incapacidad permanente parcial, absoluta y gran invalidez como consecuencia de un accidente que se produzca en cualquier parte del mundo.
- › **Cobertura de salud internacional.** Cubre la asistencia sanitaria de los empleados expatriados y su familia, cónyuges e hijos.

Asimismo, el Plan de Retribución Flexible permite optimizar el salario de los empleados del grupo. Pueden seleccionar, adquirir y/o contratar ciertos beneficios con importantes ventajas, que les permitirán maximizar su retribución. Los productos y servicios están adaptados a sus necesidades: seguro médico, cheques de comida y guardería, tarjeta de transporte y programas de formación vinculados a su desarrollo profesional.

Por otra parte, el Plan Accionistas es un plan voluntario de compra de acciones de la sociedad que permite a los profesionales de ACCIONA participar en su capital social. Este plan va a dirigido a todos los empleados fijos con residencia fiscal en España y con una fecha de incorporación previa al 31 de diciembre de cada ejercicio fiscal. En el Plan Accionistas 2019, participaron 451 empleados, lo que supone un incremento del 8 % respecto al año anterior. Los empleados elegibles al plan fueron 22.005, que significa una tasa de participación del 2 % y una entrega de 36.816 acciones.

## Organización del tiempo de trabajo

50

La compañía apuesta por la conciliación de la vida personal y profesional como palanca para fomentar la igualdad real, y para ello cuenta con medidas específicas en los diferentes países donde está presente.

En España, algunas de las principales medidas a disposición de los empleados son: la flexibilidad en los horarios de entrada y salida, las jornadas continuas los viernes y los meses de verano, así como servicios de comedor, centros médicos, fisioterapia y club de deporte presentes en nuestras sedes.

En países como Australia, Canadá, USA y Sudáfrica hay medidas especiales de flexibilidad de las jornadas después de la maternidad/paternidad y por cuidado de hijos, superiores a los mínimos legales.

Durante 2019, la compañía ha desarrollado un ambicioso programa para ampliar la flexibilidad en los tiempos de trabajo en todos los centros de trabajo y actividades que no están vinculadas a sistemas de turnos cerrados de trabajo o servicios cerrados a terceros.

Para ello, en España ya se han cerrado acuerdos con los representantes legales de los trabajadores que incluyen mecanismos de adaptación de jornada a las necesidades específicas de ciertos colectivos (cuidado de mayores o menores), así como nuevos mecanismos de control del trabajo efectivo y pruebas piloto de teletrabajo en aquellas posiciones susceptibles de implantar estos mecanismos. Se espera poder ampliar este tipo de soluciones en otros países en función del marco legal aplicable.

## 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 encuesta de 2019, el compromiso de los empleados en ACCIONA a nivel global ascendía al 63 %. La consulta ha reflejado que el 88 % de los encuestados no dudaría en recomendar la compañía a un amigo. Mientras que el 81 % considera que ACCIONA le inspira para hacer mejor su trabajo cada día.

### Evolución de la rotación por género, edad y lugar de trabajo

(%)

	2016	2017	2018	2019
Rotación de hombres	4,21	4,86	3,23	3,43
Rotación de mujeres	7,56	3,29	4,10	3,91
Rotación de personas menores de 30 años	12,56	8,84	9,15	5,94
Rotación de personas de 30 a 50 años	9,25	5,32	4,22	4,07
Rotación de personas mayores de 50 años	6,65	3,77	3,49	3,57
Rotación de personas que trabajan en España	1,91	2,02	2,01	2,40
Rotación de personas que trabajan fuera de España	12,86	6,35	6,19	5,49
Rotación total*	8,53 ***	7,6	7,17	7,05
Rotación voluntaria**	6,59	3,74	3,49	3,57
Coste promedio de contratación/PME	-	-	1.200	1.200

\* 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 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 junto con la Política de Derechos Humanos y la Política de Recursos Humanos y Prevención de Riesgos Laborales.

En este marco, la compañía trabaja para conseguir la igualdad de oportunidades real de todos los colectivos que la conforman, así como la integración de la diversidad como un elemento estratégico de la gestión de personas.

En 2019, se ha creado la estructura desde la que se impulsan las políticas y programas para favorecer un entorno de trabajo respetuoso, diverso, inclusivo y eficiente. Se ha creado la Gerencia de Diversidad Global y los Comités de Diversidad de todos los negocios y países estratégicos. Se ha creado también el grupo de

trabajo para Diseñar un Plan Global de Diversidad e Inclusión. En estos comités están representados todos los colectivos y minorías de la compañía. Son órganos muy activos, con más de 20 reuniones ya celebradas en las que se han generado más de 70 propuestas relacionadas con igualdad de género, conciliación, discapacidad, brecha salarial, inclusión generacional y cultural, minorías y compromiso. Los Comités de Diversidad integrados por todos los colectivos generan propuestas y planes en materia de diversidad e inclusión.

En 2019, el índice Refinitiv Diversity & Inclusion Index ha posicionado a la compañía entre las veinticinco mejores a nivel global en materia de diversidad e inclusión social.

## Igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres

En 2019, ACCIONA ha continuado fomentando de forma activa la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres en todas las áreas de gestión de personas.

En lo que corresponde a contratación, se ha apostado por la inclusión de mujeres en los procesos de selección externa e interna, verificando y manteniendo en todas sus fases el compromiso con la igualdad y la no discriminación. También, garantizando que se considerará el currículo de, al menos una mujer, en todos los procesos de valoración de aspirantes.

En el ámbito del desarrollo profesional, 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. En 2019, un total de 16 empleadas de la compañía han finalizado con éxito el programa frente a las 14 de 2018.

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 acciones 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 para determinar los planes de actuación y/o corrección precisos. Además, en 2019 el Bono ACCIONA se ligó a la consecución del objetivo de incrementar el % de mujeres en posiciones predirectivas.

52

A cierre de 2019, el 31,3 % de la plantilla son mujeres, de las cuales el 15,25 % ocupa puestos de dirección y un 21,09 % son gerentes. En 2018, el 31,5 % de la plantilla eran mujeres, de las cuales el 14 % ocupaba puestos de dirección y 20,4 % eran gerentes. Para 2020, la compañía ha fijado el objetivo de incrementar el porcentaje de mujeres en puestos directivos y predirectivos (gerentes) hasta el 23 %.

En 2019, se han desarrollado iniciativas formativas relacionadas con igualdad y diversidad. Se han impartido más de 8.000 horas en este año.

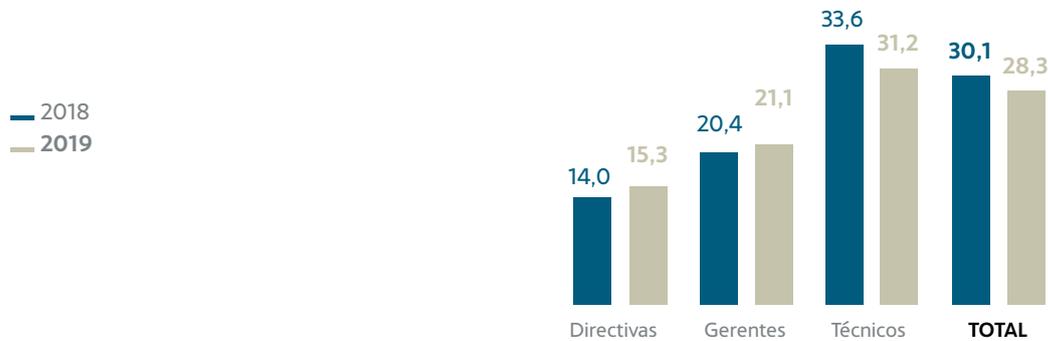
En el caso concreto de España, todas las actividades están cubiertas por Planes de Igualdad conforme a la Ley Orgánica 3/2007 para una equidad efectiva entre mujeres y hombres, suscritos con los sindicatos más representativos y en los que semestralmente se reportan y evalúan de manera conjunta los resultados. Energía, Ingeniería y Facility Services también ostentan el distintivo de igualdad.

En 2020, la compañía se ha fijado el objetivo de diseñar un programa de reincorporación de mujeres al mercado laboral después de un periodo de ausencia.

ACCIONA ha establecido **un objetivo mínimo del 23 %** de mujeres en puestos directivos y gerenciales en 2020

## Evolución de mujeres en el colectivo de personas tituladas

(% de empleados)



## Inclusión laboral y no discriminación

El Código de Conducta de ACCIONA fomenta la igualdad de oportunidades real, 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, sexo, religión, opinión política, ascendencia nacional, orientación sexual, origen social o discapacidad.

### Inclusión de personas con discapacidad

El número medio de personas empleadas con discapacidad mayor o igual al 33 % ha crecido hasta los 1.032 trabajadores en España <sup>5</sup> (empleo directo e indirecto), frente a los 1.001 a cierre de 2018. Sobre el total de la plantilla, representa un 3,96 % en comparación con el 3,86 % del año pasado. El 3,56 % 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 garantiza el cumplimiento de la ley y el compromiso por parte 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 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 2019 en el ámbito de la inclusión laboral de personas con discapacidad y otros grupos vulnerables han sido:

- › 203 personas contratadas a través de la Fundación Integra con la que colaboramos en el ámbito nacional a través de la inserción de discapacitados, parados de larga duración y víctimas de violencia de género.
- › 42 personas contratadas a través de otras entidades.

<sup>5</sup> No se dispone de un registro detallado de cada país que sea homologable a los datos derivados de la Ley General de Discapacidad española. Fuera de España existe un compromiso de cumplir la legislación vigente en materia de colectivos infrarrepresentados, que incluye tanto discapacidad como minorías.

## Curso de entornos laborales inclusivos

ACCIONA ha realizado en Chile un curso sobre conceptos básicos de diversidad, inclusión, perspectivas de género y estereotipos de género con el objetivo de conocer sus efectos en las personas y en las organizaciones. En esta línea, ha intentado transmitir el impacto de los prejuicios y la discriminación para propiciar un cambio cultural tanto a nivel personal, de cada empleado, como a nivel corporativo, del conjunto de la compañía. Por otra parte, este programa de formación buscaba dotar de herramientas y técnicas adecuadas al contexto para fomentar entornos laborales diversos e inclusivos, respetuosos y libres de sesgos.

El curso constó de 13 sesiones, en las que participaron un total de 148 empleados de Energía e Infraestructuras.

### Inclusión de otras minorías

Según la situación de los países y la actividad desarrollada, los riesgos laborales y sociales asociados a los proyectos que efectúa la compañía son diferentes: los negocios más intensivos en mano de obra incrementan los riesgos vinculados a la gestión de personal. En determinados países es destacable la protección de minorías (requisitos BBEEE en Sudáfrica, First Nations en Canadá, Indígenas en Australia), la promoción de la igualdad y prioridad en la contratación de mujeres (Europa, Canadá, Brasil, etc.) o la protección de colectivos inmigrantes (Oriente Medio y Asia). La gestión de estos riesgos en ACCIONA implica alinear los procesos y objetivos globales de diversidad y contratación socialmente responsable con el desarrollo de planes y procedimientos específicos allí donde se requiera.

## COBERTURA DE LOS TRABAJADORES (GRI 102-41)

54

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. Para estos casos excepcionales, la compañía ha desarrollado y aprobado durante el año 2019 procedimientos específicos de protección de los derechos de los trabajadores, especialmente en aquellos países del denominado GCC (Gulf Cooperation Countries) y Egipto.

**En ACCIONA, la práctica totalidad de los colectivos de empleados están cubiertos por las regulaciones colectivas laborales en los diferentes países**

Para casos excepcionales, la compañía ha desarrollado y aprobado durante el año 2019 procedimientos específicos de protección de los derechos de los trabajadores, especialmente en países del GCC (Gulf Cooperation Countries) y Egipto

## Empleados cubiertos por convenio colectivo por país

(%)

Países	Empleados cubiertos por convenio colectivo
España	100 %
Alemania	100 %
Australia	100 %
Brasil	100 %
Canadá	100 %
Chile	100 %
Estados Unidos	100 %
Italia	100 %
México	100 %
Noruega	100 %
Polonia	100 %
Portugal	100 %
Qatar	0 %
Ecuador	100 %
Emiratos Árabes Unidos	0 %
Perú	100 %
Resto del mundo	99 %
<b>TOTAL empleados</b>	<b>100 %</b>

55

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). Ésta, da cobertura a todas las obras de los sectores del grupo. A través de la citada asociación, se ha trabajado activamente en algunos de los países más representativos para estrechar la colaboración entre distintos sindicatos. En este sentido, destaca la promoción de reuniones con sindicatos españoles y mexicanos para compartir experiencias tras la ratificación del Convenio 98 de la OIT. También las reuniones entre sindicatos españoles y australianos o chilenos para compartir buenas prácticas de relaciones laborales. Además, ACCIONA ha participado como invitada en la asamblea internacional del BWI y el Workers' Capital Conference, en este caso por invitación directa del Global Unions Committee of Workers Capital (CWC).

En España, la compañía cuenta con 757 representantes legales de los trabajadores y se aplican 311 convenios colectivos de diferentes ámbitos.

Además de los convenios colectivos aplicables con carácter general o sectorial en función de la legislación aplicable en cada país, ACCIONA ha firmado acuerdos colectivos con los sindicatos registrados en la citada Internacional Sindical en los principales proyectos. Estos acuerdos se han desarrollado en proyectos o servicios ubicados países como Canadá, México, Chile, Brasil, Ecuador, Alemania, Italia, Noruega, Australia y Nueva Zelanda.

## SEGURIDAD Y SALUD

La estrategia en materia de seguridad y salud se articula en torno a la Política de Recursos Humanos y Prevención de Riesgos Laborales (PRL), mientras que el plan de acción que define sus objetivos se alinea con el PDS 2020. En el ejercicio 2019, se han modificado algunos puntos de la política reforzando el compromiso con la seguridad vial y la participación de los trabajadores, siguiendo los criterios de la norma ISO 45001.

El 100 % de los trabajadores participan en un programa que se ocupa de la prevención y corrección de las causas que originan riesgos de seguridad y salud en el trabajo, con el propósito de crear para empleados y contratistas un entorno laboral lo más seguro y saludable posible. Durante el proceso, ACCIONA evalúa los riesgos específicos asociados a cada una de sus actividades: vinculados a enfermedades profesionales, a la ejecución de obras de construcción, al uso de maquinaria, trabajos en altura, contactos eléctricos, etc.

ACCIONA utiliza 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, como medios de consulta y participación. 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 la seguridad y la salud en el ambiente laboral.

⊕ Más información en los apartados sobre seguridad y salud de los capítulos 'Negocio de Energía', 'Negocio de Infraestructuras' y 'Otros negocios'.

### Evolución de los principales índices de siniestralidad

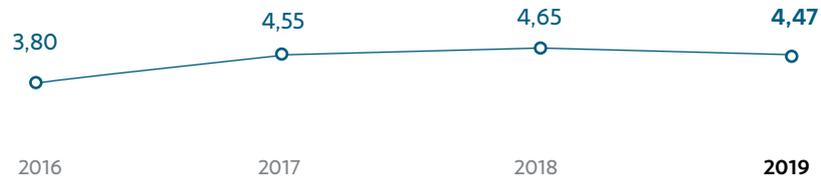
En 2019, tuvieron lugar un total de 3.126 accidentes con empleados propios de ACCIONA. Esto supuso un descenso del índice de frecuencia respecto al año anterior. Un total de 2.274 accidentes fueron de hombres y 852 de mujeres, lo que significa un índice de frecuencia de 4,6 y 4,1, respectivamente.

Respecto al índice de gravedad, ha sido de 180,5 en el caso de mujeres y de 138,2 en el de hombres, de forma que el índice agregado ha descendido. Por segundo año consecutivo, el número de accidentes fatales de empleados propios ha sido cero.

Han **descendido los índices de frecuencia y de gravedad** de accidentes respecto al año anterior

### Evolución del índice de frecuencia

(empleados propios)



Índice de frecuencia: (n.º de accidentes con pérdida de trabajo/horas trabajadas) x 200.000.

### Evolución del índice de gravedad

(empleados propios)

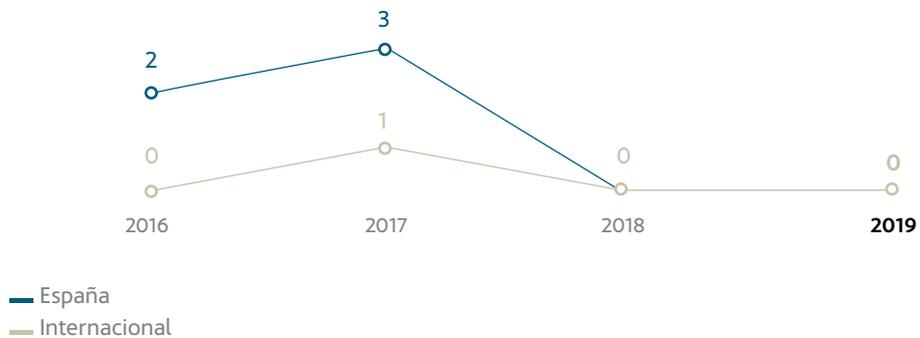


Índice de gravedad: (n.º de jornadas perdidas por accidente de trabajo/horas trabajadas) x 200.000.

57

### Evolución de accidentes fatales

(empleados propios)



## 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. Su consecución o no condiciona la retribución variable a percibir por los empleados.

En concreto, la meta marcada en 2019 para el grupo, fue reducir el índice de frecuencia de empleados y subcontratistas en un 5 % respecto al 2018. El objetivo global es rebajar esta tasa un 15 % entre 2015 y 2020. Asimismo, cada una de las divisiones de la compañía establece sus propios objetivos anuales, definidos al inicio de cada año y revisados mensualmente.

Por otra parte, la tasa de absentismo ha aumentado en 2019 ligeramente respecto al año anterior.

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

	2016	2017	2018	2019
<b>Línea de negocio</b>				
Energía	0,07	0,84	0,70	<b>0,95</b>
Infraestructuras	4,71	4,90	5	<b>5,30</b>
Otros negocios*	4,67	4,65	1,96	<b>1,86</b>
Corporativo	1,93	1,59	1,57	<b>1,51</b>
<b>TOTAL</b>	<b>4,48</b>	<b>4,71</b>	<b>4,80</b>	<b>4,99</b>

Tasa de absentismo:  $(n.º \text{ de jornadas perdidas por absentismo} / n.º \text{ jornadas trabajadas}) \times 100$

\* Incluye Bestinver, Bodegas, Inmobiliaria.

### Número de horas perdidas por absentismo

	2018	2019	
		Mujeres	Hombres
España	3.598.213	<b>1.756.537</b>	<b>1.816.087</b>
Internacional	277.415	<b>265.722</b>	<b>239.029</b>

Se están teniendo en cuenta las ausencias por accidente laboral, enfermedad profesional y enfermedad común. El dato se reporta por horas en cumplimiento de la Ley 11/2018, pero la recopilación a través del sistema es en jornadas. La trasposición no está automatizada y dado el número de convenios en vigor en la compañía el cálculo para horas sólo se podría dar estimativo estableciendo una hora media para todos. Por ejemplo 8 horas/día.

## Seguridad en desplazamientos

En ACCIONA las iniciativas para promover la seguridad en desplazamientos engloban no solamente los accidentes relacionados con el tráfico de vehículos (en misión), sino también los que se producen al ir o volver del trabajo (*in itinere*). 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.

### Evolución de los accidentes *in itinere*

(con y sin baja laboral)

	2016	2017	2018	2019
<b>Línea de negocio</b>				
Energía	5	26	20	11
Infraestructuras	175	163	157	296
Otros negocios*	13	13	6	6
Corporativo	4	9	0	5
<b>TOTAL</b>	<b>197</b>	<b>211</b>	<b>183</b>	<b>318</b>

Incluye accidentes viales y no viales, excepto en 2016 del que no se dispone de los viales.

\* Incluye Bestinver, Bodegas e Inmobiliaria. .

### Evolución de los accidentes en misión

(trabajadores propios)

	2016	2017	2018	2019
<b>Línea de negocio</b>				
Energía	3	8	2	2
Infraestructuras	99	14	13	19
Otros negocios*	1	1	1	0
Corporativo	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>	<b>23</b>	<b>16</b>	<b>21</b>

Incluye accidentes viales y no viales, excepto en 2016 del que no se dispone de los viales.

\* Incluye Bestinver, Bodegas e Inmobiliaria.

En 2019, ACCIONA ha mantenido en activo campañas de sensibilización y concienciación sobre esta materia a través de la intranet de la compañía.

## PREVENCIÓN Y HÁBITOS DE VIDA SALUDABLES

Para evaluar el posible impacto de los riesgos laborales sobre la salud de los trabajadores, se realizan reconocimientos médicos anuales, adaptados a los riesgos específicos de cada trabajador. En base a los resultados obtenidos, se decide sobre la aptitud del trabajador para el desempeño de la actividad a la que se dedica. Además, estos datos médicos sirven para realizar anualmente un estudio epidemiológico a nivel global para una valoración de la salud laboral del conjunto de ACCIONA.

Además, la compañía realiza campañas de prevención y detección precoz de enfermedades. También hace un seguimiento de los trabajadores que realizan viajes internacionales, a quienes se facilita información médica preventiva de la zona de destino e inmunización en caso necesario. Se impulsan los conciertos con compañías privadas de salud, con una oferta de servicios y condiciones competitivas.

### Nº enfermedades profesionales por región

(empleados propios)

	2016	2017	2018	2019		
				Mujeres	Hombres	Total
España	17	16	21	15	19	34
Internacional	1	2	0	0	1	1

Se han identificado algunas actividades en varias divisiones que pueden ocasionar enfermedades laborales en casos muy puntuales debido a la exposición a riesgo biológico, sobreesfuerzo, ruido, silicosis y asbestosis. En todas las situaciones, se han realizado las actuaciones necesarias para eliminar el riesgo o minimizarlo (formación, sensibilización, equipos de protección, etcétera). Igualmente, se ha establecido un seguimiento de todos los trabajadores expuestos a riesgos de este tipo.

60

### Plan de salud y bienestar

ACCIONA tiene un Programa de Salud y Bienestar para promocionar el cuidado integral del empleado. Éste se basa en tres áreas: alimentación saludable, actividad física y gestión emocional. Las iniciativas desarrolladas dentro del Plan de Salud y Bienestar son:

- › **Implantación de videoconsultas médicas** en España para los empleados.
- › **Configuración de espacios cardio protegidos** mediante la instalación de desfibriladores en los centros de trabajo de más de 250 trabajadores.
- › **Servicio de nutricionista presencial y online** para la elaboración y seguimiento de dietas alimentarias.
- › **Consultas de fisioterapia** en sedes centrales a precios reducidos.
- › **Nuevas campañas de sensibilización y promoción de la actividad física**, así como del impacto de la biología en las diferentes etapas laborales del individuo.

## Certificaciones OHSAS 18001

ACCIONA mantiene certificado un 97 % de sus negocios de acuerdo al estándar internacional OHSAS 18001. Todas las sociedades con este sello han sido sometidas a auditorías internas y externas, a fin de verificar el grado de cumplimiento del sistema de gestión implantado.

ACCIONA está avanzando 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. El porcentaje de sociedades certificadas en 2019 es del 24 %, siendo el objetivo en este año del 10 % y en 2020 del 50 %.

### Evolución de la actividad de ACCIONA certificada OHSAS 18001

	2016	2017	2018	2019
% de actividad certificada OHSAS 18001	95,76	95,59	91,92	97,27

### Certificación por línea de negocio

Línea de negocio	% actividad con OHSAS 18001	% actividad con ISO 45001
Energía	100 %	100 %
Infraestructuras	89 %	36,14 %
› Construcción	86 %	76,42 %
› Concesiones	100 %	0 %
› Agua	93 %	93,22 %
› Servicios	89 %	18,57 %
Otros negocios	100 %	25 %
Corporativo	100 %	0 %

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.

## 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. En estas reuniones se les informa de todo lo referente al área de prevención: los accidentes, las inspecciones de seguridad, las quejas de los trabajadores, la 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 tienen 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.

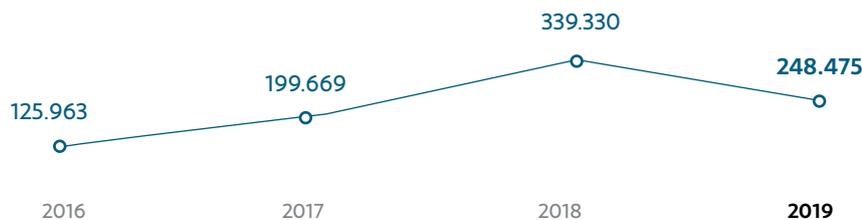
ACCIONA cuenta también con mecanismos de comunicación interna que resultan fundamentales para prevenir accidentes y preservar la seguridad y salud de los empleados. Entre las herramientas más utilizadas, sobresalen, la intranet Interacciona, boletines, correo electrónico, buzón de sugerencias, comunicaciones a través de cartelería o vía nómina y acciones concretas en el centro de trabajo.

### Formación 2019 en PRL en la Universidad Corporativa

	Nº. horas	Nº. empleados	Nº. horas PRL por empleados y año
Energía	33.233	1.629	20,40
Infraestructuras	214.017	37.039	5,78
Otros negocios*	1.225	1.031	1,19
<b>TOTAL</b>	<b>248.475</b>	<b>39.699</b>	<b>6,26</b>

\* Otros Negocios incluye: Corporativo, Bestinver, Inmobiliaria y Bodegas.

### Evolución del número total de horas de formación en PRL



## EXTENSIÓN DEL COMPROMISO DE PREVENCIÓN A LA CADENA DE SUMINISTRO

Trasladar 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 todas 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.).

+ Más información en los capítulos de 'Cadena de Suministro', 'Negocio de Energía' y 'Negocio de Infraestructuras'.

### Evolución de indicadores de accidentabilidad para contratistas

	2016	2017	2018	2019	2016	2017	2018	2019
	Índice de gravedad				Índice de frecuencia			
Energía	46,7	3,6	21,6	24,4	1,9	1,1	0,6	0,8
Infraestructuras	29,5	19,1	18,8	23,1	1,9	0,9	0,9	1,0
Otros Negocios*	0	0	0	0	0	0	0	0
Corporativo	5,8	0	0	0	0,4	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>31,2</b>	<b>18,1</b>	<b>18,9</b>	<b>22,9</b>	<b>1,9</b>	<b>0,94</b>	<b>0,86</b>	<b>0,9</b>

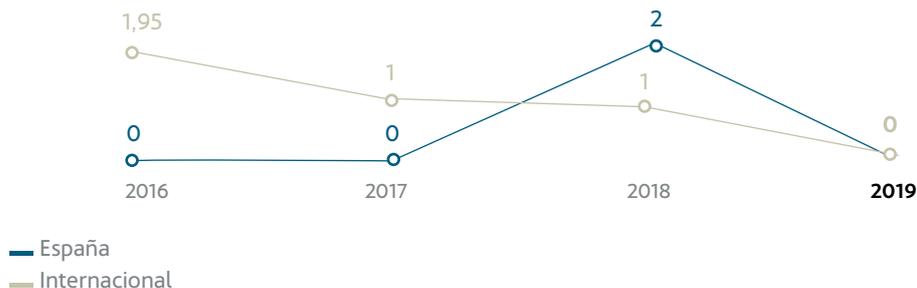
Índice de gravedad: (n.º jornadas perdidas por accidente de trabajo/horas trabajadas) x 200.000.

Índice de frecuencia: (n.º accidentes con pérdida de trabajo/horas trabajadas) x 200.000.

\* Incluye Bestinver, Bodegas e Inmobiliaria.

63

### Evolución de accidentes fatales de trabajadores de UTE (según % de participación) y contratistas



En 2019 **no ha habido accidentes fatales** de empleados ni de contratistas

## Riesgos y oportunidades de la emergencia climática

Personas 38	Impacto social 112
Riesgos y oportunidades de la emergencia climática 64	Respeto de los Derechos Humanos 130
Impacto ambiental 80	Cadena de suministro 134
Innovación 96	Información fiscal 150
Clientes 104	Gobierno corporativo 152
	Ética y anticorrupción 158

### Mitigación y adaptación

ACCIONA forma parte de un reducido grupo de compañías que encabeza la transición de la economía hacia un modelo bajo en carbono que limite el incremento de la temperatura media global por debajo de 1,5 °C

64



#### HECHOS DESTACADOS 2019

- › **Reducidas las emisiones GEI respecto al año base 2017** en un 22 % (Alcances 1 y 2) y en un 27 % (categorías Alcance 3 en objetivo SBT), en línea con el objetivo basado en la ciencia y la meta de la neutralidad en carbono.
- › **93 % del CAPEX, el 83 % del EBITDA y 58 % de las ventas**, clasificadas como bajas en carbono, según la taxonomía de actividades sostenibles de la Comisión Europea.
- › **Aprobado nuevo objetivo de la iniciativa Science Based Targets (SBTi)**, alineado con el escenario de 1,5°C, para reducir las emisiones de Alcances 1 y 2 un 60 % y las de Alcance 3<sup>6</sup> un 47 % en el periodo 2017-2030.



#### RETOS PRINCIPALES 2020

- › **Reducir las emisiones GEI en un 13,86 % (Alcances 1 y 2) y en un 10,85% (Alcance 3) respecto a 2017**, en línea con el objetivo de reducción 1,5 °C, y mantener la neutralidad en carbono.
- › Constituir un fondo para medidas de descarbonización.
- › **Alcanzar un 66,8 % de consumo eléctrico de origen renovable** y reducir el consumo energético de origen fósil un 11 % con respecto a 2017.

<sup>6</sup> Categorías purchased goods and services, capital goods, energy-related activities, upstream transportation and distribution, employee commuting y use of sold products que representan más de dos tercios del total de emisiones de Alcance 3 de la compañía.

## RIESGOS Y OPORTUNIDADES ASOCIADAS AL CAMBIO CLIMÁTICO

ACCIONA contempla en su modelo de negocio la gestión de los riesgos y oportunidades del cambio climático y la comunica conforme a la guía de reporte de información climática de la Comisión Europea y las recomendaciones del Financial Stability Board, a través de su Grupo de Trabajo sobre Divulgación de Información Financiera Relacionada con el Clima (TCFD, por sus siglas en inglés). La estrategia climática resulta un asunto relevante para todos los negocios de la compañía, tal y como puede confirmarse de la lectura del capítulo 'Análisis de materialidad'.

### Una estrategia de negocios bajos en carbono

ACCIONA es un grupo líder en soluciones sostenibles de infraestructuras y proyectos de energía renovable en todo el mundo. Pertenece a un reducido número de empresas orientadas al desarrollo de proyectos sostenibles y representa un caso especial en el sentido de que invierte en lo que construye y opera, ya sea en energía, construcción, gestión del agua, transporte, vivienda, o cualquier otra de sus capacidades técnicas.

### Taxonomía europea de actividades económicas ambientalmente sostenibles: caso ACCIONA

La participación activa de los mercados financieros en la financiación de la economía sostenible es indispensable para los planes de la Unión Europea de avanzar hacia una economía baja en carbono.

Así pues, la piedra angular de la estrategia de la Comisión Europea es el desarrollo de una iniciativa legislativa que permita clasificar inequívocamente las actividades económicas que pueden ser consideradas sostenibles: la taxonomía europea de inversiones "verdes".

Esta taxonomía, que entrará en vigor a mediados de 2020, clasifica las actividades económicas en 67 categorías que se engloban en 6 macro sectores + 1 sector facilitador, e incluye, por el momento, aspectos técnicos específicos para 2 de los 6 objetivos ambientales que persigue: la mitigación y la adaptación al cambio climático. No obstante, toda actividad clasificable bajo la taxonomía ha de cumplir también con un mínimo de salvaguardas sociales y no debe contradecir ninguna de las otras 4 metas que persigue (protección de las aguas, transición hacia una economía circular, control de la contaminación y ecosistemas saludables).

Durante 2019, ACCIONA ha llevado a cabo el ejercicio de clasificación de sus actividades acorde a los criterios que establece la taxonomía europea. Este enriquecedor trabajo ha reforzado el posicionamiento de liderazgo de la compañía en materia de sostenibilidad, confirmando que un 93 % del CAPEX, el 83 % del EBITDA <sup>7</sup> y un 58 % de las ventas de la compañía quedan dentro de los requisitos establecidos. Entre las actividades que contribuyen a estas cifras, destacan:

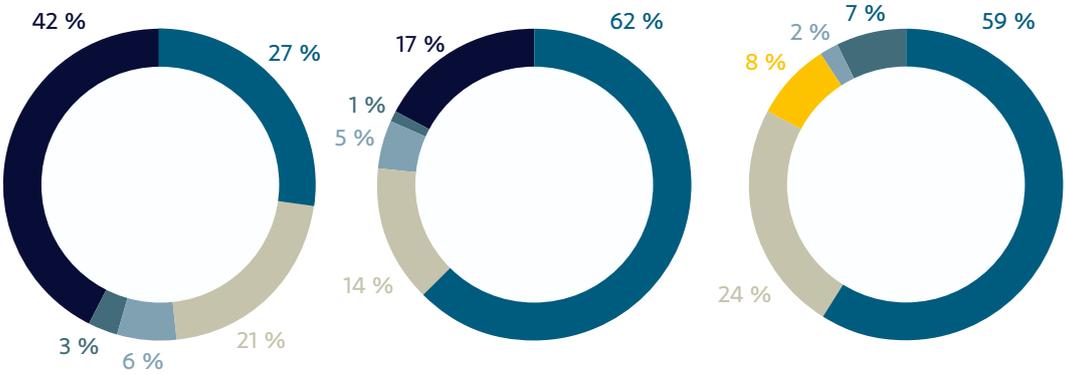
65

Continúa >

<sup>7</sup> Esta cifra no está verificada dado que el Grupo de Expertos Técnicos sobre Finanzas Sostenibles de la Unión Europea no contempla esta variable entre las que son susceptibles de ser usadas para los cálculos de porcentajes de actividad que cumple con los requisitos de la taxonomía.

- › La construcción y operación de instalaciones de producción y transporte de energía exclusivamente de origen renovable: eólica, fotovoltaica, hidráulica, biomasa y termosolar.
- › La construcción de infraestructuras de transporte bajas en carbono, principalmente infraestructuras ferroviarias urbanas e interurbanas.
- › El tratamiento de aguas residuales y eficiente suministro de agua potable, especialmente en regiones con estrés hídrico.
- › La construcción y promoción de edificios de sostenibilidad certificada.
- › La operación de servicios de movilidad mediante electricidad 100 % renovable.
- › El despliegue de servicios de eficiencia energética.
- › La disposición de servicios de gestión de residuos preparados para su valorización.

Ventas EBITDA<sup>7</sup> CAPEX



- Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado
- Transporte y almacenamiento
- Manufactura
- Agua, alcantarillado, residuos y remediación
- Actividades de construcción e inmobiliaria
- Agricultura, silvicultura y pesca
- Actividades no incluidas en la taxonomía

## Clasificación actividades ACCIONA según taxonomía

Clasificación actividades ACCIONA según taxonomía	% CAPEX anual dentro de taxonomía	% EBITDA dentro de taxonomía	% Ingresos dentro de taxonomía	Sin afección significativa sobre otras metas*	Salvaguardas sociales mínimas**
<b>Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado:</b>	<b>58,7</b>	<b>62,4</b>	<b>26,8</b>		
Producción de electricidad: origen eólico	48,36	54,29	15,85	✓	✓
Producción de electricidad: origen fotovoltaico	10,45	2,72	3,21	✓	✓
Producción de electricidad: origen hidráulico	0,80	2,74	4,60	✓	✓
Producción de electricidad: origen solar-térmico	-0,95	0,59	0,33	✓	✓
Producción de electricidad: origen bioenergía	0,08	2,04	2,71	✓	✓
Transmisión y distribución de electricidad	0,00	0,03	0,08	✓	✓
<b>Transporte y almacenamiento</b>	<b>24,3</b>	<b>14,2</b>	<b>21,4</b>		
Infraestructuras para transporte bajo en carbono	22,09	14,34	21,34	✓	✓
Vehículos comerciales y automóviles para pasajeros	2,21	-0,16	0,07	✓	✓
<b>Agua, alcantarillado, residuos y remediación</b>	<b>2,0</b>	<b>4,5</b>	<b>6,3</b>		
Sistemas centralizados de tratamiento de aguas residuales	0,68	2,06	2,92		
Captación, tratamiento y suministro de agua	0,36	1,66	2,21	✓	✓
Recogida separativa y transporte de residuos no peligrosos en fracciones segregadas de origen	0,96	0,84	1,16	✓	✓
<b>Actividades de construcción e inmobiliaria</b>	<b>0,6</b>	<b>1,5</b>	<b>3,1</b>		
Construcción de nuevos edificios	0,22	1,28	2,69		
Adquisición de edificios	0,00	0,00	0,00	✓	✓
Medidas individuales de renovación, instalación de renovables in-situ y actividades profesionales, técnicas y científicas	0,38	0,20	0,36	✓	✓
<b>Manufactura</b>	<b>7,8</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>		
Manufactura de tecnologías bajas en carbono	7,80	0,00	0,00		
<b>Agricultura, silvicultura y pesca</b>	<b>0,1</b>	<b>0,2</b>	<b>0,2</b>	✓	✓
Cultivos perennes	0,06	0,20	0,23		
<b>TOTAL incluido en la taxonomía</b>	<b>93</b>	<b>83</b>	<b>58</b>	✓	✓

\* No controversias. Más información en capítulo 'Impacto medioambiental'.

\*\* Cubierto. Más información en capítulos 'Empleados', 'Cadena de suministro' y 'Respeto de los derechos humanos'.

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

ACCIONA comparte plenamente los objetivos de descarbonización total de la economía a través de compromisos públicos, políticas, procedimientos concretos, objetivos públicos, así como de un modelo de incentivos económicos ligados al logro de reducción de emisiones GEI para directivos, gerentes, personal técnico y de soporte (Véase apartado "Plan de retribución variable: Bono ACCIONA" del capítulo 'Personas').

En relación al gobierno en materia de cambio climático, el órgano responsable de liderar las actuaciones en este ámbito es la Comisión de Sostenibilidad del Consejo de Administración, que desde 2009, desempeña de manera trimestral, entre otras, las siguientes funciones (más información en el capítulo 'Compromiso de ACCIONA-Gobierno en materia de sostenibilidad'): identificar y orientar las políticas, objetivos, buenas prácticas y programas de cambio climático 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 dichas políticas; elevar al Consejo de Administración las políticas, objetivos y programas de cambio climático, así como los correspondientes presupuestos de gastos para la ejecución de los mismos.

La política de cambio climático de ACCIONA, aprobada por su Consejo de Administración, es revisada acorde a lo establecido en la norma corporativa sobre el sistema de gestión, y establece como prioridad liderar la transición hacia modelos de negocio bajos en carbono. Esta directriz se materializa en los objetivos de su Plan Director de Sostenibilidad (PDS), cuyas iniciativas y compromisos son gestionados desde la Dirección Global de Sostenibilidad, reportando directamente a la Comisión de Sostenibilidad y a uno de los miembros del Comité de Dirección (responsable corporativo en materia de sostenibilidad). En materia de cambio climático, el PDS se articula a través de las siguientes metas 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 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:
  - 2 °C (Objetivo activo durante 2019. Reducción del 16 % de las emisiones).
  - 1,5°C (Objetivo activo a partir de 2020. Reducción del 60 % de las emisiones de Alcance 1 y 2, y un 47 % las emisiones de Alcance 3).
- › **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**, mediante el acceso al agua y a las infraestructuras resilientes.

Adicionalmente, ACCIONA promueve la fijación de un precio al carbono que ayude a redirigir la inversión hacia modelos de producción y consumo más sostenibles.

## Acción climática

Durante 2019, ACCIONA ha cumplido con sus objetivos de reducción de emisiones rebajándolas respecto a 2017 en un 22 % en sus Alcances 1 y 2, y en un 27 % las de Alcance 3 de proveedores. Estos resultados han sido consecuencia de acciones como el empleo de energía renovable, la apuesta por la eficiencia energética y la cuantificación del riesgo de cambio climático en la selección de proveedores. Además, la compañía ha seguido evaluando y gestionando sus riesgos de cambio climático con el seguimiento y la consolidación de los planes de adaptación climática de sus negocios.

## Durante 2019, ACCIONA ha cumplido con sus objetivos de reducción de emisiones

rebajándolas respecto a 2017 en un 22 % en sus Alcances 1 y 2, y en un 27 % las de Alcance 3 de proveedores

### Curso avanzado sobre cambio climático

ACCIONA realiza un esfuerzo constante para incentivar la formación y el desarrollo de su plantilla a nivel global. De este modo, durante 2019 ha puesto en marcha el curso avanzado de cambio climático #MeImportaelCambioClimático, con el objetivo de concienciar a los empleados y otros grupos de interés sobre la importancia de este fenómeno y de sus repercusiones. El programa de formación contiene los conocimientos necesarios para entender el estado global de las políticas, iniciativas y acciones públicas y privadas que existen para mitigar este problema y adaptarse a sus consecuencias.

Se trata de un curso *on-line*, disponible para más de 10.500 empleados de más de 40 países a través de la Universidad ACCIONA, y para proveedores del grupo a través de la herramienta Procur-e, que ha sido elaborado en colaboración con la Universidad de Alcalá. Tiene una duración estimada de 2 horas y conlleva, como incentivo, la obtención de un diploma acreditativo de la formación recibida por parte de la mencionada universidad. Su temario incluye temáticas como: las evidencias del cambio climático, las externalidades negativas, los índices bursátiles de cambio climático, la huella de carbono, los ScienceBased Targets (SBT), o los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

69

### Gestión de los riesgos de cambio climático

La gestión de riesgos climáticos en ACCIONA se realiza mediante la aplicación del procedimiento corporativo de gestión de riesgos de cambio climático, con el que se identifican, valoran, priorizan y comunican a los órganos de decisión de la compañía, los eventos potenciales que en relación al cambio climático podrían impactar sobre el grupo y sus centros, con el fin de establecer políticas de actuación y umbrales de tolerancia que garanticen razonablemente el logro de objetivos, tanto a corto plazo (1 año), como a medio plazo (5 años, en línea con la temporalidad de cada Plan Director de Sostenibilidad) y a largo plazo (10 años, en línea con observaciones de megatendencias y objetivos ya establecidos, como los SBT).

Para la identificación de riesgos y oportunidades climáticas se emplean diversas herramientas, entre las que cabe destacar la utilización del modelo digital de cambio climático de la compañía mediante el cual se monitorizan, para todos los centros de ACCIONA, las variables climáticas históricas y proyectadas bajo distintos escenarios de incremento de temperatura y con distintos horizontes temporales derivados de los últimos informes del IPCC, así como sus variables de producción y financieras, generación de emisiones y consumos energéticos. Este modelo, también integra referencias a las políticas climáticas en la región y a la existencia de mercados de carbono, por lo que constituye una fuente ineludible a la hora de plantear escenarios, especialmente aquellos relacionados con eventos físicos a medio-largo plazo y de transición a corto-medio. En cuanto a los escenarios de transición a medio-largo, la identificación de actividades dentro

de la taxonomía europea, empieza a vislumbrarse como una fuente de referencia evidente. De manera adicional durante el proceso de identificación se utilizan otras herramientas aún no integradas en el modelo digital, como lo son aquellas dedicadas a la identificación de requisitos legales, resultando igualmente indispensable la experiencia con la que cuentan los miembros de los grupos evaluadores de los escenarios.

La frecuencia del proceso de gestión de riesgos es anual y comienza con la configuración de grupos de expertos a nivel de cada negocio que, mediante el empleo de las herramientas mencionadas, plantean una batería de escenarios de riesgo para cada uno de los centros, grupos de centros y/o actividades de ACCIONA (o de su cadena de valor), atendiendo a su exposición geográfica y vulnerabilidad.

Los escenarios climáticos más comúnmente empleados para la identificación de escenarios de riesgo son los que prevén un aumento de temperatura limitado, 1,5°C a 2°C, para el caso de los escenarios de riesgos de transición, y un aumento de al menos 3°C para el caso de escenarios de riesgos físicos (RCP 6 ó RCP 8.5).

Una vez identificado, cada escenario de riesgo es evaluado en función de su probabilidad de ocurrencia y su consecuencia económica y reputacional. Estas variables determinan finalmente el nivel de riesgo de cada uno de los escenarios planteados (ver figura con los riesgos climáticos destacados). Para los riesgos de mayor nivel, cada grupo evaluador elabora fichas específicas que informan a los órganos de decisión de la compañía, acerca de las opciones de mitigación y su potencial coste asociado.

Una vez planteados, priorizados, e informados sobre las posibilidades de tratamiento y coste asociado, los escenarios de riesgo climático se integran en el proceso de gestión de riesgos general de ACCIONA, cuya gobernanza recae sobre el Consejo de Administración (que cuenta con una Comisión específica en materia de Sostenibilidad, que es convocada de manera trimestral y constituye el órgano de mayor responsabilidad de la compañía en materia de cambio climático), sobre su Comisión de Auditoría, sobre la Dirección General de Finanzas y Riesgos, y sobre los Comités de Dirección de las divisiones.

## Riesgos climáticos destacados

Se presenta a continuación la evaluación de los escenarios de riesgo y oportunidad climáticos más significativos para ACCIONA durante 2019, así como su impacto potencial y horizonte temporal, alcance geográfico y por negocio, y acciones puestas en marcha para su gestión. De manera general, puede afirmarse que la estrategia de negocio de ACCIONA es resiliente al cambio climático, con un impacto moderadamente bajo en cuanto a los riesgos y alto en cuanto a las oportunidades.

70

### Riesgos climáticos destacados



Categoría	Descripción	Tipo de impacto	Negocio	Gestión y mitigación de riesgo
1. Físico	Menor generación hidráulica en España a causa de la reducción de la escorrentía.  Se identifica un riesgo medio en el largo plazo.	Descenso en los ingresos	 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 dirección de los embalses.
2. Físico	Pérdida de rendimiento en la conversión eléctrica de las turbinas eólicas en España a causa del aumento de temperaturas de trabajo.  Se identifica un riesgo medio en el largo plazo.	Descenso en los ingresos	 Energía	La capacidad de gestionar el riesgo es limitada pero se ha establecido una política de diversificación geográfica y tecnológica de la potencia instalada para mitigar el riesgo (consultar detalles en capítulo sobre 'Negocio de Energía')
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 en España, México, Australia y Filipinas.  Se identifica un riesgo medio en el largo plazo.	Incremento de costes	 Construcción	Transferencia: contratación de seguros con cobertura sobre eventos climáticos extremos.

## Oportunidades climáticas destacadas

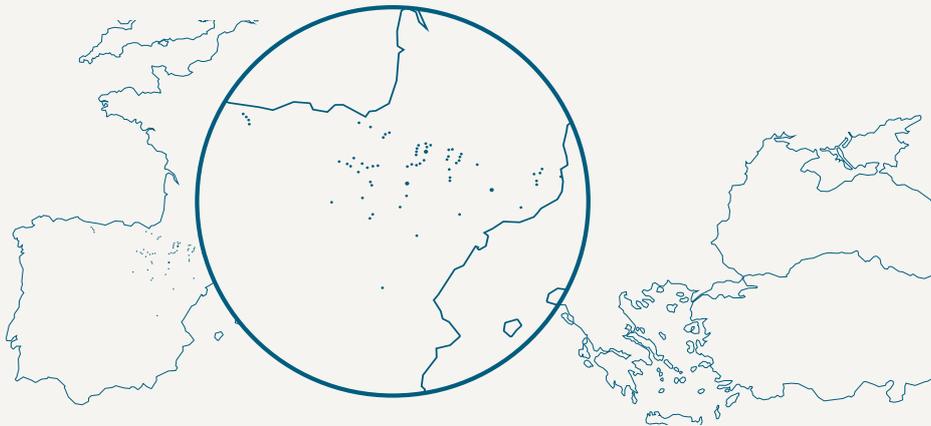
Categoría	Descripción	Tipo de impacto	Negocio	Gestión y mitigación de riesgo
Productos y servicios	Incremento en la demanda de infraestructuras de generación renovable a causa de los cambios regulatorios en relación al cambio climático.  La legislación incluida en "Paquete de Energía Limpia" de la Unión Europea y otras leyes aprobadas en Australia, México y Chile, entre otros países, suponen una oportunidad en el corto, medio y largo plazo.	Incremento de costes	 Energía	Inversión de 2.500M\$ en el periodo 2016-2020 en generación renovable.
Productos y servicios	Incremento en la demanda de infraestructuras de tratamiento de agua en regiones con proyección de mayor escasez por el cambio climático.  Oportunidad en el corto, medio y largo plazo.	Incremento de costes	 Agua	Inversión: creación de infraestructuras que proporcionen agua a 4 millones de personas y operando otras que sirvan a más de 5 millones.

## Análisis del riesgo 1: menor generación hidráulica en España

Este ejemplo facilita exponer el análisis llevado a cabo a la hora de identificar y categorizar el nivel riesgo de uno de los escenarios de riesgo climático destacados.

### Análisis de la exposición

La generación hidráulica de las 78 centrales hidráulicas operadas por ACCIONA ascendió en 2019 a 1.722 GWh lo que supuso un 7 % de la generación energética global del grupo.



### Análisis del peligro

Los escenarios climáticos RCP 4.5 y RCP 8.5 proyectados a 2030 para cada una de las localizaciones en que se ubican las plantas hidráulicas de ACCIONA muestran en promedio una variación en las precipitaciones anuales en una horquilla del +2,4 % al -6,3 % con respecto a los valores históricos (1850-2005).

72

### Precipitaciones anuales medias para la región seleccionada (mm/año)



### Análisis de la vulnerabilidad

Se estima una relación proporcional entre la cantidad de precipitaciones y el potencial de generación de este tipo de plantas, considerándose todas igualmente vulnerables al peligro de disminución de las precipitaciones medias anuales.

### Evaluación del riesgo

Bajo el criterio de valoración probabilidad/consecuencia económica-reputacional, se dota al escenario de riesgo de una probabilidad de 4 sobre 5 y se evalúa el impacto sobre la producción en términos económicos con un 1 sobre 5, evaluándose por tanto el riesgo del escenario como de nivel medio.

## INDICADORES CLIMÁTICOS CLAVE <sup>8</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.
- › La comercializadora de energía verde de ACCIONA.
- › Department for Environment, Food and Rural Affairs de Reino Unido.
- › Agencia Europea de Medio Ambiente.

#### Alcances 1 y 2 de emisiones

En 2019, el objetivo anual de la compañía alineado con su objetivo basado en la ciencia a 2030, ha sido el de reducir sus emisiones GEI de Alcances 1 y 2 en un 2,46 % respecto al año base 2017, habiéndolas reducido en un 22 %.

La suma de emisiones de CO<sub>2</sub>e de Alcances 1 y 2 generadas en 2019 se ha situado en 165.649 toneladas, de las cuales 125.586 tCO<sub>2</sub>e corresponden al Alcance 1, y 40.063 tCO<sub>2</sub>e al Alcance 2 *market-based* (105.473 tCO<sub>2</sub>e Alcance 2 *location-based*).

73

**En 2019, el objetivo anual de la compañía ha sido el de reducir sus emisiones GEI de Alcances 1 y 2**

Un 2,46 % respecto al año base 2017, habiéndolas reducido en un

**22 %**

<sup>8</sup> A lo largo del resto de este capítulo 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 Standards.

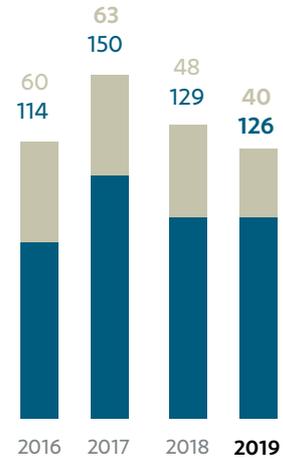
Otras métricas relevantes para los riesgos climáticos, como los indicadores relativos a agua y residuos, se encuentran en el capítulo de 'Impacto ambiental'. La información sobre remuneración ligada a objetivos de sostenibilidad, incluyendo cambio climático, se integra en el capítulo 'Personas'.

### Evolución de las emisiones generadas

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

— Alcance 1  
 — Alcance 2

Datos históricos de CO<sub>2</sub>e recalculados (acorde a lo establecido por GHG Protocol), debido a que varios centros de consumo representativos han dejado de ser directamente 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.



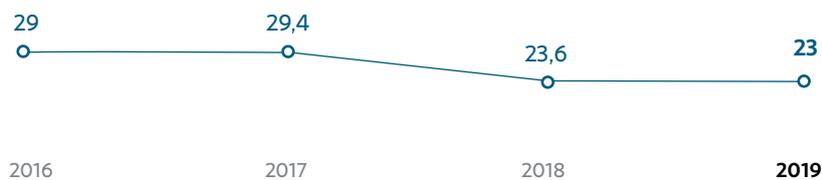
El valor de la intensidad de carbono de ACCIONA se ha situado en 23 tCO<sub>2</sub>e /M€ ventas (Alcance 1 y 2). Por su parte, el ratio de emisiones de CO<sub>2</sub> en los inmuebles de la compañía fue de 18 kg CO<sub>2</sub>e/m<sup>2</sup>.

El descenso en las emisiones GEI ha venido motivado por un incremento en la representatividad del consumo de electricidad renovable sobre el consumo eléctrico total, la implantación de medidas de eficiencia energética, entre las que cabe destacar el plan de eficiencia y mejora de la gestión del ciclo integral del agua, que genera reducciones superiores a las 1.500 tCO<sub>2</sub>e (ver capítulo 'Negocio de Infraestructuras'), la investigación sobre el empleo de telemetría en maquinaria de movimiento de tierras para optimizar los tiempos de uso en el proceso, o el aprovechamiento de la variación de temperatura estacional en los tratamientos de refrigeración de bodegas (que rebajan en un 25 % el consumo eléctrico por litro de vino embotellado). También ha influido en este descenso, la menor actividad durante el pasado año, en procesos constructivos intensivos en emisiones.

74

### Intensidad de emisiones GEI

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



Datos históricos de CO<sub>2</sub>e recalculados (acorde a lo establecido por GHG Protocol), debido a que varios centros de consumo representativos han dejado de ser directamente 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

Para 2019, ACCIONA fijó un objetivo basado en la ciencia de reducción de emisiones GEI de Alcance 3 del 2,46 % respecto al año base 2017 para el conjunto de categorías “Productos, servicios y materias primas; Bienes de capital; Actividad relacionada con el consumo energético (no Alcance 1 ni Alcance 2) y Transporte y distribución aguas arriba”. La cifra de emisiones de Alcance 3 para estas 4 categorías ha descendido en un 27 % respecto a 2017, mientras que el descenso para el conjunto de emisiones de Alcance 3 se ha situado en el 15 %.

Algunas de las medidas llevadas a cabo por ACCIONA para incidir en la reducción de sus emisiones de Alcance 3 son: el empleo de herramientas de análisis de ciclo de vida en el diseño de los proyectos que permitan optimizar las emisiones GEI también en las fases que no tienen relación directa con la operación de ACCIONA, la inclusión del riesgo de cambio climático (MA/CO<sub>2</sub>) en el mapa de riesgo de proveedores, o la puesta a disposición de proveedores de cursos formativos en materia de sostenibilidad.

Emisiones de Alcance 3				
(tCO <sub>2</sub> e)				
	2016	2017	2018	2019
<b>Concepto*</b>				
Activos arrendados a la organización**	191.634	486.985	557.942	649.565
Viajes de empleados al trabajo	50.536	55.568	61.957	61.487
Viajes de negocios	16.927	17.190	17.785	14.336
Residuos de la organización	22.057	14.861	10.451	3.764
Residuos derivados de los productos vendidos por la organización	93	144	191	155
Uso de productos vendidos por la organización	488	10.677	54.657	13.325
Inversiones	15.865	39.040	19.346	26.775
Productos, servicios y materias primas		947.033	764.918	948.031
Bienes de capital		630.764	299.156	400.978
Actividad relacionada con el consumo energético (no Alcance 1 ni Alcance 2)	1.248.840	147.461	25.109	26.626
Transporte y distribución aguas arriba		203.034	48.443	37.179
<b>TOTAL (tCO<sub>2</sub>e)*</b>	<b>1.546.441</b>	<b>2.552.757</b>	<b>1.859.956</b>	<b>2.182.221</b>

\* Se presentan únicamente los conceptos/categorías de Alcance 3 que se consideran relevantes para ACCIONA.

\*\* Datos históricos de CO<sub>2</sub>e recalculados (acorde a lo establecido por GHG Protocol), debido a que varios centros de consumo representativos han pasado a ser indirectamente 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 Organization.

## Otras emisiones

Las emisiones globales de NO<sub>x</sub> en 2019 fueron de 1.673 toneladas, las de SO<sub>x</sub> de 193 toneladas, las de PM<sub>10</sub> de 74 toneladas y las de SF<sub>6</sub> de 0,059 toneladas. El objetivo de la compañía para la reducción de este tipo de emisiones ha estado alineado con su objetivo de reducción de emisiones GEI del 1 % respecto a las cifras de 2017, consolidadas bajo los mismos criterios que en 2019. Este objetivo ha sido cumplido para NO<sub>x</sub>, PM<sub>10</sub> y SF<sub>6</sub> y no se ha cumplido para SO<sub>x</sub>.

En cuanto a las emisiones biogénicas, su generación en 2019 ha sido de 453.211 tCO<sub>2</sub>.

### Evolución de otras emisiones

(toneladas)

	2016	2017	2018	2019
<b>Concepto(t)</b>				
NO <sub>x</sub> *	12.298	14.683	1.767	<b>1.673</b>
SO <sub>x</sub> *	2.888	3.351	248	<b>193</b>
PM <sub>10</sub> *	795	958	76	<b>74</b>
SF <sub>6</sub>	0,179	0,094	0,050	<b>0,059</b>

\* El histórico de datos incluye la actividad de Trasmediterranea, que en 2018 se desconsolida de ACCIONA y varios 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 centros mencionados las cifras serían:

NO<sub>x</sub>: 1.294 (2016), 1.797 (2017) y 1.762 (2018).

SO<sub>x</sub>: 139 (2016) y 185 (2017).

PM<sub>10</sub>: 37 (2016), 79 (2017).

76

## Uso del precio interno del carbono

La compañía suscribe la petición de *Carbon Pricing Leadership Coalition (CPLC)* –colectivo que aglutina a líderes gubernamentales, empresas, sociedad civil y académicos– para el establecimiento de políticas de precios del carbono estables y a largo plazo. Repercibir el precio del carbono en los costes de operación es una de las medidas más efectivas que puede tomar cualquier empresa en la lucha contra la emergencia climática.

Desde el año 2016, ACCIONA ha implicado a todas sus áreas de negocio a la hora de internalizar sus costes de CO<sub>2</sub> para convertirse en una compañía neutra en carbono.

La compañía cuenta además con una *Guía del uso del precio interno del carbono*, que explica qué usos del precio del carbono pueden favorecer las actividades de la empresa, cada uno con sus propios objetivos, alcance y niveles de precio, como por ejemplo:

- › **Precio de compensación:** el uso de este precio es un resultado del compromiso de la compañía de ser neutra en carbono a partir de 2016. 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 limpias.
- › **Precio sombra:** el precio, de 38,6<sup>9</sup> €/tCO<sub>2</sub>e en 2019, está basado en el coste estimado de la externalidad de emitir gases de efecto invernadero por parte de la compañía. Es utilizado en las licitaciones de proyectos a medio y largo plazo que quedan dentro del alcance de su Plan Director de Sostenibilidad, y se utiliza como un elemento más en el análisis del riesgo de la oferta, revelando la resiliencia del potencial proyecto a escenarios regulatorios derivados del cumplimiento del Acuerdo de París.

## Emisiones evitadas

En 2019, ACCIONA ha evitado la emisión de 13,1 millones de toneladas de CO<sub>2</sub>e gracias a su actividad de generación de energía a partir de fuentes exclusivamente renovables. Esta misma generación evitó durante el último año la emisión a la atmósfera de 10.396 tNO<sub>x</sub>, 29.273 tSO<sub>x</sub> y 240 tPM<sub>10</sub>. Estas cifras se han reducido con respecto al anterior año pese a haber incrementado en casi 1.000 GWh la cantidad de energía 100 % renovable generada, debido al descenso de presencia del carbón y el incremento de presencia del gas natural en los mixes fósiles de los países en los que ACCIONA lleva a cabo su actividad.

## Consumo energético

ACCIONA consumió el año pasado 7.445 TJ de energía, de los cuales un 73 % han provenido de fuentes renovables. De este modo, la intensidad energética de origen fósil de la compañía se ha situado en 0,3 TJ/M€ventas, mientras que la intensidad energética de origen renovable fue de 0,8 TJ/M€ de ventas. El ratio de consumo energético en los inmuebles de ACCIONA se situó en los 161 kWh/m<sup>2</sup>.

Asimismo, la compañía ha contado con un objetivo de reducción de consumo energético no renovable alineado con su objetivo de reducción de emisiones GEI basado en la ciencia (2,46 % frente a la cifra de 2017, consolidada bajo los mismos criterios que en 2019). Esta meta se ha cumplido, habiéndose situado el consumo energético no renovable por debajo de los 2.554,6 TJ objetivo.

Adicionalmente, a partir de 2020, ACCIONA contará además con un objetivo de consumo de electricidad de origen renovable que culminará en 2023, con el propósito de elevar hasta el 80 % su contribución al consumo eléctrico total de la compañía.

77

**ACCIONA ha evitado la emisión de 13,1 Mt de CO<sub>2</sub>e**, gracias a su actividad de generación de energía a partir de fuentes exclusivamente renovables

<sup>9</sup> Fuente de referencia: Banco Europeo para la Reconstrucción y el Desarrollo.

## Consumo energético

(TJ)

	2016	2017	2018	2019
<b>Consumo energético</b>				
Renovable*	6.510	5.740	5.698	5.432
› Combustibles	4.357	4.384	4.712	4.621
› Electricidad*	2.153	1.356	986	811
No renovable*	9.488	13.331	4.488	2.013
› Combustibles*	7.432	8.787	1.692	1.623
› Electricidad*	2.056	4.544	2.796	390
<b>TOTAL (TJ)*</b>	<b>15.998</b>	<b>19.071</b>	<b>10.186</b>	<b>7.445</b>

\* El histórico de datos incluye la actividad de Trasmediterranea, que en 2018 se desconsolida de ACCIONA y varios 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 centros mencionados las cifras serían:

Renovable: 5.875 (2016), 5.625 (2017) y 5.476 (2018)

Electricidad renovable: 1.519 (2016), 1.241 (2017) y 763 (2018)

No renovable: 2.100 (2016), 2.619 (2017) y 2.157 (2018)

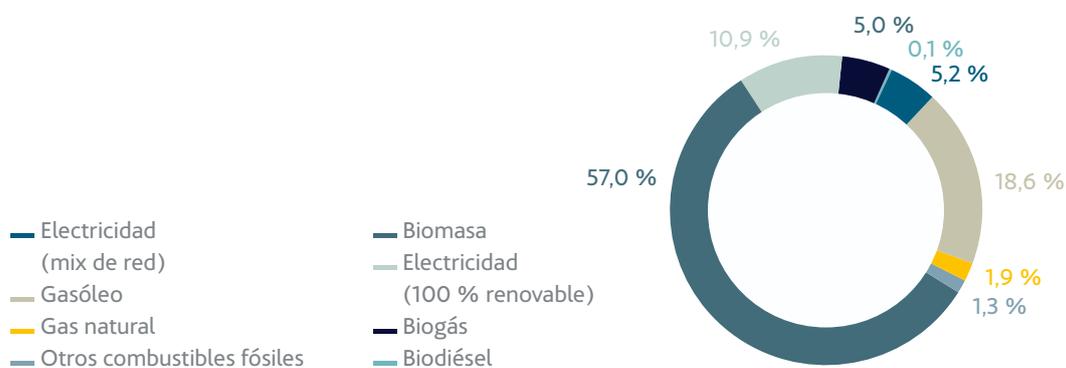
Combustibles no renovables: 1.497 (2016), 1.902 (2017) y 1.604 (2018)

Electricidad no renovable: 603 (2016), 717 (2017) y 553 (2018)

\* Total: 7.975 (2016), 8.244 (2017) y 7.633 (2018)

78

## Consumo energético por fuente



## 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 2019, ACCIONA ha contado con un objetivo de reducción de consumo energético de Alcance 3 alineado con su objetivo de reducción de emisiones GEI basado en la ciencia.

Consumo energético externo				
(GJ)				
	2016	2017	2018	2019
<b>Concepto</b>				
Activos arrendados a la organización*	2.376.162	1.815.757	145.453	<b>6.063.896</b>
Viajes de empleados al trabajo*	696.541	788.330	853.119	<b>850.388</b>
Viajes de negocios	239.899	242.624	251.756	<b>203.160</b>
Residuos de la organización	293.148	197.506	138.896	<b>50.023</b>
Residuos derivados de los productos vendidos por la organización	1.235	1.909	2.542	<b>2.062</b>
Uso de productos vendidos por la organización	6.437	836.599	622.020	<b>201.701</b>
Inversiones	308.264	350.478	423.611	<b>625.681</b>
Productos, servicios y materias primas*			11.327.661	<b>14.551.269</b>
Bienes de capital*			4.231.087	<b>5.697.955</b>
Actividad relacionada con el consumo energético (no Alcance 1 ni Alcance 2)*	23.270.929	21.891.112	517.024	<b>543.894</b>
Transporte y distribución aguas arriba*			659.103	<b>503.346</b>
<b>TOTAL (GJ)*</b>	<b>27.192.615</b>	<b>26.124.314</b>	<b>19.172.272</b>	<b>29.293.375</b>

\* El histórico de datos incluye la actividad de Trasmediterranea, que en 2018 ya no forma parte de ACCIONA y no incluye varios centros de consumo representativos han pasado a ser indirectamente 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.

Descontando la actividad de Trasmediterranea y sumando la de los centros mencionados las cifras serían:

Activos arrendados a la organización: 2.163.891 (2016), 4.045.881 (2017) y 4.625.865 (2018)

Viajes de empleados al trabajo: 696.417 (2016) y 761.393(2017)

Productos, servicios y materias primas, bienes de capital, actividad relacionada con el consumo energético (no alcance 1 ni alcance 2) y transporte y distribución aguas arriba: 22.112.250 (2016) y 20.936.195 (2017).

\* Total: 25.821.542 (2016), 27.372.585 (2017) y 23.652.684 (2018)

## Impacto ambiental

Personas <b>38</b>	Impacto social <b>112</b>
Riesgos y oportunidades de la emergencia climática <b>64</b>	Respeto de los Derechos Humanos <b>130</b>
Impacto ambiental <b>80</b>	Cadena de suministro <b>134</b>
Innovación <b>96</b>	Información fiscal <b>150</b>
Clientes <b>104</b>	Gobierno corporativo <b>152</b>
	Ética y anticorrupción <b>158</b>

### Hacia una economía circular

La compañía actúa en sus operaciones siguiendo el principio de precaución con el fin de minimizar el impacto que toda actividad industrial conlleva, especialmente en 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.

80



#### HECHOS DESTACADOS 2019

- › **519 hm<sup>3</sup> tratados en zonas con estrés hídrico**, 32 % del agua consumida de origen reciclado, terciario o lluvia y reducido el consumo de agua municipal, subterránea y superficial en un 61 % respecto a 2017.
- › **Valorizados el 75 % de los residuos no peligrosos y reducida su generación en un 61 %** respecto a 2015.
- › **Huella neutra en biodiversidad: mejora neta.** Elaborado cuadro de mando en biodiversidad y realizado mapeo y evaluación de los centros operativos.



#### RETOS PRINCIPALES 2020

- › **Mantener el agua para consumo un 7 %** por debajo del valor alcanzado en 2017.
- › **Valorizar un 50 % los residuos no peligrosos y reducir su generación en un 10 %** respecto a 2015 y diseñar el Plan de economía circular 2021-2025.
- › **Ampliar cuadro de mando digital de la huella en biodiversidad con indicadores relevantes de medición.** (Mapeo y evaluación del 100% de los centros operativos para aseguramiento *No Net Loss* y enfoque sistemático a la jerarquía de mitigación).

## CREACIÓN DE VALOR A TRAVÉS DE LA VARIABLE AMBIENTAL

El modelo de negocio de ACCIONA se basa en el desarrollo de infraestructuras sostenibles. Esto supone un reto, que se ha venido centrando en los últimos años, principalmente, en la descarbonización del *mix* energético mediante la generación de energía renovable, el diseño, construcción y operación de infraestructuras resilientes y la atención al desafío del estrés hídrico en amplias regiones del planeta. Dado que cualquier actividad industrial implica un impacto significativo en el entorno donde se produce, la compañía se acoge al principio de precaución, especialmente al gestionar de forma integral los riesgos medioambientales, climáticos e hídricos, reducir y compensar emisiones, promocionar la economía circular, y conservar la biodiversidad.

La protección del medio ambiente 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 al desarrollo de sus actividades, siempre en base a los más estrictos estándares ambientales.

### Gastos e inversiones para la gestión de impactos ambientales

Durante el pasado ejercicio se han destinado 65 millones de euros a la gestión (prevención, reducción o corrección) de los impactos ambientales generados por la actividad de la compañía (61,4 millones de euros en gastos y 3,6 millones de euros en inversiones).

81

#### Desglose de gastos e inversiones para la gestión de impactos ambientales

(millones de euros)

Categoría	Importe
Medidas minimizadoras de impacto ambiental	38,76
Investigación, desarrollo e innovación ambiental	10,32
Personal dedicado a la actividad medioambiental	9,56
Inversiones del inmovilizado material para evitar impactos y proteger el medio ambiente	3,56
Asesoría y consultoría ambiental	2,06
Otros*	0,75
<b>TOTAL gestión impactos ambientales generados</b>	<b>65,02</b>

\* En esta categoría se incluyen otros gastos ambientales entre los que destacan seguros y tasas, formación, sistema de gestión ambiental, comunicación y sensibilización ambiental.

## Formación ambiental

ACCIONA continúa impulsando su compromiso con la formación medioambiental. En 2019, los empleados han recibido un total de 7.349 horas en temáticas como cambio climático, sistemas de gestión ambiental, gestión de residuos y restauración ambiental de espacios degradados, entre otros.

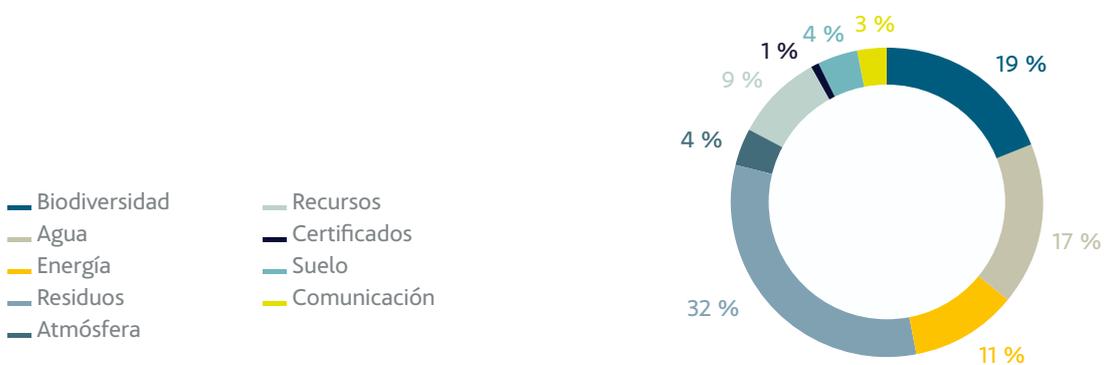
Divisiones	Importe
Energía	2.171
Infraestructuras	5.060
Otros negocios	118
<b>TOTAL</b>	<b>7.349</b>

## Buenas prácticas y actuaciones singulares en medioambiente

La compañía 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.

En 2019, las actuaciones identificadas, analizadas y valoradas en las diferentes líneas de negocio corresponden un 36 % a Construcción, 17 % a Servicios, 21 % a Agua, 16 % a Energía, 2 % a Concesiones y 8 % a otros negocios (Grupo Bodegas Palacio 1894 e Inmobiliaria).

### Principales campos de las actuaciones ambientales analizadas



## GESTIÓN AMBIENTAL INTEGRADA

### Principios para una gestión medioambiental exitosa

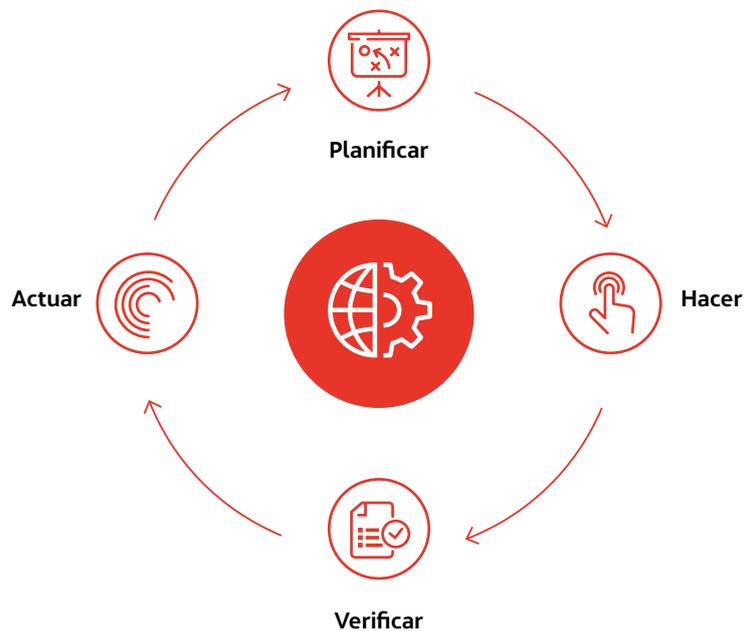
El modelo de gestión medioambiental de ACCIONA, basado en los principios de mejora del desempeño ambiental, establece un marco común de actuación que facilita la coordinación de los diferentes sistemas de gestión medioambiental de cada una de las divisiones. Este modelo aborda la determinación de los aspectos ambientales desde una perspectiva de ciclo de vida, y la determinación de riesgos y oportunidades como una forma de garantizar la mejora.

A través de los sistemas de gestión ambiental de la compañía, se identifican, evalúan y minimizan los posibles impactos negativos de las emisiones de carbono de la compañía y otras emisiones atmosféricas, además del ruido y el impacto lumínico, maximizando al mismo tiempo los impactos positivos.

Los sistemas de gestión ambiental de ACCIONA son verificados y certificados por entidades independientes acreditadas. En 2019, el porcentaje de cifra de negocio certificada según la norma internacional ISO 14001 ha sido del 87 %.

El modelo de gestión se articula en base a los siguientes elementos:

### Implantación de herramientas de mejora continua



83

- › Identificación, evaluación y minimización de las alteraciones 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 el empleo de herramientas específicas para este objeto, que permiten gestionar el cumplimiento de las obligaciones administrativas y otros compromisos adquiridos, además de los legalmente exigidos.
- › Control operacional mediante herramientas corporativas, que recopilan la información ambiental cuantitativa de cada centro, permitiendo gestionar la evolución ambiental de los procesos, fijar objetivos y definir estrategias.
- › Registro y clasificación de los cuasi-accidentes medioambientales <sup>10</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 la identificación de los aspectos ambientales más significativos en los sistemas de gestión y el PDS.

## Evaluación y gestión del impacto ambiental

En 2019, 31 proyectos en desarrollo han sido objeto de Estudio de Impacto Ambiental (EslA), 25 de ellos en fase de tramitación por parte de las Administraciones Públicas competentes en España, Ucrania, México y Panamá. En 12 se han obtenido declaraciones de impacto ambiental favorables en España, México, Panamá, Australia y Chile. Los EslA de estos proyectos han sido publicados en los correspondientes boletines oficiales y plataformas habilitadas por la Administración Pública para canalizar la participación ciudadana y recoger posibles alegaciones al respecto.

Por otro lado, ACCIONA ha realizado el seguimiento de 224 Planes de Vigilancia Ambiental (PVA) en centros e instalaciones en construcción, operación y/o mantenimiento.

Además, la compañía también ha realizado un seguimiento ambiental específico en instalaciones de 17 países, con más de 148 estudios complementarios.

## GESTIÓN DEL RIESGO AMBIENTAL

La gestión de los riesgos medioambientales está integrada en la gestión general de riesgos de la compañía, mientras que su forma de ejecución se encuentra definida en la Norma Corporativa de Gestión de Riesgos Medioambientales y sus procedimientos asociados (de Responsabilidad Medioambiental, Cambio Climático y Recursos Hídricos). Esta norma 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 (a corto-1 año-, medio -5 años- y largo plazo -10 años-), junto con un análisis de la probabilidad de ocurrencia y consecuencias para la compañía y/o para el medioambiente. En 2019, se han identificado 121 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.

---

<sup>10</sup> Un cuasi-accidente medioambiental es cualquier incidente que no resulta en un daño para el medioambiente, pero que tiene potencial para hacerlo. Durante 2019, la compañía ha registrado 426 cuasi-accidentes medioambientales, en su mayoría vertidos no significativos. Se han cuantificado 10 incidentes que han supuesto derrames, con un volumen total de 192 m<sup>3</sup> de vertido. Todos los casos se han resuelto mediante la adopción de medidas correctoras.

## GESTIÓN SOSTENIBLE DEL AGUA

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

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 se encuentra.

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 a través de su Plan Director de Sostenibilidad <sup>11</sup>, 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:

- › **Tratamiento y distribución de agua para clientes:** se trata de aguas que son captadas en desalinizadoras, potabilizadoras, depuradoras o servicios de abastecimiento operados por la compañía y que obedecen a la demanda generada por sus clientes. La principal característica de estas aguas es la del acondicionamiento de su calidad a niveles aptos para el consumo humano o a niveles de descontaminación establecidos legalmente. En 2019 el volumen de agua tratada por ACCIONA ascendió a los 1.030 hm<sup>3</sup> (519 hm<sup>3</sup> en países con estrés hídrico), mientras que el agua abastecida a partir de redes primarias y fuentes de agua subterránea ascendió a los 42 hm<sup>3</sup>.
- › **Aguas para consumo propio:** el destino del agua es el consumo en instalaciones de la compañía. Este uso engloba captaciones de aguas tipo *freshwater* como la municipal, superficial y subterránea, sobre las que ACCIONA ha establecido un objetivo de reducción del 6 % en 2019 respecto a 2017 (En 2019 la reducción ha sido del 61 %). También incluye la utilización 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 2019 un 32 % 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, las cuales, de hecho, conforman el mayor porcentaje de sus vertidos. Todos los vertidos de ACCIONA cumplen los criterios de 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.

85

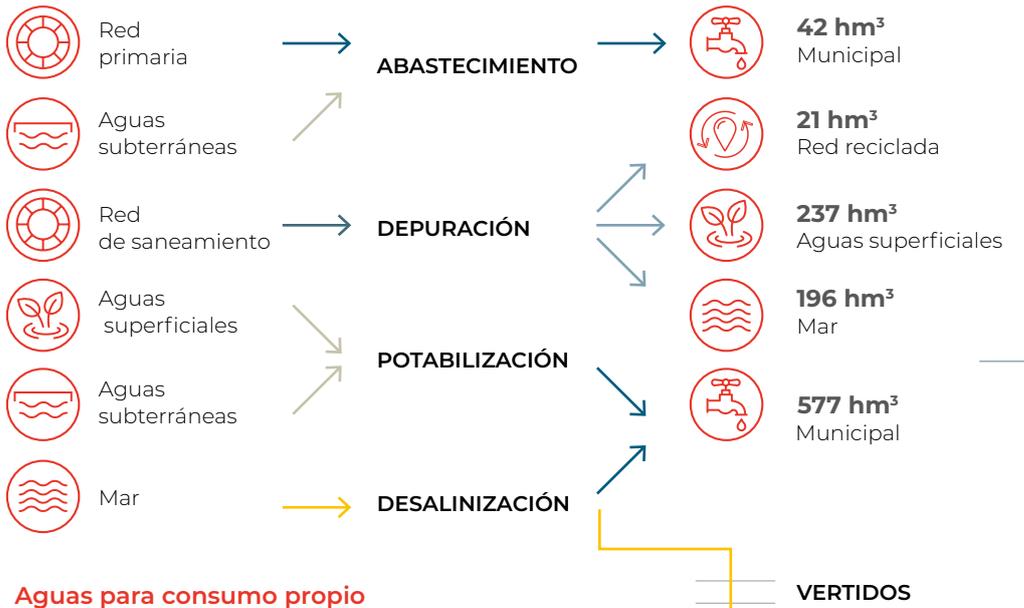
La compañía y la administración ambiental establecen medidas de prevención para minimizar posibles impactos sobre las especies que se pudieran encontrar en los ecosistemas fluviales y otras masas de agua, así como normas de respeto al régimen de caudales ambientales y los requisitos técnicos marcados 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.

<sup>11</sup> Más información en <https://pds2020.accion.com>

## Usos del agua en 2019

- Freshwater: potable
- Freshwater: otras
- Salada
- Depurada con calidad para vertido
- A depuración

### Tratamiento de agua para clientes



### Aguas para consumo propio



### Aguas trasegadas



El volumen de agua tratada ha aumentado, principalmente, por el incremento de volumen de agua gestionada en Egipto (ETAPs) y Emiratos Árabes Unidos (IDAMs).

Por otra parte, el volumen de aguas para consumo propio ha descendido en todas las categorías a excepción del agua reciclada/reutilizada *in-situ*. La causa principal de estas variaciones ha sido una menor actividad en obra, así como el aprovechamiento íntegro de agua de proceso para riego en una EDAR en Egipto. Así pues, el total de aguas para consumo en 2019 fue de 3.659.313 m<sup>3</sup> y el uso de agua en inmuebles de ACCIONA de 0,59 m<sup>3</sup>/m<sup>2</sup>.

Adicionalmente, ACCIONA lleva a cabo el cálculo de los consumos de agua (superficial y subterránea) asociados a sus proveedores, resultando en casi 5 hm<sup>3</sup> para sus proveedores directos y en 33,6 hm<sup>3</sup> para el total de su cadena de suministro.

La generación de vertidos ha crecido debido al incremento de actividad en plantas desalinizadoras, fundamentalmente.

En relación al volumen de aguas trasegadas, éstas han disminuido principalmente debido a un peor año hidrológico, que ha conllevado un menor caudal turbinado en plantas hidroeléctricas.

## Riesgos y oportunidades asociados al agua

Al igual que sucede con la gestión de riesgos climáticos, 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 materializa a través de un procedimiento que identifica, valora, y prioriza los eventos potenciales que podrían impactar sobre la compañía y sus centros. A partir de ahí, la compañía puede establecer políticas de actuación y umbrales de tolerancia que garanticen razonablemente el logro de objetivos. El proceso incluye la evaluación de los siguientes riesgos:



### 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 y 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-1 año-, medio-5 años- y largo plazo-10 años-) que pueden dar lugar a 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) monitorización de consumos y vertidos, ii) identificación de consumos en la cadena de suministro, iii) mapas de riesgos hídricos proporcionados por organismos de referencia (WRI Aqueduct), iv) 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 relación a los recursos hídricos se gestionan a través de la división de 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 hídricos se aborda a nivel de negocio y se lleva a cabo con una frecuencia anual.

## PROTECCIÓN DEL MEDIO NATURAL Y LA BIODIVERSIDAD

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*, con el propósito de inspirar a todos los países y partes interesadas a realizar acciones a gran escala para salvaguardar la diversidad biológica. A finales de 2018 se celebró la última *Conferencia de las Partes del Convenio sobre Diversidad Biológica (COP14)*, donde se acordó una hoja de ruta ambiciosa para la nueva estrategia después de 2020. Este nuevo pacto se rubricará en la COP15 de Pekín en 2020 y tendrá como objetivo establecer un nuevo marco para la década 2021-2030 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. La compañía cuenta con una política corporativa específica de biodiversidad, que promueve a través de diversos principios, la valoración y conservación de la misma como medio necesario para el desarrollo económico y el progreso social.

### Política de Biodiversidad

88



- 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

## La conservación de la biodiversidad y el uso responsable del patrimonio natural son para ACCIONA una condición necesaria para la sostenibilidad global

La compañía cuenta con una política corporativa específica de biodiversidad, que promueve a través de diversos principios, la valoración y conservación de la misma como medio necesario para el desarrollo económico y el progreso social

ACCIONA prioriza la estrategia de *Jerarquía de mitigación de impactos sobre la biodiversidad*, identificando y previniendo los impactos potenciales que puedan ocurrir, minimizando aquellos que no han podido evitarse, llevando a cabo acciones de restauración y, por último, desarrollando actuaciones de compensación para alcanzar un *Impacto Positivo Neto*. La compañía desarrolla planes de vigilancia ambiental para el control y seguimiento de las medidas implantadas.

### 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 de 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*, favoreciendo 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, 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 la capacidad de alojamiento de ejemplares de visón europeo y los estándares de cautividad, lo que se ha traducido en el nacimiento de 20 nuevos ejemplares en 2019.

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.

La compañía 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 a 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, una meta para conseguir *Pérdida Neta Cero* sobre la biodiversidad y alcanzar, en lo posible, un *Impacto Positivo Neto*.

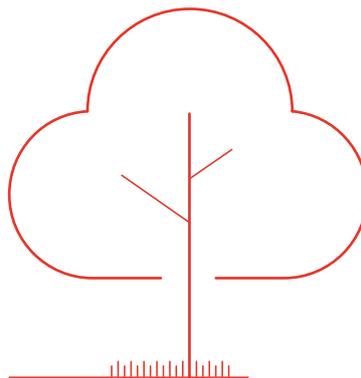
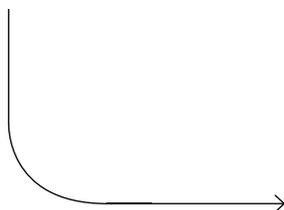
90

La metodología empleada, desarrollada en colaboración con PwC, se centra en aspectos materiales e integra dos herramientas reconocidas a nivel internacional que consideran diversas categorías de impacto, por ejemplo: toxicidad, cambio climático, agua, uso y transformación de la tierra o acidificación.

Como resultado de la aplicación de la metodología, y gracias a los cientos de hm<sup>3</sup> de agua tratada y los millones de tCO<sub>2</sub> evitadas anualmente por las instalaciones de generación de energía renovable de la compañía, ACCIONA obtiene un efecto global positivo de la huella sobre la biodiversidad, equivalente a la restauración de un espacio degradado de varios centenares de km<sup>2</sup> de superficie.

Huella positiva sobre la **biodiversidad**

CO<sub>2</sub> EMISIONES EVITADAS



AGUA DEPURADA



No obstante, y con el objetivo de facilitar a los centros operativos la gestión de los riesgos y los impactos de sus actividades sobre la biodiversidad, ACCIONA ha trabajado en 2019 en el desarrollo de un cuadro de mando específico de biodiversidad, a partir de un repositorio digital de información sobre biodiversidad interconectada por aplicaciones de representación cartográfica y análisis de datos.

### Indicadores del desempeño en biodiversidad

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

Localización de las instalaciones en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad en 2019:

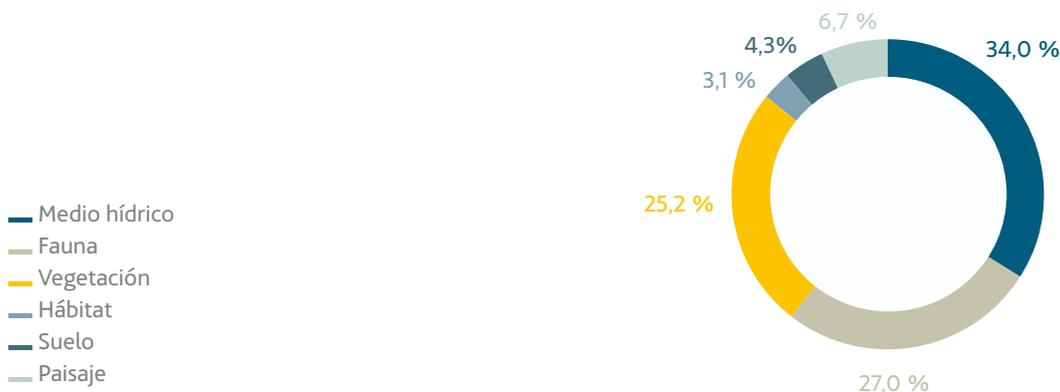
Ubicación respecto al área protegida	Superficie (ha)
Interior	1.145
Parcialmente interior	530

### Identificación y valoración de los impactos más significativos

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

En 2019, los impactos más significativos se han identificado en el medio hídrico (34 %), fauna (27 %) y vegetación (25 %) y, en menor medida, sobre suelo, paisaje y hábitat.

### Naturaleza de los impactos



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

### Especies protegidas

La compañía identifica las especies afectadas por sus instalaciones, incluidas en la *Lista Roja de Especies Amenazadas* de UICN (Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza) 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 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 <i>Lista Roja</i> UICN		N.º especies
CR	En peligro crítico	2
EN	En peligro de extinción	1
VU	Vulnerable	5
NT	Casi amenazada	2
LC	Preocupación menor	68
Otros catálogos nacionales		4
<b>TOTAL</b>		<b>82</b>

92

### Restauración y protección de hábitats

Los proyectos de ACCIONA consideran la prevención y restauración de zonas que se puedan ver afectadas por sus instalaciones. Por ello, estos proyectos llevan asociados trabajos de protección y restauración de hábitats, tales como la revegetación, saneamiento de masas forestales o plantación autóctona de zonas afectadas.

A lo largo de 2019, la compañía ha protegido y restaurado 34,14 hectáreas en los entornos de sus proyectos, y en la práctica totalidad de los casos, el éxito de las medidas llevadas a cabo, 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 462.808 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 se reincorpora al cauce sin alteración en su composición después de su paso por la planta; también el suministro de agua potable a través de estaciones de tratamiento de agua potable (ETAP) e instalaciones desaladoras de agua de mar (IDAM); por último, la ejecución de obras.

Así pues, la compañía adopta medidas de prevención, como la depuración de aguas previa al vertido o la instalación de sistemas que mejoren la conectividad entre tramos fluviales, al objeto de minimizar posibles afecciones sobre las especies que se pudieran encontrar en los ecosistemas acuáticos. Además, garantiza el respeto al régimen de caudales ambientales, así como el resto de requisitos técnicos específicos establecidos por la administración ambiental competente.

## 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 se ha comprometido a impulsar la transición hacia una economía circular a través de su adhesión al *Pacto por una Economía Circular* del Ministerio de Transición Ecológica de España.

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

- › **Minimización y valorización de residuos:** avanzando en la consecución de objetivos establecidos en el Plan de Gestión de Residuos 2016-2020. Además, contribuye a la valorización de residuos de la sociedad 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:** promoviendo buenas prácticas internas tales como el empleo de áridos reutilizados, el uso de elementos renovables como madera certificada FSC y biomasa, la utilización eficiente de los recursos con las mejores tecnologías disponibles o el uso de materiales avanzados como los *composites*, que minimizan la cantidad de componentes empleados.
- › **Plataformas de uso compartido de recursos:** a través de sus servicios de motocicletas eléctricas compartidas.
- › **Digitalización como facilitador clave de las oportunidades circulares en la construcción:** 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.**

93

ACCIONA considera que el Análisis de Ciclo de Vida (ACV) es una herramienta clave para avanzar 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 6 declaraciones ambientales de producto (EPD) de los sectores de la energía y las infraestructuras y un portfolio de 67 ACV, 9 de ellos nuevos en 2019, correspondientes a un parque eólico, tres plantas fotovoltaicas, dos centrales de biomasa en operación y otra en proyecto, una obra de infraestructuras y un elemento de construcción.

### Plan de gestión de residuos 2016-2020

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

Los objetivos globales perseguidos por el Plan son:

- › La reducción en 2020 de un 10 % de los residuos no peligrosos no valorizados generados en 2015. En 2019 la cifra objetivo es del 8 % de reducción.
- › La reducción en 2020 de un 10 % de los residuos peligrosos no valorizados generados en 2015. En 2019 la cifra objetivo es del 8 % de reducción.
- › La valorización en 2020 del 50 % del total de residuos generados. En 2019 la cifra objetivo es del 47 % de valorización.

Adicionalmente, 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.

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

En 2019, la compañía generó un total de 2.761 toneladas de residuos peligrosos (un 72 % menos que en el año base 2015) y 3.784.469 toneladas de residuos no peligrosos (un 61 % menos que en 2015), de las cuales 940.177 fueron enviadas a vertedero y 2.844.293 toneladas fueron valorizadas (reutilización, reciclaje u otras vías). Esta última cifra constituye el 75 % del total de la generación de residuos no peligrosos (25 puntos porcentuales 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

94

	2016	2017	2018	2019
Residuos no peligrosos (toneladas)	12.590.645	12.118.376	9.602.772	<b>3.784.469</b>
Residuos no peligrosos a vertedero (toneladas)	7.894.919	6.923.817	4.053.423	<b>940.177</b>
% Vertedero residuos no peligrosos	63 %	57 %	42 %	<b>25 %</b>
Residuos no peligrosos valorizados (toneladas)	4.695.726	5.194.559	5.549.349	<b>2.844.293</b>
% Valorización residuos no peligrosos	37 %	43 %	58 %	<b>75 %</b>
Residuos peligrosos (toneladas)	13.279	21.104	8.633	<b>2.761</b>

### Consumo de recursos enfocado a la economía circular

#### Evolución del consumo de recursos

	2016	2017	2018	2019
Total recursos (toneladas)	12.318.290	8.940.928	17.403.599	<b>5.452.965</b>
Recursos reciclados o renovables* (toneladas)	1.614.318	1.763.063	5.065.995	<b>490.135</b>
Recursos reciclados o renovables* (%)	13 %	20 %	29 %	<b>9 %</b>

\* Reciclados o renovables: biomasas, madera certificada (FSC o similar), tierras, áridos, aceros, papel y cartón reciclados

El siguiente esquema muestra, a semejanza del gráfico de *circularity gap* de Circle Economy <sup>12</sup>, los flujos de materiales en ACCIONA en 2019.

### Flujos de materiales en ACCIONA en 2019

#### Gestión de recursos materiales

- › Uso total de recursos: **5,45 Mt**
- › Recursos reciclados: **9 %**
- › Materias extraídas: **4,96 Mt**

Materias procedentes **0,49 Mt**  
de reciclaje:



#### Gestión de residuos

- › A vertedero: **0,94 Mt**
- › Objetivo 2020: **máx. 5,2 Mt**

Generación total de residuo: **3,78 Mt**  
Residuos reciclados: **75 %**  
Objetivo 2020: mín. **50 %**

Enviados a valorizar: **2,84 Mt**



## MULTAS Y SANCIONES AMBIENTALES

Durante el ejercicio 2019, se ha abonado un total de 18.059 € correspondiente a 9 multas y sanciones de carácter medioambiental. Entre el importe total de las sanciones cerradas en 2019 se encuentran 2 superiores a 5.000 €, cuyas cuantías fueron de 9.300 € (15.000 \$), (Construcción) y 5.995 € (Agua). Adicionalmente, se ha abonado un total de 774 € en concepto de indemnizaciones.

Las provisiones relativas a responsabilidades probables o ciertas, litigios en curso e indemnizaciones u obligaciones pendientes de cuantía indeterminada de naturaleza medioambiental, no cubiertas por las pólizas de seguros suscritas, se constituyen en el momento del nacimiento de la responsabilidad o de la obligación que determina la indemnización o pago. Más información en los apartados sobre actividades con incidencia en el medio ambiente, provisiones y litigios de las Cuentas Anuales Consolidadas.

<sup>12</sup> The Circularity Gap Report 2020: <https://www.circularity-gap.world/>

## Innovación

Personas <b>38</b>	Impacto social <b>112</b>
Riesgos y oportunidades de la emergencia climática <b>64</b>	Respeto de los Derechos Humanos <b>130</b>
Impacto ambiental <b>80</b>	Cadena de suministro <b>134</b>
Innovación <b>96</b>	Información fiscal <b>150</b>
Clientes <b>104</b>	Gobierno corporativo <b>152</b>
	Ética y anticorrupción <b>158</b>

### Herramienta de creación de valor

La innovación es la palanca principal de diferenciación de una compañía que pretende características inusuales. En un entorno de evolución no lineal, adelantarse en la mejora de la respuesta y escalar las soluciones, supone un reto continuo.

96



#### HECHOS DESTACADOS 2019

- › **Cifra de innovación de 230,4 M€**, lo que supone un ratio de intensidad innovadora (3,2 %), superior a la media europea (1,5 %).
- › **Generación de 25,0 M€ en ahorros** por la introducción de mejoras en sus procesos.
- › **Planteamiento de un nuevo proceso de combustión** que permite la valorización energética de mezcla de biomasa herbácea y lechosa, aunando los beneficios de ambas.



#### RETOS PRINCIPALES 2020

- › **Desarrollar al menos un proyecto** a partir del Programa de Intraemprendimiento.
- › **Programa de aceleración I´MNOVATION #Startups**: implementar pilotos en diferentes áreas de negocio de ACCIONA, ampliando de España a Latinoamérica, con captación de *startups* internacionales.
- › **Implementar tecnologías innovadoras digitales** que mejoren procesos en los negocios de ACCIONA en colaboración con el HUB de Innovación Digital.

## LA INNOVACIÓN COMO HERRAMIENTA DE CREACIÓN DE VALOR

En ACCIONA, la innovación es la palanca de impulso de nuestras ventajas competitivas. Iniciativas capaces de producir un efecto multiplicador en la creación de nuevos negocios y en la mejora de los existentes.

La compañía apuesta por la innovación dentro de todas sus áreas con el fin de anticiparse a las tendencias y disrupciones futuras y de buscar soluciones innovadoras que puedan generar nuevas oportunidades de negocio alineadas con los objetivos comerciales. Por ello, año tras año, continúa fomentando la I+D+i e impulsando la innovación abierta.

Como parte de la mejora continua, en 2019 se ha realizado una revisión global de la gestión de innovación de ACCIONA. Sus resultados han permitido optimizar los procesos de innovación, adaptándolos a las necesidades actuales y futuras.

Asimismo, se ha dado continuidad al Sistema de Gestión de la I+D+i (SGIDI) bajo las directrices establecidas en la UNE 166002:2014, con un seguimiento ininterrumpido de las actividades desarrolladas, a través de reuniones de revisión y de los indicadores de gestión definidos sobre la base de los procesos estratégicos, operativos, y de seguimiento y mejora. Además, se ha trabajado en la búsqueda e implantación de nuevos procesos. El esfuerzo continuo se ha visto recompensado en la auditoría externa de renovación de la norma UNE 166002:2014.

### Innovación en el negocio e internacionalización

En 2019, ACCIONA ha acreditado una cifra de innovación de 230,4 millones de euros, un 2,2 % superior a los resultados del año anterior, y alcanza así un nuevo máximo histórico. La cartera de proyectos asciende en el año a 120, de los cuales 41 son de investigación y 79 de innovación.

En su esfuerzo por internacionalizar la innovación, en 2019, ACCIONA ha confirmado 15 proyectos fuera de nuestras fronteras por valor de 134,8 M€, lo que representa un 58 % del total de la cifra de innovación reportada, demostrando una vez más que el trabajo realizado año tras año ha dado su fruto.

97

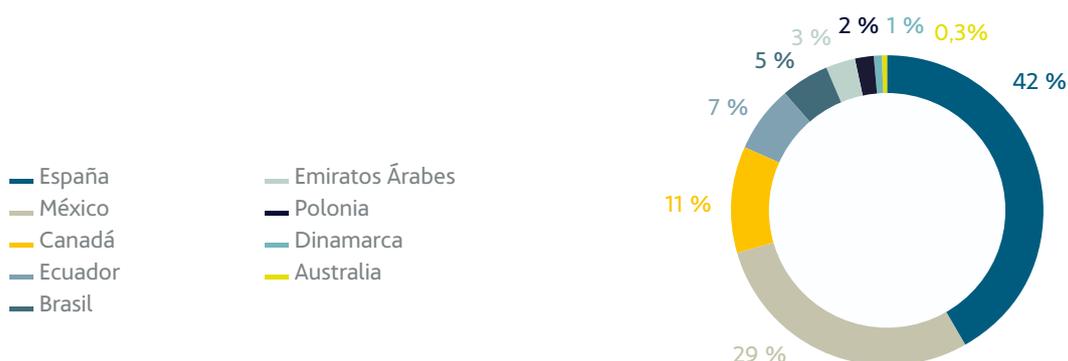
**En 2019, ACCIONA ha acreditado una cifra de innovación de 230,4 millones de euros**

Con una cartera de 120 proyectos, **41 de investigación y 79 de innovación**

### Desglose geográfico del n.º de proyectos de innovación por negocio



### Cifra de innovación por países



98

La determinación de ACCIONA a avanzar en materia de innovación, ha permitido a la compañía mantenerse en los principales *rankings*. El informe “The 2019 EU Industrial R&D Investment Scoreboard”, realizado por el IRI (Economics of Industrial Research and Innovation) de la Comisión Europea, sitúa a ACCIONA como la 6º empresa española y la 141 en Europa que más esfuerzo realiza por cifra de I+D+i.

### Evolución de la cifra I+D+i de ACCIONA

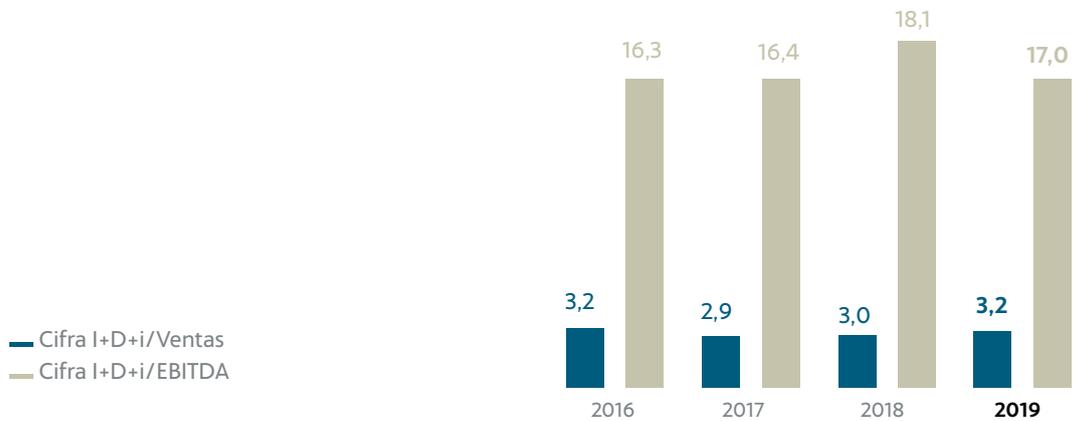
	2016	2017	2018	2019
<b>Cifra I+D+i (M€)</b>	<b>209,4</b>	<b>225,4</b>	<b>225,4</b>	<b>230,4</b>
EU Industrial R&D Investment Scoreboard	147	150	141	150
	6	6	6	6
Strategy&	530	496	496	496
				Por determinar

### Distribución por línea de negocio



El ratio de intensidad innovadora, definido como la división de la cifra de innovación entre la cifra de ventas, es de 3,2 % en 2019, por encima de la media europea (1,5 %).

### Evolución de la intensidad innovadora (%)



ACCIONA reafirma su liderazgo innovador con una intensidad innovadora del 3,2 %, **superior** a la media europea

Mejora continua de procesos, mayor eficiencia en las operaciones

Durante 2019, la compañía ha conseguido generar ahorros por valor de 25,0 M€ gracias a la introducción de mejoras en sus procesos, consiguiendo cumplir su objetivo en un 140 %.

## Evolución de la cifra de ahorros

	2016	2017	2018	2019
Ahorros verificados (millones de euros)	27,7	32,0	26,6	<b>25,0</b>
Consecución de objetivos (%)	138	154	151	<b>140</b>

## Centros tecnológicos e innovación en los negocios

ACCIONA cuenta en España con dos centros de innovación tecnológica cuyas líneas de investigación se desarrollan en torno a construcción y tecnologías del agua. También dispone de un equipo específicamente dedicado a la innovación en energía, presente en España y México. Además, la función innovadora está presente en el resto de negocios con proyectos en las áreas de ingeniería, industrial y de servicios.

### Líneas de investigación de la I+D+i en los principales negocios de ACCIONA

100



#### 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*



#### INGENIERÍA

Diseño empleando nuevos materiales / Nuevos procesos constructivos / Métodos de ingeniería y eficiencia energética



#### CONSTRUCCIÓN

Materials / Innovación digital / Procesos constructivos



#### INDUSTRIAL

Fotovoltaica / Biomasa / Biofuegos / 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 servicio / Eficiencia energética

## COMPARTIR LA INNOVACIÓN

### Digital Innovation Hub

ACCIONA es consciente de que las nuevas tecnologías están transformando no sólo el cómo hace las cosas, sino el qué hace. Por este motivo, el ACCIONA's Digital Innovation Hub (ADIH) se centra en aportar soluciones innovadoras buscando siempre la excelencia bajo el lema: *to do more, better and with less impact in our planet.*

El ADIH trabaja para que las nuevas tecnologías se integren en la organización como instrumento de desarrollo hacia el futuro, sobre la base de siete *skill centers* con tres funciones principales: demostrar, transferir y compartir tecnología.

### Hitos 2019 del Advanced and Digital Innovation Hub por *Skill Center*

#### **Large scale 3D Printing**

Construcción de la primera réplica de patrimonio cultural, el Arco de San Pedro de Las Dueñas, para el Museo Arqueológico Nacional de España.

#### **Mixed reality**

Realización de la sesión de videos 3D simultáneos más grande de España. Se utilizaron 340 gafas de realidad virtual para proyectar vídeos en la Junta General de Accionistas 2019 de ACCIONA.

#### **Connected Things**

Desarrollo e implementación de la arquitectura de datos del centro de control de ACCIONA ESCO.

#### **Data Science**

Se han desarrollado herramientas de visualización en tiempo real del servicio de *Motosharing*, incluyendo localización, estado, nivel de batería, mapas de calor, etc.

#### **Robotics & Artificial Intelligence**

Primer robot gestionado en remoto mediante 5G con realidad virtual, presentado en una demo en el Mobile World Congress 2019.

#### **Blockchain y nuevas tecnologías**

Trazabilidad en la entrega de equipos de protección individual a sus trabajadores con la realización de pilotos en varias unidades de negocio.

#### **Smart Cities**

Creación de este *skill center*, cuyo objetivo es contribuir a la eficiencia y sostenibilidad de las ciudades, a través de la aplicación de las últimas tecnologías y la implicación del ciudadano. Permite a ACCIONA ser más competitiva y explorar nuevas líneas de negocio en el ámbito de las ciudades (nueva movilidad, *green & digital cities*, etc.).

## Innovación abierta y colaborativa

En 2019 se lanzaron dos nuevas ediciones del programa de Innovación Abierta I'MNOVATION #Startups de ACCIONA. Una de ellas se celebró en España, sumando ya tres convocatorias, y la otra en Chile, siendo la primera iniciativa de la plataforma I'MNOVATION fuera de Europa. Ambas consiguieron activar un total de 16 proyectos piloto.

El objetivo de I'MNOVATION #Startups es articular un modelo de relaciones con el mundo del emprendimiento que facilite la incorporación de talento externo a ACCIONA para acelerar su actividad innovadora. La convocatoria en Chile aprovechará las sinergias de ACCIONA y su posicionamiento en el continente americano.

ACCIONA lanzó en Chile el programa I'MNOVATION #Startups para abordar el futuro de las ciudades y la minería sostenible

El programa I'MNOVATION #Startups persigue la co-creación de soluciones para retos estratégicos definidos por la compañía mediante la combinación del conocimiento técnico y de mercado de ACCIONA, por una parte, y las capacidades de las *startups*, por otra. De este modo, la compañía trata de mantener su ventaja competitiva en los sectores en los que opera y, al mismo tiempo, explorar nuevos modelos de negocio. Además, durante el desarrollo de los proyectos se aplican metodologías ágiles, que suponen la utilización de formas de trabajo innovadoras.

Respecto a la iniciativa I'MNOVATION #Intraemprendimiento, se implicó a 21 personas de distintas unidades de negocio, los cuales plantearon, a través de cinco equipos multidisciplinares y transversales, soluciones para alcanzar los objetivos estratégicos de la compañía.

102

El propósito de I'MNOVATION #Intraemprendimiento es que sean los empleados los artífices y protagonistas de la transformación de la compañía en el marco de la innovación y la creación de nuevos modelos de negocio. Asimismo, la iniciativa está diseñada para facilitar el desarrollo profesional de los participantes con la incorporación de metodologías de innovación ágiles, favorecer el *networking* entre las unidades de negocio y fomentar el trabajo en equipo.

En 2019, se seleccionaron dos proyectos para su activación a lo largo del año 2020.

**El programa I'MNOVATION #Startups persigue la co-creación de soluciones para retos estratégicos definidos por la compañía**

La iniciativa I'MNOVATION #Intraemprendimiento, implicó a 21 personas de distintas unidades de negocio, los cuales plantearon, a través de cinco equipos multidisciplinares y transversales, soluciones para alcanzar los objetivos estratégicos de la compañía

## Acuerdos estratégicos y reconocimientos

ACCIONA ha establecido una red de colaboración con múltiples centros de excelencia del ámbito nacional e internacional, con los que participa en distintos proyectos de I+D+i: Centro Nacional de Energías Renovables (CENER), Norwegian Geotechnical Institute, Tecnalia, Pontificia Universidad Católica de Chile, Massachusetts Institute of Technology, Royal Melbourne Institute of Technology o el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, entre otros.

Cabe destacar que ACCIONA es miembro del Consejo de Dirección de Water Europe y de la International Desalination Association (IDA). También participa en European Network of Construction Companies for Research and Development (ENCORD) en la Asociación de Energías Renovables (APPA), y en la plataforma Startup Europe Partnership, entre otras.

## Clientes

Personas 30	Impacto social 112
Riesgos y oportunidades de la emergencia climática 49	Respeto de los Derechos Humanos 130
Impacto ambiental 61	Cadena de suministro 134
Innovación 74	Información fiscal 150
Clientes 104	Gobierno corporativo 152
	Ética y anticorrupción 158

### Calidad, seguridad y satisfacción

La confianza en ACCIONA de nuestros clientes se encuentra forjada en la escucha y en nuestra vocación de búsqueda permanente de la excelencia y la innovación en cada proyecto que emprendemos juntos.

104



#### HECHOS DESTACADOS 2019

- › Índice global de clientes satisfechos del 97 % y descenso del número de reclamaciones *business-to-customer* (B2C) respecto al año 2018.
- › Energía ha desarrollado una metodología de valoración de calidad en toda la cadena de valor (*Rating Q* de proveedores de suministros y servicios críticos para proyectos ejecutados y activos operativos).
- › El negocio de Inmobiliaria ha implantado un *software CRM* para la gestión de sus clientes y el mejor control del proceso comercial de principio a fin.



#### RETOS PRINCIPALES 2020

- › Desarrollo del tercer nivel del mapa de procesos global del negocio de Agua, conforme a los requisitos de PMI (Project Management Institute).
- › Transformación del Canal Directo *online* en Grupo Bodegas Palacio 1894 para optimizar el modelo de relación con sus clientes.
- › Transferencia mutua del *know how* entre ACCIONA Producciones y Diseño (APD) y la nueva empresa de eventos adquirida, Auriga Cool Marketing.

## SIGNIFICADO DE EXCELENCIA EN EL SERVICIO PARA ACCIONA

Nuestro enfoque de la actividad empresarial basado en la sostenibilidad y en la excelencia técnica, unido a las exigencias que implica ser competitivo en un mercado globalizado -con clientes y usuarios muy cualificados e informados-, sitúa a la calidad de nuestros productos y servicios, así como la eficiencia en nuestras operaciones, en el centro de la estrategia de la compañía. En este punto, las iniciativas de ACCIONA se sustentan en dos pilares fundamentales: el máximo compromiso de la alta Dirección, incluyendo la calidad en la gestión de los procesos de la compañía, y la existencia de equipos de calidad con una visión transversal que participen activamente en su mejora continua.

En todos los negocios existe un responsable de calidad que tiene asignadas, entre otras funciones, el correcto desarrollo y mejora continua del sistema de gestión de calidad. Asimismo, el área corporativa ejerce un rol de coordinación, supervisión y soporte con los negocios y lidera el desarrollo del Sistema Normativo de la compañía.

ACCIONA dispone de una política corporativa de calidad para todo el grupo. 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 2019 se han impartido 37.790 horas de formación y sensibilización en materia de procesos y calidad, con el objetivo de asegurar que los empleados cuentan con los conocimientos y habilidades específicas requeridas para desempeñar sus tareas y mejorar el conocimiento de los clientes.

### La calidad en las operaciones

#### Sistemas de gestión certificados

Todas las divisiones de ACCIONA, en España y en el ámbito internacional, tienen sistemas de gestión certificados de acuerdo a los referentes internacionales más relevantes en materia de calidad, medioambiente y seguridad de clientes y usuarios.

En 2019, el 100 % de las actividades de mayor relevancia para la compañía estuvieron certificadas en ISO 9001 e 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>13</sup> y el 100 % de la actividad de construcción en varios países (España, Chile, Brasil, México, Colombia o Canadá). Respecto a la cifra de ventas, el 87 % de la cifra de negocio de ACCIONA está certificada según la ISO 14001 y el 87 % bajo ISO 9001. En cuanto a seguridad alimentaria, los negocios de Facility Services y Grupo Bodegas Palacio 1894 tienen certificados sus sistemas de gestión de seguridad alimentaria según ISO 22000.

105

 Más información en los capítulos 'Negocio de Energía', 'Negocio de Infraestructuras' y 'Otros negocios'.

#### Auditorías

Las auditorías internas y externas, tanto de clientes como de entidades de certificación, constituyen una de las principales herramientas para ACCIONA de cara a identificar oportunidades de mejora.

En 2019 se han realizado un total de 1.210 auditorías, un 57 % más que en 2018, de las cuales 999 han sido internas y 211 externas. La gran mayoría se hacen sobre las ISO 9001 y 14001. Además, la compañía ha recibido 180 auditorías de sus clientes, 33 más que el año anterior. En este caso, casi todas llegan por la línea de negocio Facility Services en los servicios que presta en plantas alimentarias y de automoción en España.

<sup>13</sup> MW instalados certificables: toda instalación en fase de O&M transcurrido un año desde su puesta en marcha y que sea propiedad de la división de Energía.

En la compañía se han realizado un total de **1.210 auditorías**, un 57 % más que en 2018

### Grupos de mejora y lecciones aprendidas

En 2019, han funcionado en ACCIONA 38 grupos de mejora constituidos por equipos multidisciplinares, con una implicación directa de más de 1.000 empleados, para identificar e implantar soluciones innovadoras, así como establecer mecanismos que permitan gestionar los riesgos asociados a los distintos negocios.

Estos grupos han trabajado en áreas muy diversas. Por ejemplo: la transformación digital de los procesos del negocio de Industrial, la gestión de incidencias de usuarios en el negocio de Mobility o el modelo operativo de optimización y control de tecnologías en energías renovables, entre otros.

Las lecciones aprendidas sirven para documentar y compartir el conocimiento adquirido y pueden ser identificadas por cualquier persona de la compañía, utilizándose para mejorar los procesos con los que están relacionadas. En 2019, la compañía ha localizado un total de 453 lecciones aprendidas. Su difusión entre los empleados se lleva a cabo por diferentes canales.

+ Más información en los capítulos 'Negocio de Energía', 'Negocio de Infraestructuras' y 'Otros negocios'.

## ESCUCHA Y COMPROMISO CON LOS 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 los negocios de Agua, Servicios, Grupo Bodegas Palacio 1894 e Inmobiliaria, mantienen relación directa con los clientes o usuarios de los servicios prestados –*Business to Customer* (B2C)–.

106

+ Más información en el apartado de clientes, productos y servicios del capítulo 'La primera empresa de un nuevo sector'.

En 2019, han  
funcionado en  
ACCIONA 38  
grupos de mejora

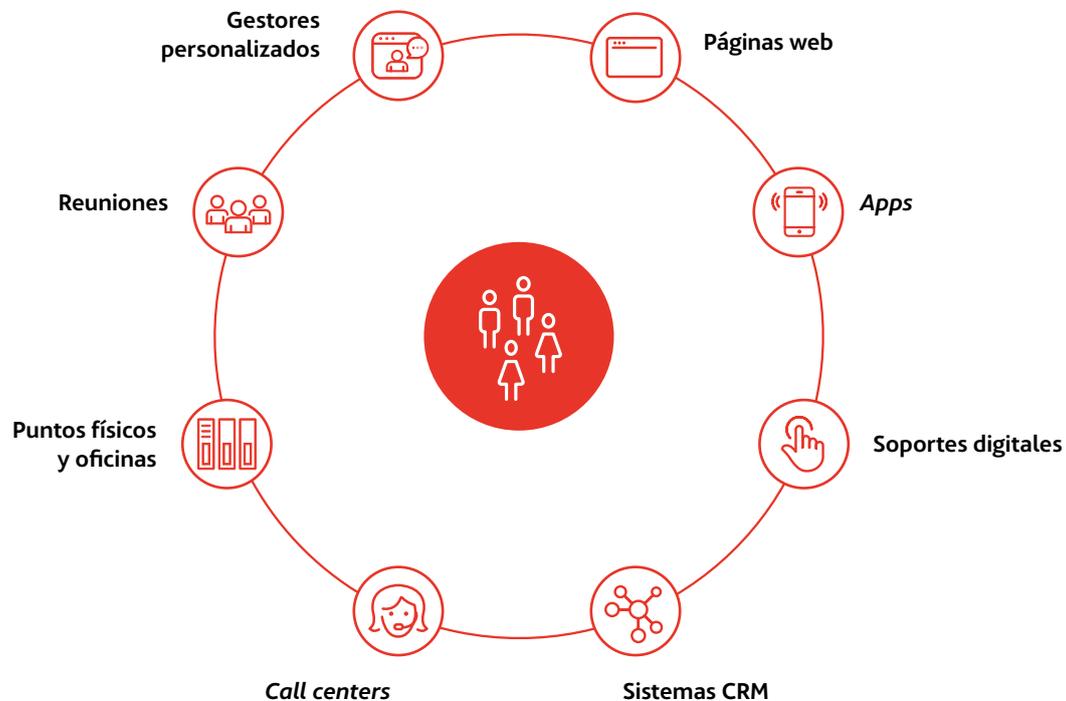
Equipos multidisciplinares,  
con una implicación directa  
de más de

**1.000**  
empleados

### 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



- › **Webs de clientes**, como la nueva página creada para el negocio de comercialización de energía en Portugal o la zona privada de clientes en Inmobiliaria. Bestinver ha estrenado en 2019, un área privada para clientes en la que se pueden realizar operaciones *online*. Además, en su sección “Escuela de inversión” se explican conceptos clave para la inversión en fondos y planes de pensiones.
- › **Apps colaborativas** para cuidar y mejorar el entorno en los servicios municipales que presta el negocio de Service. Entre otras, las *apps* “Cuida Caravaca”, “Almería Sostenible” o “App Emergencias Aragón”.
- › **Medios y soportes digitales**. Los visitantes del Salón Inmobiliario Internacional de Madrid (SIMA) pudieron acceder al stand 100% *paperless* de ACCIONA, el primero de la feria de este tipo, donde la oferta se mostró mediante soportes digitales tales como, realidad virtual y aumentada, varias pantallas *led*, códigos QR, *tablets*, etc.
- › **CRMs**, como el del negocio de comercialización de energía.
- › **Atención vía call center**, en los casos del negocio de promoción inmobiliaria o del negocio de comercialización de energía.
- › **Puntos de atención física en las oficinas** de servicios de agua o de las huertas solares, las casetas de venta del negocio de promociones o en la recepción de las residencias de estudiantes en Inmobiliaria.
- › **Reuniones**. Bestinver ha realizado dos conferencias para sus clientes en 2019. Por su lado, Grupo Bodegas Palacio 1894 ha llevado a cabo diversos *roadshows*.
- › **Gestores personalizados**, como en los proyectos eólicos del negocio de Energía o el jefe de servicio en contratos de retirada de residuos y mantenimiento y jardinería en el negocio de Service.

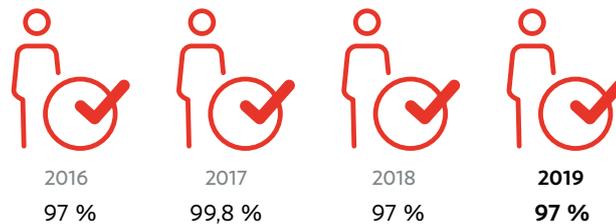
### Satisfacción de los clientes

Medir la satisfacción de los clientes facilita planificar acciones orientadas a mejorar su experiencia en la relación con la compañía. Dada la diversidad de productos y servicios que presta 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 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, por ejemplo, los clientes evalúan las características del producto, la atención comercial, la gestión logística y la marca. En APD se consulta acerca de la valoración del concepto y el diseño del proyecto, entre otras cuestiones.

El método más habitual de recabar información sobre su satisfacción y/o experiencia con los productos, servicios y proyectos de ACCIONA son las encuestas. En 2019 se han remitido un total de 42.736 encuestas, con un índice de respuesta del 38 %.

En 2019, ACCIONA ha lanzado una iniciativa solidaria “Donación por encuestas de satisfacción”. En virtud de un acuerdo de colaboración firmado con UNICEF, la compañía se comprometió a donar un importe por cada encuesta cumplimentada por sus clientes. Los donativos han ido al “Fondo de Emergencias UNICEF”, que financia necesidades en contextos de emergencia y humanitarios.

### Evolución de los clientes satisfechos



### Clientes satisfechos

### Atención de quejas y reclamaciones

ACCIONA actúa con la debida diligencia ante las demandas de sus clientes mediante:



#### Procedimientos específicos

en todas las divisiones para la gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias.



#### Canales accesibles

para que los clientes puedan trasladar sus quejas, reclamaciones y sugerencias a través de los apartados específicos en páginas web, como es el caso de Agua o Green Energy. También aplicaciones informáticas como la habilitada por Construcción para recoger reclamaciones relacionadas con obras o los buzones digitales de Service en diversos municipios de Murcia (España).

### 3

#### Designación de responsables

para evaluar las causas de las quejas y reclamaciones y coordinar su resolución.

### 4

#### Información a clientes y usuarios

sobre el estado de las reclamaciones y su resolución y cierre, una vez obtenida la conformidad de quién presentó la queja.

### 5

#### Registro y medición

anual del número de reclamaciones recibidas.

### 6

#### Medición del grado de resolución

de las reclamaciones cerradas/pendientes y el tiempo invertido en ello. Definición de planes de acción y/o acciones de mejora cuando es necesario.

El número de reclamaciones B2B ha aumentado a 1.335 y el de reclamaciones B2C ha disminuido a 17 (por cada mil clientes).

#### Evolución de las reclamaciones en 2019

	2016	2017	2018	2019
<b>Business to Business (B2B)</b>				
N.º de reclamaciones	1.219	1.043	861	1.335
Promedio de reclamaciones B2B cerradas satisfactoriamente		95 %	85 %	85 %
<b>Business to Consumer (B2C)</b>				
N.º de reclamaciones (por cada 1.000 clientes)	17,3	13,7	17,4	17,0

109

Los tiempos de resolución de reclamaciones son dispares en los diferentes negocios de ACCIONA, ya que dependen de la naturaleza propia de cada actividad. Considerando todas las divisiones, más de un 50 % de las reclamaciones han sido resueltas en menos de 12 meses. La influencia de factores externos, como las condiciones meteorológicas, hace que el tiempo de resolución sea superior a un año en algunos casos. En otros, se resuelven en tan solo unos días: en la comercialización de energía, concesiones de carreteras y hospitales, servicios de *handling*, etc.

En las huertas solares se ha tardado únicamente **1 día** en solucionar cada reclamación

En el negocio de promoción inmobiliaria existen un tipo de incidencias características: los “repasos” que solicitan los propietarios de las viviendas. En 2019, sobre un total de 189 escrituras firmadas, se han recibido solicitudes para realizar 4.424 “repasos”, algunos de ellos procedentes y otros no.

### 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, el servicio de *motosharing* utiliza el indicador NPS (Net Promotor Score/ Puntuación Neta del Promotor<sup>14</sup>), que mide la diferencia entre los porcentajes de clientes detractores y promotores, con el que ha obtenido la puntuación de excelente.
- › El grado de fidelidad para establecer relaciones duraderas en el tiempo, realizando una pregunta directa a sus clientes: “¿Qué posibilidad hay de volver a contratar con ACCIONA?”
- › La comparación de la compañía con los competidores a través de una escala de este tipo: mejor, igual, peor.
- › El negocio Solar de ACCIONA ha medido la experiencia de sus clientes como la relación coste-emoción que perciben. Más del 50 % de las respuestas de los clientes se situaron en la franja “WoW” (valores 9-10).

⊕ Más información en los capítulos 'Negocio de Energía', 'Negocio de Infraestructuras' y 'Otros negocios'.

## SEGURIDAD Y SALUD DE CLIENTES

110

La Política de Calidad 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.

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, indicando, 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, análisis de puntos críticos y ensayos de inocuidad.
- › Monitorización continua de las instalaciones.
- › Inspecciones reglamentarias y cumplimiento de la legislación aplicable y estándares internacionales.
- › En el caso de Bodegas, análisis de riesgos de seguridad alimentaria y controles exhaustivos desde la recepción de las materias primas y materiales de envasado y embalaje, pasando por productos en elaboración y el producto final.

<sup>14</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.

› Sistemas de gestión de la seguridad que garantizan el desarrollo de las actividades según los estándares internacionales de referencia establecidos para cada sector. El 7 % de la cifra de negocio de ACCIONA está certificada conforme a diversas normas internacionales en esta materia:

- Seguridad Vial: 2 autovías gestionadas por Concesiones tienen implantados sendos sistemas de gestión de seguridad certificados en ISO 39001.
- Seguridad del Transporte por Ferrocarril: Rail Services tiene su sistema de gestión de seguridad del transporte de mercancías aprobado por la Agencia Estatal de Seguridad Ferroviaria (AESG).
- Seguridad aeroportuaria: Airport Services dispone del certificado ISAGO (Safety Audit of Ground Operations) en sus sedes de Palma, Düsseldorf y en la compañía Andes (Chile), conforme a la normativa de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo.
- Seguridad alimentaria: 3 bodegas y dos centros de Facility Services tienen sistemas de gestión de seguridad alimentaria certificados en ISO 22000.
- 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 sello Conformidad Europea (CE), que avala el cumplimiento del producto con los requisitos legales y técnicos de la UE en materia de seguridad.

### 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, documentación de equipos y de proyectos o la adhesión a programas internacionales de fomento del consumo responsable, etc.

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 pues, 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 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 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 proporciona la información necesaria en la memoria *as built* que se entrega al cliente.

## 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 privacidad de los datos personales. En este sentido, la Política de Protección de Datos Personales aspira a establecer los objetivos de la empresa en materia de protección de datos personales y definir un marco de trabajo que permita garantizar y mejorar dicha protección, respetando los principios y derechos establecidos por la normativa aplicable.

## Impacto social

Personas <b>38</b>	Impacto social <b>112</b>
Riesgos y oportunidades de la emergencia climática <b>64</b>	Respeto de los Derechos Humanos <b>130</b>
Impacto ambiental <b>80</b>	Cadena de suministro <b>134</b>
Innovación <b>96</b>	Información fiscal <b>150</b>
Clientes <b>104</b>	Gobierno corporativo <b>152</b>
	Ética y anticorrupción <b>158</b>

### Diálogo y gestión del impacto local

Las infraestructuras tienen la virtud de mejorar la calidad de vida de las personas. El propósito de ACCIONA es amplificar este valor a través del diálogo y el apoyo a las comunidades donde está presente.

112



#### HECHOS DESTACADOS 2019

- › La implantación de la metodología de Gestión del Impacto Social alcanza los **124 proyectos de la compañía en 27 países**.
- › **Más de 12,5 M€ de contribución social a la comunidad**, un 45,1 % ligado a Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- › **Reformulación del modelo de voluntariado corporativo** para toda la compañía, con mayor impulso en los mercados estratégicos.



#### RETOS PRINCIPALES 2020

- › **Hacer avanzar la metodología de Gestión del Impacto Social** hacia el modelo de desarrollo de soluciones de alto impacto.
- › **Aumentar la contribución de la acción social** ligada a ODS un 30 %.
- › **Implantar la nueva plataforma de gestión de voluntariado** en los principales mercados.

El Código de Conducta recoge el compromiso de valor compartido de ACCIONA con las comunidades locales en las cuales desarrolla su actividad. La Política de Sostenibilidad, la Política de Acción Social y la Política de Relación con Grupos de Interés desarrollan este compromiso, entendiendo que el diálogo y la cooperación con las comunidades locales permiten a la compañía aumentar el impacto positivo de sus actividades en la sociedad.

## GESTIÓN DEL IMPACTO SOCIAL, UNA METODOLOGÍA AVANZADA

ACCIONA considera la gestión del impacto social de sus proyectos y servicios como uno de los temas estratégicos dentro de su modelo de negocio sostenible. Por ello, lleva trabajando desde hace más de 9 años en la gestión de los impactos positivos y negativos que ocasionan sus actividades, más allá de los requisitos legales y contractuales.

La responsabilidad de la implantación de dicha metodología es transversal dentro de la organización. Dependiendo de cada fase, involucra a los departamentos de desarrollo de negocio y estudios, los responsables del proyecto o servicio, así como a 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.

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 inconvenientes, como interrupciones de suministros a las comunidades, perjuicios a grupos vulnerables, 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. ACCIONA cuenta con una metodología propia para identificar, evaluar y gestionar todos estos impactos, basada en estándares internacionales<sup>15</sup>.

La gestión del impacto social de ACCIONA ha evolucionado de forma constante a través de los años. Para 2020 está prevista la actualización de la metodología incluyendo la detección de necesidades locales ligadas a indicadores de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la mejora de la identificación de impactos negativos en materia de derechos humanos.

### Fases de la metodología

- › **Caracterización del riesgo social:** estudio del grado de riesgo social del proyecto desde la fase de diseño y oferta.
- › **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.
- › **Comunicación y diálogo con las comunidades locales y otros grupos de interés acerca del proyecto, sus principales impactos y medidas sociales a realizar:** dependiendo del tipo de proyecto, se establecen vías específicas de comunicación o diálogo para informar sobre el proyecto, sus efectos principales y las medidas sociales que se van a llevar a cabo.
- › **Implantación de las medidas identificadas y su seguimiento** para evitar y mitigar los impactos sociales negativos, así como reforzar los positivos. Durante 2019, se han establecido diversas iniciativas con este objeto: aumento de la contratación local, mejora de infraestructuras, restauración de lugares de interés cultural y natural, capacitación de empleados, acciones preventivas para minimizar las molestias por actividades de obra en los alrededores del proyecto, campañas de educación en colegios o apoyo al emprendimiento.

<sup>15</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.

Esta metodología se implementa a través de una Norma de rango corporativo en los principales proyectos de construcción, explotación o prestación de servicios de Infraestructuras y Energía en los distintos negocios de la empresa, y en todas las áreas geográficas en las que desarrolla su actividad.

## Auditorías

Desde 2017 se realizan auditorías externas con el fin de evaluar el grado de aplicación de la metodología de Gestión del Impacto Social.

### Evolución de las auditorías de Gestión del Impacto Social

	2017	2018	2019
Nº. total de auditorías	9	8	8

Como resultado de las auditorías de 2019, se concluye que la metodología se está implantando correctamente en cada una de sus fases. Se ha detectado la necesidad de mejorar algunos aspectos como la proactividad y continuidad en las relaciones con comunidades y otros grupos de interés, así como de establecer un cuadro de mando con el seguimiento de las medidas sociales implementadas y aumentar el control sobre el presupuesto asignado a cada una de ellas.

## Curso de gestión del impacto social

Desde 2018, la empresa cuenta con un curso de Gestión del Impacto Social, disponible para todos los empleados con responsabilidad directa o indirecta en la aplicación de la Norma Corporativa de Gestión del Impacto Social. Durante 2019 ha sido realizado por 23 empleados.

114

**Desde 2017 se realizan auditorías externas con el fin de evaluar el grado de aplicación de la metodología GIS**

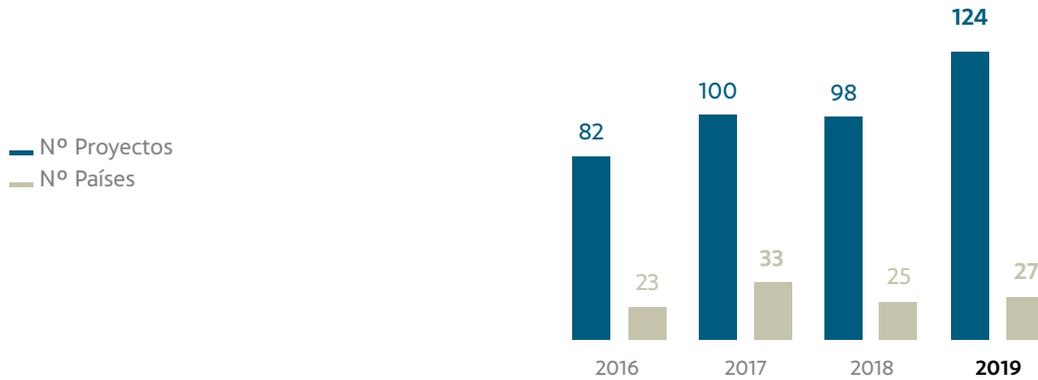
Durante 2019, se han realizado en

**8**

proyectos

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

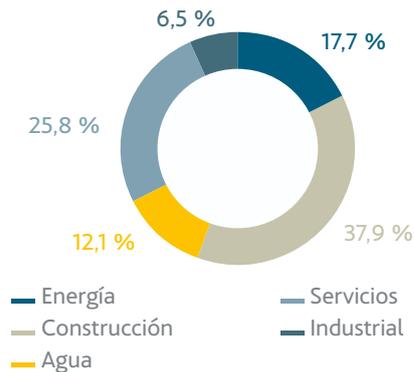
(número)



Países con proyectos con GIS

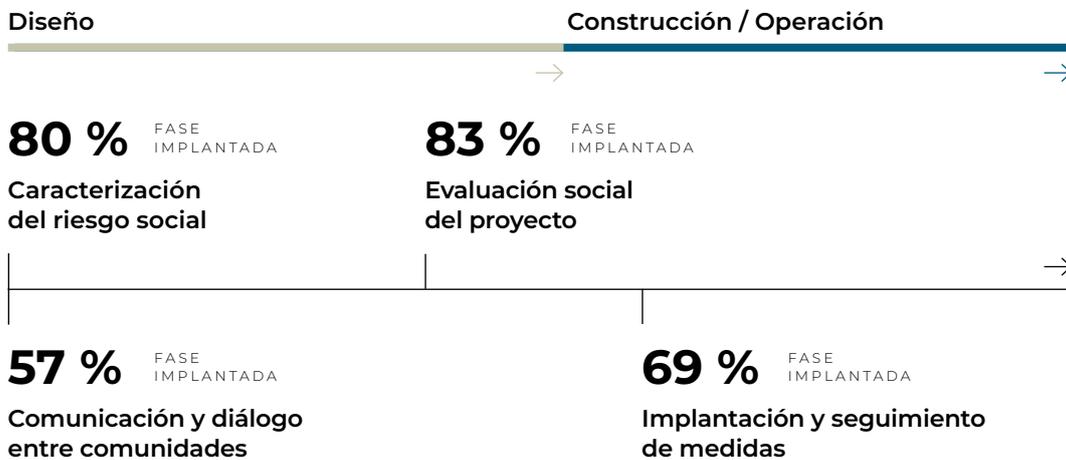


Distribución por negocios de proyectos



### Fases de la metodología GIS y estado de implantación

(% sobre el total de proyectos con GIS)



+ Más información en los apartados de 'Gestión del Impacto Social' de los capítulos de 'Negocio de Energía' y 'Negocio de Infraestructuras'.

## Impacto socioeconómico y ambiental

Desde 2015, ACCIONA mide el impacto socioeconómico y ambiental de sus proyectos en diferentes países, con el fin de conocer y potenciar los beneficios que éstos generan a lo largo de todo su ciclo de vida. A partir de un modelo econométrico basado en 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 creación de empleo y contribución al producto interior bruto (PIB) del país, además de observar otros efectos positivos en el medioambiente y las comunidades.

Durante 2020, se procederá a revisar esta metodología por parte de un experto externo, y se continuará trabajando en mejorar su uso con el objetivo de tener una información más amplia sobre las externalidades sociales y ambientales.

Tanto Energía como Infraestructuras cuentan con un sistema de indicadores que miden tanto el impacto social y ambiental de la operación, como el efecto socioeconómico de las actividades.

## COMPROMISO EN LA COMUNIDAD

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 se compromete a alinear el 100 % de la contribución social a su Plan de Acción Social. En 2019, la compañía ha logrado los siguientes resultados:

- › Más de 12,5 M€ de contribución social a la comunidad, equivalente al 5,90 % del dividendo correspondiente a 2019 <sup>16</sup>.
- › 45,1 % de la inversión social asignada a 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 3 millones de personas beneficiarias.

### 116

El Plan de Acción Social está estructurado en cinco ejes:

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

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

- › 55.800 personas beneficiarias en Perú, México y Panamá.
- › 800 comunidades rurales e indígenas atendidas en Perú, México y Panamá.

<sup>16</sup> Ver dato publicado en el punto 29 de la Propuesta de distribución de resultados de las Cuentas Anuales.

- › 23 Centros Luz en Casa a cargo de personal local microfranquiciado.
- › 3 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; alianza público-privada para el Desarrollo con AECID en Panamá.

### Fundación acciona.org

El año 2019 ha sido especial para la fundación corporativa de ACCIONA, acciona.org, que ha visto los primeros frutos de su apuesta por ampliar el rango de servicios básicos a poblaciones en situación de pobreza y pobreza extrema que quedan fuera de los esquemas convencionales de ayuda humanitaria.

A finales de año, prácticamente había concluido su primer proyecto piloto para llevar agua potable, saneamiento saludable y cocinas seguras a casi 140 hogares del estado mexicano de Oaxaca. A falta de completar algunas instalaciones, esta iniciativa, incluida en el proyecto "EncASa Oaxaca 2018" y desarrollada en alianza con el Gobierno de Oaxaca y las agencias española y mexicana de cooperación (AECID y AMEXCID), ya estaba generando impactos positivos en 5 comunidades oaxaqueñas. Basándose en la oferta de diversas ecotecnologías, los beneficiarios pueden elegir las reformas a ejecutar de acuerdo con sus necesidades, costumbres y otros factores, tales como las infraestructuras ya construidas o el clima de sus comunidades. El catálogo de tecnologías sostenibles incluye diferentes sistemas de captación y potabilización de agua, de saneamiento y varios tipos de cocinas con chimenea al exterior. Algunas de las instalaciones requieren trabajos de construcción que son realizados por los propios usuarios bajo la supervisión de acciona.org, que los capacita para este fin, así como para su posterior mantenimiento.

La Fundación acciona.org también ha mantenido e incrementado su actividad de electrificación. En Oaxaca, además de los servicios mencionados, ha equipado con sistemas fotovoltaicos domiciliarios a más de 700 nuevos hogares, que se unen a los más de 7.500 que ya comenzaron a beneficiarse del suministro de electricidad en años precedentes. Otro tanto ha sucedido en la comarca indígena Ngäbe-Buglé de Panamá, donde esta iniciativa ha sumado 232 hogares a los 400 que comenzó a atender en los últimos meses de 2018. Estas actuaciones favorecen a casi 3.600 panameños de las comunidades indígenas más remotas, y se realizan en alianza público-privada con AECID.

117

En Perú, acciona.org llevó su servicio eléctrico básico regulado a 4.215 familias en comunidades rurales de la sierra norte (Cajamarca) y comunidades amazónicas de la selva norte (Loreto). En esta última región, ha continuado con el programa "Luz en Casa Amazonía", en el marco del cual inició un nuevo proyecto de electrificación de hogares de más de 5.000 beneficiarios, y que está cofinanciado por AECID. Con éste, finaliza el escalado del programa en la cuenca del río Napo, donde hasta ahora trabajaba, y lo comienza a replicar en las cuencas del Ucayali y el Marañón, para lo que ha identificado casi 30 localidades en las que es viable desplegar su servicio eléctrico aislado mediante sistemas fotovoltaicos domiciliarios. En esta fase del programa, y en colaboración con la Universidad Politécnica de Madrid, también se están analizando y evaluando los procesos y procedimientos de "Luz en Casa Amazonía" para potenciar, precisamente, su escalabilidad y replicabilidad.

Además, la fundación continuó con su participación en el proyecto "Alianza Shire: Acceso a energía para campos de refugiados y comunidades de acogida". Con esta finalidad, se localizaron beneficiarios en 3 campos y comunidades del norte de Etiopía, además de adaptar el modelo de "Luz en Casa" a este contexto específico. Esta iniciativa, desarrollada en alianza con la Universidad Politécnica de Madrid, AECID y otras empresas españolas, y que cuenta con la colaboración de ACNUR y otros socios que trabajan en la zona, fue reconocida como buena práctica en el I Foro Mundial para los Refugiados celebrado en diciembre.

En definitiva, acciona.org ha ampliado en 2019 el impacto de sus actuaciones en favor del progreso de la población más vulnerable mediante el acceso a servicios básicos, avanzando en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), especialmente el ODS6 de agua y saneamiento y el ODS7 de energía. Con la llegada a estas comunidades de una energía asequible, fiable, sostenible y moderna, la organización, además

de facilitar la realización de actividades productivas, escolares, recreativas y familiares, y favorecer el acceso a información y comunicaciones, ha proporcionado un acceso equitativo al agua potable y a un saneamiento adecuado. Esto permite reducir aún más los riesgos de salud para los beneficiarios, que mejoran sus fuentes de abastecimiento, adquieren hábitos saludables y, también, ahorran agua en entornos de escasez. Por lo tanto, los proyectos de la fundación son una herramienta para la resiliencia y la adaptación frente al cambio climático.

## 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 a la creación de empresas locales, y también a la mejora de las infraestructuras comunitarias.

- › 855.233 personas beneficiarias en 25 países.

 Más información en los capítulos de 'Negocio de Energía' y 'Negocio de Infraestructuras'.

## Patrocinio y mecenazgo: salud, cultura y educación

La compañía colabora con diferentes instituciones en la asignación de recursos con objetivos prioritarios dentro del ámbito de la salud, educación y cultura.

- › Más de 20.500 personas favorecidas.

En 2019, se aprobó una nueva versión de 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.

118

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 Teletón por la Vida (Ecuador): institución de asistencia social que busca el bienestar de niños enfermos y sus familiares.

Asimismo, en el ámbito de la educación y cultura son significativas:

- › Cátedra ACCIONA, en colaboración con SUR, Escuela de Profesiones Artísticas: formar a profesionales en el campo de las artes. ACCIONA concedió 10 becas en 2019.
- › Fundación Princesa de Asturias: contribuir a la promoción de valores científicos, culturales y humanísticos.

## 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 415 científicas han podido unirse a la iniciativa 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, con el fin de colaborar en proyectos de diversos campos

## Promoción de la sostenibilidad

Para ACCIONA es indispensable fomentar y difundir la cultura sostenible para crear una sociedad más responsable y solidaria.

- › 2.700 niñas y niños han participado en el Aula de Sostenibilidad en México.
- › 5.507.937 usuarios se han registrado en el *site* Sostenibilidad para Todos, que ha recibido más de 6,6 millones de visitas. El 66 % provinieron de países clave para ACCIONA.
- › Sostenibilidad para Todos representa el 45 % del tráfico del total de *sites* de ACCIONA.

### 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 las nuevas generaciones sobre los beneficios de la sostenibilidad del medio ambiente y la economía. El Aula se incorporó en los colegios de primaria y secundaria de las provincias de Tamaulipas y de Oaxaca (México), cercanos a parques eólicos de ACCIONA, beneficiando en 2019 a más de 2.700 estudiantes.

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

Sostenibilidad para Todos es la comunidad *online* creada por ACCIONA para sensibilizar a los usuarios de la importancia de un desarrollo sostenible. Una página web amena y rigurosa pensada para que los lectores tomen conciencia de la emergencia climática en la que se encuentra nuestro planeta y aprendan a llevar una vida más sostenible.

En 2019, Sostenibilidad para Todos, registró más de 6,6 millones de visitas, procedentes de más de 100 países, y que suponen un crecimiento de más del 20 % respecto del pasado año, siendo un referente en materia de difusión y divulgación sobre el desarrollo sostenible.

## Voluntariado corporativo

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

Entre los datos de 2019, cabe destacar:

- › 1.245 voluntarios de 18 países.
- › 7.468,5 horas dedicadas por los voluntarios a trabajos en la comunidad.
- › Más de 16.400 personas beneficiadas.

### **Día del Voluntariado de ACCIONA**

Esta iniciativa busca enseñar a niños y niñas de entre 6 y 10 años a construir un mundo más sostenible a través de juegos y pequeñas acciones cotidianas. Se les enseñan los conceptos de pobreza, cambio climático, hambre, escasez de agua, desigualdades y ciudades sostenibles. En su octava edición, 1.013 voluntarios de ACCIONA (un 17 % más que el año anterior) han impartido talleres sobre sostenibilidad a escolares de más de un centenar de colegios en 18 países. Por primera vez, la iniciativa se ha convertido en un evento neutro en carbono.

### **Fundación acciona.org**

21 voluntarios de ACCIONA viajaron a Perú y México en 2019, invirtiendo más de 2.500 horas en los proyectos que lleva a cabo acciona.org. Asimismo, 18 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, 27 gerentes y directivos se convirtieron en mentores para licenciados universitarios procedentes de colectivos desfavorecidos. Asimismo, se ha avanzado en la parte de desarrollo de los jóvenes poniendo a disposición de 85 estudiantes los recursos formativos *online* de T-MAX y de dos Centros de Desarrollo sobre innovación y energía.

### **Fundación Integra**

**120**

25 voluntarios de ACCIONA participaron en la Escuela de Fortalecimiento, donde 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.

### **Fundación Quiero Trabajar**

9 voluntarias de ACCIONA han colaborado en el programa desarrollado por la Fundación Quiero Trabajar, dirigido a 25 mujeres migrantes, solicitantes de protección internacional y refugiadas en Madrid y Barcelona. Al final del programa, 13 mujeres encontraron trabajo en diferentes empresas. Otras 5 voluntarias participaron en iniciativas regulares de la fundación.

En octubre de 2019, la Comisión Española de Acogida al Refugiado (CEAR) entregó a ACCIONA y a la fundación un reconocimiento por su apoyo a la inclusión laboral de personas solicitantes de protección internacional y refugiadas.

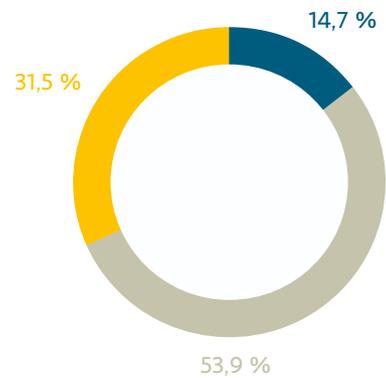
## **Medición de la acción social**

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)

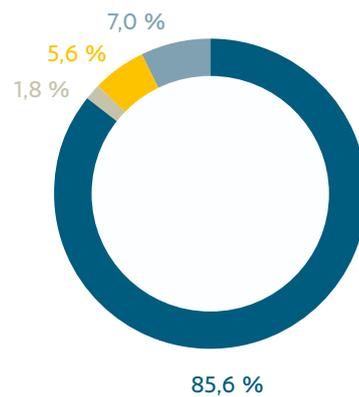
- **Aportación puntual**  
Apoyo puntual a causas sociales.
- **Inversión social**  
Compromiso estratégico a largo plazo en colaboración con la comunidad.
- **Iniciativa alineada con el negocio**  
Iniciativas de interés social dirigidas a impulsar directamente el negocio de la empresa.



### Tipo de contribución

(según metodología LBG)

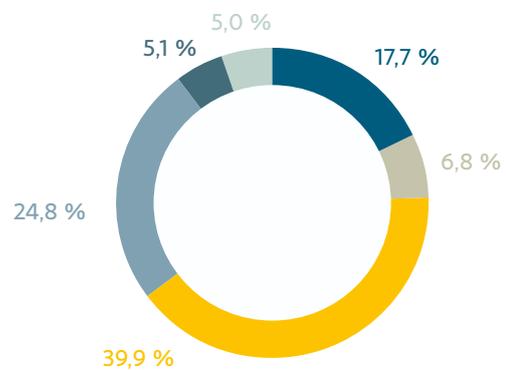
- Dinero
- Tiempo
- En especie
- Coste de gestión



### Contribución por área de actuación

(según metodología LBG)

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



### Contribución a los ODS a través del Plan de Acción Social

(metodología LBG, desglosada por objetivos de desarrollo sostenible)



## DIÁLOGO Y LIDERAZGO SOSTENIBLE

ACCIONA participa activamente en iniciativas internacionales que refuerzan su compromiso con el desarrollo sostenible, la lucha contra el cambio climático y la difusión de estos conceptos:

### Presencia en organizaciones e iniciativas

#### ACCIONA en la COP25

ACCIONA asumió un papel activo en la COP25, que se celebró en Madrid en diciembre del 2019. La compañía participó en distintos foros y encuentros de la cumbre auspiciada por Naciones Unidas (ONU) con el objetivo de contribuir a acelerar los compromisos del mundo empresarial en la lucha contra la emergencia climática.

Distintos representantes de ACCIONA colaboraron en foros de la COP25 enfocados, fundamentalmente, al desarrollo de energías limpias e infraestructuras resilientes, al avance de modelos sostenibles de gestión y saneamiento del agua, al papel de las empresas en la protección de los derechos humanos, y al análisis de medidas para reducir la huella climática de las grandes urbes.

Destacan los siguientes eventos en los que ACCIONA estuvo presente:

- › José Manuel Entrecanales, presidente de ACCIONA, participó en el 'Encuentro de Alto Nivel sobre Cambio Climático' del foro Caring4Climate. Esta iniciativa de la ONU tiene como objetivo movilizar a una masa crítica de líderes empresariales para implementar y recomendar soluciones que aceleren la descarbonización.
- › La compañía asistió a la presentación del informe *Soluciones de flexibilidad para la integración de alta capacidad renovable en la red eléctrica*, realizado en colaboración con Bloomberg New Energy Finance.
- › ACCIONA intervino en los encuentros organizados por el Banco Interamericano de Desarrollo sobre la articulación de modelos de inversión para infraestructuras resilientes en América Latina.
- › En un evento organizado por ACCIONA y el Real Instituto Elcano, *Reaching net zero: Learning from international experiences with climate legislation*, distintos líderes globales analizaron las regulaciones implantadas en diversos países para conseguir una descarbonización efectiva.

123

Adicionalmente, ACCIONA llevó su participación a otras zonas de la ciudad de Madrid. La compañía instaló una pala de aerogenerador en el Paseo de la Castellana para dar visibilidad a la evolución de esta tecnología. Otra pala fue instalada en la entrada al recinto de la COP25.

#### Pacto Mundial de las Naciones Unidas

ACCIONA es miembro del Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde 2005. Anualmente, confirma su compromiso con los Diez Principios del Pacto Mundial, basados en el respeto de los derechos humanos y laborales, protección medioambiental y lucha contra la corrupción, y enfocados a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Asimismo, 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 ODS de Naciones Unidas.

En 2019, ACCIONA se unió al grupo de trabajo EU Peer Learning Group Climate para el intercambio de conocimientos sobre la acción climática corporativa. La plataforma reúne a profesionales de la sostenibilidad empresarial de países diferentes para intercambiar las mejores prácticas en este campo, compartir retos y trabajar como líderes de referencia en la lucha contra el cambio climático.

Del mismo modo, ACCIONA, durante la Cumbre de Acción Climática de Naciones Unidas en septiembre de 2019, se adhirió al manifiesto *Business Ambition for 1.5°C: Our Only Future*, comprometiéndose a conseguir limitar a 1,5 °C la subida de la temperatura del planeta y a alcanzar el nivel 'cero emisiones' antes de 2050.

Por último, ACCIONA participa activamente en la Red Española y Chilena del Pacto Mundial con un gran número de iniciativas lideradas por ambas organizaciones.

### **CLG Europe**

ACCIONA se integró en CLG Europe (anteriormente Corporate Leaders Group) 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 2019, la compañía ha estado presente en diferentes reuniones y ha apoyado diversos comunicados. Destaca la carta <sup>17</sup> dirigida a miembros de la UE, en la que más de 50 líderes de empresas europeas, entre ellos el presidente de ACCIONA, pedían una mayor ambición y urgencia contra el cambio climático y a favor de inversiones específicas para descarbonizar la economía en 2050.

### **World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)**

Durante 2019, ACCIONA ha seguido participando en el proyecto REscale, dentro de la iniciativa Low Carbon Technology Partnerships Initiative (LCTPI) del WBCSD, 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 la división de Energía y con su compromiso en materia de sostenibilidad.

Igualmente, más de 30 CEOs de todo el mundo, entre ellos el de ACCIONA, a través de la publicación *CEO Guide to Human Rights de WBCSD*, pidieron un liderazgo empresarial urgente en el respeto de los derechos humanos. Las empresas tienen la responsabilidad de respetar los derechos humanos y una gran oportunidad de mejorar y transformar las vidas de las personas.

### **Banco Mundial**

124

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

Durante la Cumbre de Acción Climática de Naciones Unidas de 2019, ACCIONA apoyó el informe *High-Level Commission on carbon pricing and competitiveness*, para la implantación de políticas de precios del carbono estables y a largo plazo como herramienta básica frente a la emergencia climática.

### **Grupo Español de Crecimiento Verde**

El Grupo Español de Crecimiento Verde ha experimentado un importante desarrollo durante el último ejercicio, con más de 50 empresas adheridas. ACCIONA ha contribuido de forma activa a este crecimiento, ocupando la secretaría general y liderando el Grupo de Trabajo de Transición Energética.

---

<sup>17</sup> Ver carta en: <https://www.corporateleadersgroup.com/reports-evidence-and-insights/news-items/business-leaders-urge-eu-heads-of-state-to-signal-new-economic-direction-towards-net-zero-by-2050>.

## Difusión interna y externa de los principios de sostenibilidad

A lo largo de 2019, ACCIONA ha asistido a foros, charlas y reuniones con distintas organizaciones y ha colaborado también en numerosas publicaciones. En conjunto, todas las iniciativas han consolidado la posición de la compañía y fomentado el debate sobre 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, *VI Informe del impacto social de las empresas*, de Fundación Seres y Deloitte; y *ODS, año 4: Una alianza global para la Agenda 2030*, de la Red Española del Pacto Mundial.
- › Colaboración en la Hora del Planeta, organizada por World Wildlife Fund (WWF).
- › Apoyo a la iniciativa Comunidad #PorElClima, cuyo fin es impulsar los compromisos del Acuerdo de París.

## 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, 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 identifica los grupos de interés principales y recoge los principios de la compañía para conocer sus necesidades y expectativas. Así, facilita la generación de valor compartido y el establecimiento de relaciones a largo plazo.



### Empleados

La compañía gestiona la información, las dinámicas colaborativas y el diálogo con los empleados a través del área de comunicación interna.

Durante 2019, se ha producido un importante aumento de la comunicación interna y de las iniciativas de diálogo e interacción con los empleados, además de un incremento de los consumos de información y usos de los canales disponibles. La intranet global, Interacciona, ha alcanzado su máximo de usuarios únicos anuales con 12.220 personas que accedieron a la plataforma y vieron algo más de 5,8 millones de páginas, cerca de un 30 % más de contenido que en 2018.

Asimismo, se lanzó la encuesta global de compromiso, que se lleva a cabo cada dos años y a la que se invita a participar a todos los empleados. Un 63 % de las personas que respondieron están comprometidas con ACCIONA. También se lanzaron otras 14 encuestas sobre temáticas diversas, desde salud y riesgos a valoración de procesos de recursos humanos. En total, colaboraron 7.534 personas.

Además de Interacciona, otras vías de comunicación con los empleados son los puntos de encuentro, soluciones *app* como la del Día del Voluntariado, el buzón de *email* de Comunicación Interna, la plataforma de *emailing* y las *newsletters*. En 2019 se ha creado una *newsletter* de tendencias en sostenibilidad.



## Cientes

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 en ACCIONA. Durante 2019, se ha mantenido una reunión con clientes de Energía en Chile. Por parte de Infraestructuras, se ha visitado a 3 clientes. 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.



## Comunidades locales

El diálogo con las comunidades permite conocer y gestionar las inquietudes y expectativas que genera ACCIONA con su actividad. De esta manera, la compañía no sólo 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, tales 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.

En el marco de la Política de Diálogo con Grupos de Interés, se ha desarrollado en 2018 y actualizado en 2019, una instrucción corporativa específica sobre comunicación y diálogo con comunidades y otros grupos de interés, que pone a disposición de los empleados herramientas para promover y gestionar relaciones con los diferentes colectivos.

Durante 2019, se ha informado trimestralmente a la Comisión de Sostenibilidad sobre las relaciones mantenidas con comunidades locales y las modalidades de comunicación y diálogo con ellas.



Más información en el apartado 'Contribución a la sociedad' de los capítulos 'Negocio de Energía' y 'Negocio de Infraestructuras'.

126



## Proveedores y contratistas

Por tercer año consecutivo, ACCIONA ha realizado la Encuesta de Satisfacción del Proveedor. Se ha hecho llegar a 20.998 proveedores tanto a nivel nacional como internacional, obteniendo respuesta de 2.654 proveedores, el 12,6 %. El objetivo principal es conocer la relación de ACCIONA con su cadena de suministro, a través de sus opiniones, valoraciones y experiencias.

En materia de sostenibilidad, este año se ha querido conocer más en detalle las posibles medidas de mitigación de emisiones que realizan nuestros proveedores. El 73 % de los proveedores, afirmó calcular, reducir y/o compensar las emisiones de gases de efecto invernadero que produce. Además, el 97 % de los proveedores considera muy bueno o bueno el compromiso de ACCIONA con la sostenibilidad, y el 90 % considera bueno o muy bueno el impacto generado en las comunidades locales.

Fruto del resultado de la encuesta, se ha premiado con una consultoría en responsabilidad e innovación a 5 de los principales proveedores. Se ha empezado a trabajar en 2019 y se prevé tener el proyecto finalizado en abril de 2020.

A través del Boletín de Proveedores, ACCIONA difunde diferentes cuestiones de interés en materia de seguridad y salud.



Más información en el apartado de 'Formación y comunicación a proveedores' del capítulo 'Cadena de Suministro'.



## Administraciones públicas y entidades reguladoras

ACCIONA participa y colabora de forma responsable con 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, coopera con diversas asociaciones que participan en la definición de la regulación y las políticas desarrolladas por las distintas administraciones públicas.

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, la compañía figura inscrita desde 2013 en el Registro de Transparencia de la UE <sup>18</sup>, donde se publica de forma transparente qué intereses se persiguen, quién los defiende y con qué presupuesto.

En 2019, el diálogo del grupo con las organizaciones 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:

### Área de energía

#### Resumen de líneas básicas de las actuaciones

**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.
- › Facilitación de tecnologías y procesos para la mayor integración de renovables (hibridación, almacenamiento, repotenciación, etc.).

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

- › Impulso a la movilidad sostenible basada en el vehículo eléctrico con energías renovables.
- › Participación activa en las consultas y trabajos previos para la elaboración de una metodología tarifaria, apoyando un esquema que incentive la electrificación y elimine costes ajenos a los eléctricos.
- › Propuesta de fiscalidad ambiental incentivadora del consumo de electricidad (preferentemente de origen renovable) frente a combustibles fósiles.

**Tratamiento incentivador  
de las conductas y actividades  
no contaminantes**

- › Mejora de los procedimientos para otorgamiento de retribución a la producción eléctrica con energías renovables.
- › Apoyo a medidas de fomento de la eficiencia energética dentro de los trabajos de preparación del plan nacional integrado de energía y clima.
- › Participación en consulta pública de la Comisión Europea sobre revisión de las directrices de ayudas de estado: régimen más restrictivo a tecnologías convencionales y a actividades o conductas no sostenibles.

<sup>18</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, CLG Europe o EUFORES) e internacional (GWEC). La compañía es parte activa en sus actuaciones y ostenta puestos de responsabilidad en sus órganos directivos.

## Áreas de infraestructuras, agua y servicios

Resumen de líneas básicas de las actuaciones	Ejemplos
Desarrollo de marcos regulatorios favorables a la contratación pública ecológica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Propuestas normativas orientadas a potenciar la consideración de criterios de sostenibilidad en la contratación pública.</li> <li>Propuestas destinadas a incentivar la asunción de medidas de eficiencia energética y energías renovables en los consumos de los entes públicos.</li> </ul>
Apoyo a políticas favorecedoras del ahorro y la eficiencia energética	<ul style="list-style-type: none"> <li>Propuestas normativas orientadas a facilitar la participación de las empresas de servicios energéticos en la mejora de los procesos, con el objetivo de procurar mayor eficiencia energética.</li> </ul>
Políticas garantizadoras de la sostenibilidad del sector de la gestión del ciclo urbano del agua	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis de debilidades y fortalezas en el sector del agua en España, y propuestas de medidas para garantizar la unidad de mercado y mejorar la protección del consumidor.</li> <li>Propuestas de medidas destinadas al desarrollo de nuevas tecnologías para un uso más responsable del recurso.</li> </ul>

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

128



### Inversores y analistas

El área de Relación con Inversores es un canal importante de comunicación entre la compañía y la comunidad financiera, permitiendo que la información fluya en ambos sentidos. Transmite información relevante a accionistas, analistas y potenciales inversores, con el fin de resolver dudas e incrementar el conocimiento sobre ACCIONA, su estrategia y posibles fuentes de creación valor. Analiza los informes, opiniones y tendencias del mercado para poder transmitir internamente las principales fortalezas y debilidades que perciben inversores y analistas, así como las amenazas y oportunidades que se detectan en el mercado. Los contactos con la comunidad financiera se han llevado a 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 y analistas durante el año, entre los que destaca la participación y/o realización de conferencias de inversores, *roadshows*, *reverse roadshows* y presentaciones de resultados.

Cabe destacar que en 2019, se ha detectado un mayor interés por temas de ESG, surgiendo eventos, analistas y criterios de inversión muy relacionados con las políticas medioambientales, sociales y de gobierno corporativo de las compañías. En estos contactos, ACCIONA posiciona su actividad en el sector de *low carbon activities*, definida según la taxonomía diseñada por la UE. Esta tendencia creciente de priorizar criterios ESG, se presenta como una oportunidad que incrementa el interés de los inversores en conocer e invertir en la compañía.



### Medios de comunicación

El cambio climático ha irrumpido en el primer plano de la agenda política y social global con una fuerza inusitada. Esta tendencia ha llevado a ACCIONA a plantearse, como parte de su compromiso con la sostenibilidad, un esfuerzo adicional en la divulgación de soluciones de descarbonización y de mitigación y resiliencia ante el calentamiento global.

La compañía ha materializado este compromiso en forma de análisis y debates multidisciplinares en diversos medios de comunicación que abordan los retos y las propuestas para avanzar hacia una economía baja en carbono desde el ámbito empresarial, universitario, institucional y político.

Como resultado de su afán divulgativo, ACCIONA ha reforzado sus relaciones con medios de mayor proyección social: radio y televisión. Durante este ejercicio se han sentado las bases para ampliar la dimensión mediática de la compañía a través de material y recursos susceptibles de generar contenidos audiovisuales y radiofónicos de interés.

La creación de una red de responsables de comunicación en los países prioritarios para ACCIONA, ha generado ya un clima de cercanía e intercambio con los medios de referencia de esos mercados. De forma paulatina, se va convirtiendo en un modelo de sostenibilidad, consiguiendo asentar en los países en los que opera una imagen compacta de compañía.



Más 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 'Compromiso en la Comunidad' de este capítulo.

## Respeto de los Derechos Humanos

Personas 38	Impacto social 112
Riesgos y oportunidades de la emergencia climática 64	Respeto de los Derechos Humanos 130
Impacto ambiental 80	Cadena de suministro 134
Innovación 96	Información fiscal 150
Clientes 104	Gobierno corporativo 152
	Ética y anticorrupción 158

### Prevención, mitigación y remediación

ACCIONA tiene un firme compromiso con el respeto de los Derechos Humanos dentro y fuera de sus lugares de operación, en las comunidades locales o en el entorno de sus proveedores. La compañía examina cada potencial vulneración en DDHH por causa de su actividad, buscando fórmulas que las eviten, suavicen o reviertan.

130



#### HECHOS DESTACADOS 2019

- › Realización de pilotos de debida diligencia de Derechos Humanos en dos proyectos de Energía y Agua en México.
- › Lanzamiento de un curso específico sobre Derechos Humanos, completado por 338 empleados.



#### RETOS PRINCIPALES 2020

- › Incorporar la debida diligencia en materia de Derechos Humanos en el proceso de implantación de la norma de Gestión de Impacto Social.
- › Análisis de mecanismos para la supervisión y vigilancia del cumplimiento de los Derechos Humanos en comunidades: canales de denuncia.

El respeto a los Derechos Humanos (DDHH) se encuentra en la base del compromiso ético de la compañía. Los riesgos que se analizan con mayor detenimiento se centran en las prácticas laborales propias y de sus contratistas y proveedores, así como en el respeto a los derechos de las comunidades locales.

Según establece el Código de Conducta, la Política de Derechos Humanos y la Política de Recursos Humanos y Prevención de Riesgos Laborales, 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.

José Manuel Entrecanales, Presidente y CEO de ACCIONA, ha firmado en 2019 la **guía para CEOs sobre Derechos Humanos**

José Manuel Entrecanales ha firmado en 2019 la *Guía para CEOs sobre Derechos Humanos*, en la cual se expone cómo empresas líderes pueden mejorar el rendimiento de su negocio al reducir riesgos legales y regulatorios, además de fortalecer su reputación, proteger su licencia y permisos de operación, atrayendo y reteniendo el talento humano, y ganando la confianza de los clientes.

## DEBIDA DILIGENCIA EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

En línea con los objetivos establecidos en el marco del PDS 2020, y de acuerdo con los Principios Rectores para Empresas y DDHH de Naciones Unidas, ACCIONA continúa trabajando en la implantación de un proceso de análisis de riesgos y diligencia debida que incluye:

- › Identificación y evaluación de sus impactos - reales y potenciales.
- › Establecimiento de procesos y procedimientos específicos para fijar las medidas de prevención sobre los impactos potenciales identificados.
- › Desarrollo de mecanismos de remediación sobre los impactos ya producidos.

En este contexto, ACCIONA ha impartido en 2019, junto con un socio externo experto en Derechos Humanos, tres talleres de formación sobre debida diligencia en la materia, con el objetivo de dotar al negocio de las capacidades necesarias para incorporarla en los proyectos. En paralelo a las sesiones formativas, se ha trabajado en pilotos de debida diligencia de Derechos Humanos en dos proyectos de Energía y Agua en México para identificar y priorizar impactos directamente en proyectos en curso.

131

Asimismo, ACCIONA ha actualizado su diagnóstico de DDHH, realizado por primera vez en 2015, siguiendo la guía de Danish Institute como referencia.

Como parte del análisis de riesgos ESG, se han revisado y analizado las categorías de riesgos de Derechos Humanos en los países en los que la compañía trabaja. Se concluyó que el 23 % de los países en los que Energía está presente y el 42 % de los países en los que Infraestructuras opera tienen un riesgo muy grave de vulneración de algún derecho humano, según Maplecroft.

**ACCIONA continúa trabajando en la implantación de un proceso de análisis de riesgos y diligencia debida**

En este contexto, ACCIONA ha impartido en 2019, junto con un socio externo experto en Derechos Humanos, tres talleres de formación sobre debida diligencia en la materia

Las categorías de derechos humanos incluidas en este estudio han sido: libertad de opinión y expresión, derechos de las minorías, indígenas, 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.

### Principales asuntos en materia de Derechos Humanos para las unidades de negocio



#### ENERGÍA

1. Asegurar horario laboral que permita conciliar vida laboral y vida personal.
2. Asegurar la no discriminación en el empleo.
3. Proteger los derechos de los trabajadores migrantes.
4. Asegurar la seguridad y salud laboral.
5. Proteger los derechos de minorías e indígenas.



#### CONSTRUCCIÓN

1. Asegurar la no discriminación en el empleo.
2. Asegurar la seguridad y salud laboral.
3. Asegurar salarios decentes.
4. Asegurar horario laboral que permita conciliar vida laboral y vida personal.
5. Proteger los derechos de los indígenas.



#### AGUA

1. Asegurar la no discriminación en el empleo.
2. Asegurar horario laboral que permita conciliar vida laboral y vida personal.
3. Asegurar salarios decentes.
4. Asegurar el acceso al agua.
5. Asegurar la seguridad y salud laboral.



#### SERVICIOS

1. Asegurar la no discriminación en el empleo.
2. Asegurar horario laboral que permita conciliar vida laboral y vida personal.
3. Asegurar la seguridad y salud laboral.
4. Proteger los derechos de minorías.
5. Asegurar salarios decentes.

A partir del resultado de la actualización del diagnóstico de DDHH y la experiencia de la compañía en algunos países de riesgo en Derechos Humanos, se ha elaborado una Guía basada en estándares internacionales de referencia y complementaria al Código de Conducta y el Libro de Políticas de ACCIONA. En ella, se explica el alcance de la responsabilidad de la compañía respecto a los Derechos Humanos tanto a través de sus operaciones como a través de sus relaciones comerciales con terceros, y se identifican las líneas rojas que son inadmisibles para la empresa. Además, desarrolla una serie de herramientas para detectar, prevenir, mitigar y reparar cualquier riesgo potencial o real en esta materia.

Asimismo, en línea con la *Norma de bienestar de trabajadores migrantes* aprobada en 2018, se ha aprobado y difundido un protocolo específico para Emiratos Árabes, y se ha trabajado en protocolos para Arabia Saudí, Omán, Qatar y Egipto que se serán aprobados en 2020 para su difusión.

Se ha aprobado y difundido un **protocolo específico para Emiratos Árabes** sobre bienestar de trabajadores migrantes

Infraestructuras sigue formando parte de Building Responsibly, una iniciativa internacional orientada a la protección de los derechos humanos de los trabajadores en toda la cadena de valor del sector. Dentro de este proyecto se han aprobado diez guías que incluyen referencias para la aplicación práctica de los principios de bienestar de trabajadores.

## DERECHOS HUMANOS DE LAS COMUNIDADES

ACCIONA estudia, a través de su metodología de Gestión del Impacto Social (GIS), posibles vulneraciones en los derechos humanos que un proyecto o servicio concreto pudiera ocasionar en las comunidades locales y otros grupos de interés. Además, valora la gravedad de los impactos si éstos producen cambios significativos en la estructura social, económica o cultural de un núcleo de población o de un grupo de empleados, o si afectan a los DDHH. En este caso, la metodología de GIS exige el establecimiento de medidas de prevención y mitigación de estos impactos.

En 2019, en 30 de los proyectos en los que se ha implementado la metodología GIS se ha identificado algún riesgo de posible vulneración de DDHH. En todos los casos se han tomado medidas para evitar que tales vulneraciones se produzcan.

Cabe destacar que a través del Canal Ético de la compañía se puede comunicar cualquier supuesto incumplimiento o vulneración de las conductas recogidas en el Código de Conducta, incluidas cuestiones de DDHH. ACCIONA no tiene constancia de denuncias por casos de vulneración de Derechos Humanos en 2019 a través de este canal.

133

## DERECHOS HUMANOS EN LA CADENA DE SUMINISTRO

Mediante el portal de proveedores y la herramienta de licitaciones del grupo, ACCIONA establece diferentes mecanismos que ayudan a la prevención de la vulneración de los DDHH a lo largo de su cadena de suministro: Auto Declaración Responsable del Proveedor, Principios Éticos para Proveedores, Contratistas y Colaboradores, Mapas de Riesgo, Procedimiento de Homologación y Evaluación de Proveedores, cláusulas generales de contratación, auditorías a proveedores y Políticas No Go. En 2019, la compañía no ha identificado proveedores o contratistas que hayan violado o puesto en peligro el cumplimiento de los derechos humanos.

## FORMACIÓN

Durante 2019 se ha lanzado un curso específico sobre DDHH disponible tanto para empleados como para proveedores de la compañía, en colaboración con la Red Española del Pacto Mundial. Este curso lo han realizado 338 empleados.

## Cadena de suministro

Personas <b>38</b>	Impacto social <b>112</b>
Riesgos y oportunidades de la emergencia climática <b>64</b>	Respeto de los Derechos Humanos <b>130</b>
Impacto ambiental <b>80</b>	Cadena de suministro <b>134</b>
Innovación <b>964</b>	Información fiscal <b>150</b>
Clientes <b>104</b>	Gobierno corporativo <b>152</b>
	Ética y anticorrupción <b>158</b>

### Selección responsable de proveedores

El conjunto de proveedores, contratistas y colaboradores que participan en el proceso de compra de ACCIONA deben compartir sus valores de sostenibilidad. La compañía se compromete a transmitir esos criterios a lo largo de esa amplia red, al tiempo que anticipa, localiza, analiza y corrige cualquier riesgo que pueda quebrar su cumplimiento.

134



#### HECHOS DESTACADOS 2019

- › El **83,2 %** de los proveedores críticos de obra propia se encuentran registrados en PROCUR-e, lo que supone un aumento del 6 % respecto al año anterior.
- › No se ha realizado pedido alguno de compra general a proveedores No Go, cumpliendo con el objetivo planteado.
- › Más del **95,5 %** de los proveedores que se han homologado tenían la variable Supply Chain analizada, habiéndose superado ampliamente el objetivo del 80 %.



#### RETOS PRINCIPALES 2020

- › Seguir consolidando el porcentaje de proveedores en PROCUR-e, sobre todo críticos y en obra propia (objetivos del 97 % nacional y 80 % internacional).
- › Mantener el seguimiento de los proveedores No Go y el objetivo de **0 % de pedidos** de compra general a estos proveedores.
- › Aumentar el porcentaje de proveedores homologados en 2020 con la variable Supply Chain analizada. El 90 % de los proveedores homologados durante el año, tendrán la variable monitorizada.

## 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 la generación de valor compartido. Es un desafío para el grupo prevenir, identificar, evaluar y mitigar los riesgos asociados a todas las partes involucradas en el proceso de compras, así como aprovechar las oportunidades que su gestión brinda. La sostenibilidad es un valor estratégico de esta función, siempre orientada al equilibrio económico y la generación de impactos positivos en la sociedad.

### Gestión responsable de la cadena de suministro

En ACCIONA, la estrategia de la gestión en la cadena de suministro viene marcada por el Comité de Coordinación de Compras, formado por los Directores de Compras de las divisiones de Infraestructuras, Energía y Corporación. En 2019, se ha enfocado en la transformación tecnológica y en la búsqueda de soluciones sostenibles y generadoras de valor compartido a través de la tecnología y la innovación.

En este marco es donde el departamento de compras juega un papel fundamental. Su trabajo desde hace años se centra en:

- › Establecer mecanismos para evitar impactos negativos: políticas que apoyan una gestión responsable, Mapa de Riesgo con una evaluación ESG, auditorías ambientales, sociales y de buen gobierno, planes de mejora colaborativos, etc.
- › Sensibilizar y formar: cursos con enfoque ESG y guía de compra sostenible.
- › Incluir especificaciones sostenibles en licitaciones.
- › Fomentar la compra local de forma responsable.

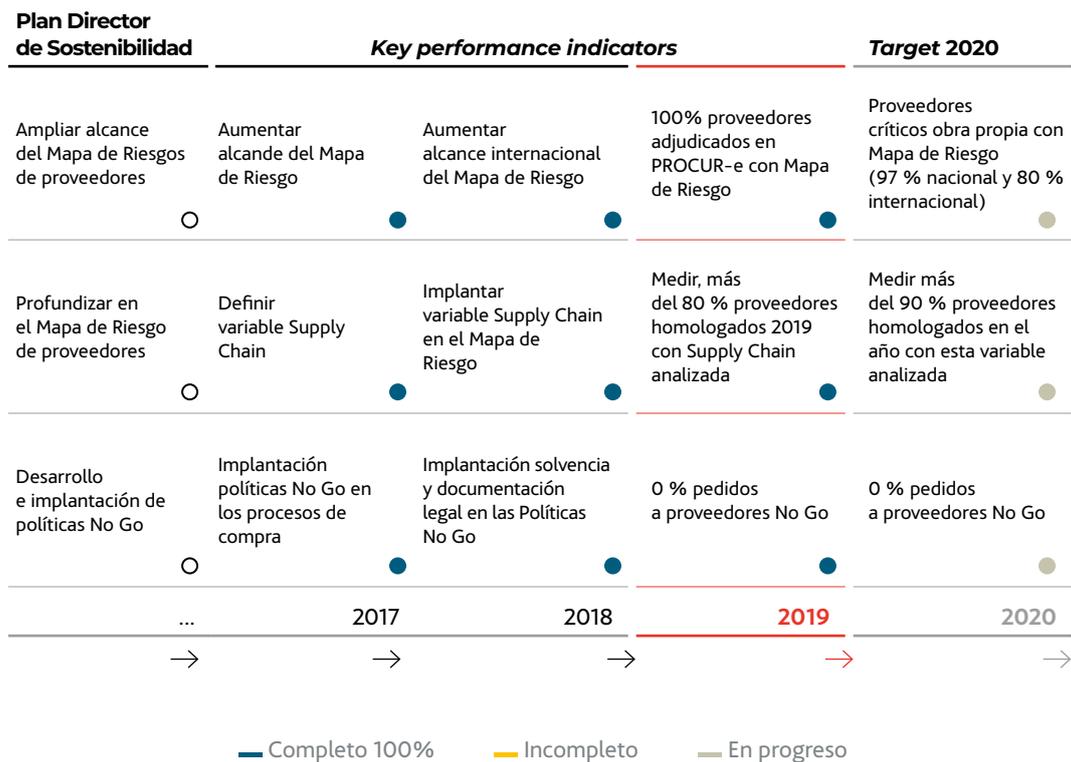
La Norma Corporativa de Compras, junto con los procedimientos relacionados, que se integran en los principales ERPs, las herramientas de planificación y *reporting* y el sistema PROCUR-e, son los instrumentos que recogen, soportan y controlan la función y gestión de compras.

PROCUR-e es desde el 2015, la palanca de la transformación de compras tanto funcional, como digital y de procesos. Su evolución ha sido constante tanto en el incremento del perímetro de actuación, como en la incorporación de funciones. PROCUR-e es a día de hoy el principal mecanismo para conocer y gestionar el riesgo de nuestra cadena de suministro a través del Mapa de Riesgo, y resolver las licitaciones y las relaciones con el proveedor. También es el integrador de la transformación y digitalización de todo el ciclo de compras.

Durante el 2019 cabe destacar:

- › La presencia internacional de la función de compras fruto de la internacionalización del negocio. Esta expansión promueve y despliega en los proyectos.
- › Sistemas de gestión, sistemas, procesos y procedimientos homogéneos e integrados con las políticas de ACCIONA en compras y sostenibilidad.
- › Modelo de Gestión de Compras en proyectos basado en 3 pilares: el equipo local de compras en proyecto, el soporte a proyecto de una organización global de gestores de categorías y un equipo global de procesos y sistemas.
- › Mayor adherencia a las normas, procedimientos y valores de ACCIONA en el mundo.

- › La transformación digital: esta es una palanca fundamental de aportación de valor a los métodos de función de compras: compra por catálogo, *marketplaces* digitales, robotización de procesos y facturación electrónica, entre otros.
- › Maestro Único de Proveedores: se ha trabajado en depurar, desarrollar y unificar validaciones en los ERPs para garantizar la identificación del proveedor, y minimizar así la exposición al riesgo. Es un proyecto a largo plazo, ya que se analiza país por país.



El 71 % de los empleados del área de compras mantienen objetivos de evaluación ligados a la sostenibilidad y han recibido un total de 1.469 horas de formación en la materia a lo largo del año.

**El 71% de los empleados del área de compras, mantienen objetivos de evaluación ligados a la sostenibilidad**

## Distribución de proveedores por tipología y división

2019

Línea de negocio	N.º Total	% Fuera de España	% Críticos	% Locales
Energía	2.543	60	24 %	55 **
Infraestructuras				
› Construcción	8.511	54	25	97
› Concesiones	252	37	8	100
› Agua	1.914	38	15	95
› Servicios	2.527	19	8	99
› Industrial	1.812	70	23	92
Otros negocios*	2.290	16	11	94
<b>TOTAL</b>	<b>19.849</b>	<b>46</b>	<b>20</b>	<b>91</b>

\* Otros Negocios: Inmobiliaria, Bodegas Palacio, Corporativo, APD y Forwarding. La asignación de proveedor/negocio se realiza a aquel negocio con mayor volumen de contratación con el proveedor.

\*\* El porcentaje varía significativamente respecto del año anterior debido a un cambio en el criterio de clasificación de estos proveedores.

## Distribución de las compras por geografía

Por zonas geográficas, el 86 % del volumen total de compras se ha concentrado este año en 10 países (mismos porcentajes que en el año anterior). Merece especial mención el caso de España, que aglutina el 37 % del gasto total en proveedores; o el incremento del gasto en Arabia Saudí y Reino Unido, como consecuencia de un aumento de los ingresos en dichos países.

137

## Proveedores críticos

El nivel de criticidad de los proveedores y contratistas se establece en función del riesgo económico: todo proveedor con una relación comercial anual superior a 100.000 euros, se considera crítico. En 2019, el 20 % de la base de proveedores se ha estimado crítica, acumulando un 94 % de la contratación.

## Proveedores locales

En ACCIONA, trabajar con proveedores locales no solo incide positivamente sobre el desarrollo económico de las comunidades en las que opera, 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, el 91 % de los proveedores que están en activo son locales.

## 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, movilidad sostenible y maquinaria industrial. El 18 % de las compras del grupo se concentra en 10 proveedores de estas categorías, de los cuales siete están relacionados con equipamiento de 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 reconoce dos tipos de riesgos asociados a los procesos de compra:

- › Riesgos operacionales: afectan al resultado del negocio o vulneran la Norma Corporativa de Compras y los procedimientos relacionados.
- › Riesgos de cumplimiento, sostenibilidad, medio ambiente 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, se desarrollan mecanismos específicos de control preventivo –actualizados y parametrizados periódicamente–, que ayudan a minimizar su probabilidad de ocurrencia.

## 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 la toma de decisión de la función de compras y en la identificación de posibles áreas de mejora en el desempeño de sus proveedores.

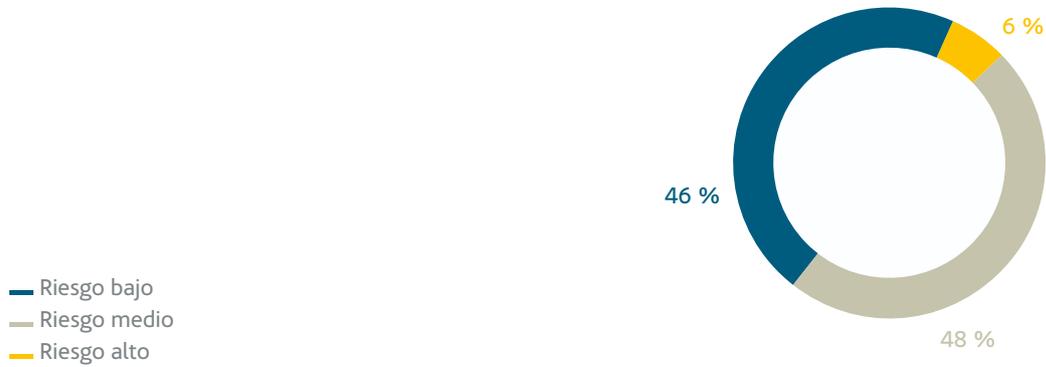
El mapa de riesgo se conoce previamente a la contratación y facilita que los criterios en materia ESG (medioambiental, social y de buen gobierno) sean una parte importante del proceso de selección de proveedores. Actualmente, el mapa está compuesto por 11 variables: Integridad, Riesgo País, RC y Sostenibilidad, 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 2018, Supply Chain.

### Mapa de Riesgo v 4.0

El Mapa de Riesgo v 4.0 en PROCUR-e mantiene a cierre de 2019 un total de 29.452 proveedores que representan el 77,3 % de la contratación total de la compañía, 12 puntos más que en el 2018. Se cumple con el reto 2019 de que el 100% de los proveedores adjudicados en PROCUR-e cuenten con Mapa de Riesgo, y se establece como objetivo para el 2020 seguir consolidando el porcentaje de proveedores en el sistema, sobre todo en obra propia y críticos (objetivo del 97 % a nivel nacional y del 80 % internacional).

La labor de establecer controles 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 que el 94 % de los proveedores registraran en 2019 un nivel de riesgo medio/bajo.

### Mapa de Riesgo de proveedores en PROCUR-e



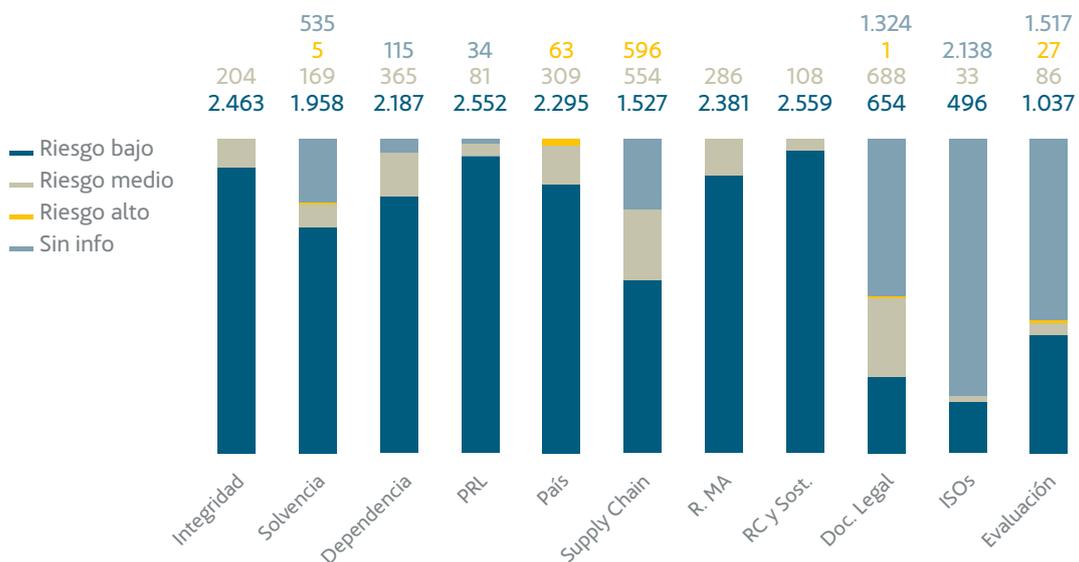
### Mapa de Riesgo de proveedores críticos

El Mapa de Riesgo de los proveedores críticos en PROCUR-e se eleva a 2.667 en 2019, un 23 % más respecto al año anterior. Esta cifra supone:

- › El 74 % del total de la contratación del grupo.
- › El 79 % de la contratación a proveedores críticos con Mapa de Riesgo.

Haciendo foco en los proveedores críticos obra propia, el 83,2 % tienen Mapa de Riesgo, lo que supone un 85,3 % de la contratación a este tipo de proveedores (obra en la que ACCIONA tiene la responsabilidad en la gestión).

### Distribución del riesgo en las variables del Mapa de Riesgo v4.0 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 la variable Supply Chain que carece de información al haberse puesto en producción en diciembre de 2019.

Al igual que en años anteriores, no existe ningún proveedor con la variable Integridad en nivel alto que no se haya considerado No Go con anterioridad, ya que solo puede haber dos opciones posibles para este tipo de empresas: no contratarles o desarrollar un proceso de Debida Diligencia Reforzada que mitigue su nivel de riesgo.

Se han detectado 108 proveedores con Riesgo Medio en RC y Sostenibilidad con los que se trabajará para reducir este riesgo a lo largo de 2020, de la misma manera que se hizo con los del año pasado.

### Mapa de Riesgo v 4.1

El cálculo del riesgo es un proceso en continua evolución, y por ello, ACCIONA trabaja cada año para introducir cambios que aseguren su mejora. Con este fin, la compañía analiza las variables que componen el Mapa de Riesgo de la cadena de suministro, ajusta su lógica a las políticas y estrategias corporativas, y estudia la posible incorporación de nuevas variables. Este modelo permite centrar la gestión de proveedores en la detección del riesgo, que puede aparecer antes o durante las relaciones comerciales.

Tras los esfuerzos de años anteriores para aumentar el alcance del Mapa de Riesgo de los proveedores del grupo, poniendo el foco en aquellos con mayores ingresos, se ha planteado en 2019 un nuevo modelo de evaluación del riesgo que acercará la sostenibilidad a aquellos con menor volumen de negocio. Como resultado, se ha diseñado un nuevo modelo de Mapa de Riesgo, que se pondrá en producción en 2020. El futuro esquema incluirá siempre una evaluación de criterios ESG (Medio Ambiente, Social y Gobernanza), que será más exhaustiva a medida que el volumen de contratación con el proveedor aumente.

### Variable “Supply Chain” y proveedores Non-Tier 1

En 2018, ACCIONA desarrolló la variable Supply Chain con el objetivo de conocer si los proveedores identifican, controlan, evalúan y ofrecen capacidad de mejora a su cadena de suministro. En 2019, se ha realizado la implantación de la variable y 12.365 proveedores ya han informado sobre ella. Se ha superado la meta marcada de “Más del 80 % de los proveedores homologados en PROCUR-e durante el 2019, con esta variable analizada”, tras conseguir que 1.747 de los 1.829 proveedores homologados hubieran examinado este elemento.

140

Adicionalmente, pese a que ACCIONA no tiene una relación contractual directa con los proveedores que no son directos (cadena de suministro de su proveedor), es consciente del deber de supervisar a todos sus agentes. En este contexto, la compañía considera críticos, desde el punto de vista de seguridad y salud, a proveedores Non Tier 1 (proveedores de sus proveedores) que realizan trabajos en sus instalaciones y proyectos. El control de éstos, se regula a través de cláusulas contractuales durante la relación con los proveedores de nivel 1 y de las herramientas específicas de coordinación de actividades empresariales. A cierre de 2019, hay registrados 5.970 proveedores indirectos en estas plataformas.

### Evaluación en Derechos Humanos

La compañía asume la responsabilidad de identificar, prevenir, mitigar y responder del impacto negativo de sus actividades sobre los derechos humanos y, por tanto, se compromete a realizar la debida diligencia a sus proveedores. En 2019, la compañía ha evaluado a 29.452 empresas en DDHH a través del Mapa de Riesgo.

ACCIONA establece diferentes mecanismos que ayudan a 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 de autoevaluación en materia de RC, en el cual las empresas, a través de su registro, responden a las preguntas referentes a estándares internacionales. Si la respuesta es negativa, impacta en el Mapa de Riesgo, impide la homologación del proveedor y activa el proceso de auditoría.
- › Fichas de ayuda a las que el proveedor accede cuando rellena el cuestionario, con las que se pretende informar, sensibilizar y formar en esta materia.
- › Mapa de Riesgo con la variable “Riesgo País”, formada por varios índices extraídos de Maplecroft y vinculados a factores diversos: trabajo infantil, libertad de asociación y negociación colectiva, trabajo forzoso, jornada laboral digna, salario mínimo justo y prácticas discriminatorias. Los países que obtienen peor puntuación son considerados de riesgo alto y sometidos a una auditoría, puesto que el Procedimiento de Homologación obliga ello. Estos proveedores son conocidos como “MACS” (por sus siglas en inglés “Mandatory to be Audited Critical Suppliers” o “Proveedores Críticos Obligatoriamente a Auditar” en español).
- › Procesos de auditoría, que implican la verificación *in situ* del correcto cumplimiento en la gestión de los Derechos Humanos en la cadena de suministro.

Asimismo, de los 29.452 proveedores de ACCIONA que cuentan con Mapa de Riesgo, 10.556 (35,8 %) confirman que realizan auditorías de cumplimiento normativo y estándares internacionales a sus proveedores, lo que supone una subida del 0,5 % con respecto al año anterior.

## 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.

El año 2019 terminó con 8.829 proveedores con la variable de integridad monitorizada (un 14,8 % frente al 2018), que suman el 65,0 % de la contratación del año. ACCIONA monitoriza a las empresas de mayor importancia, bien sea por homologación, por estar entre sus principales agentes, ser recurrentes, trabajar en un país de riesgo, etc.

Además, 16 proveedores se mantienen con riesgo significativo en la variable Integridad. De ellos, 14 se encuentran en situación No Go, otros 2 en estado No Válido.

Por otra parte, se han aplicado 8 procedimientos de Debida Diligencia Reforzada en materia de integridad a proveedores, recogida tanto en las normas anticorrupción de la compañía como en la *Guía de Interpretación de la Integridad*. 7 proveedores han dejado de tener riesgo significativo en integridad y 1 lo ha mantenido por considerarse que hay riesgo grave en esta variable y es No Go.

141

## Proveedores No Go

El incumplimiento de los mínimos establecidos en las Políticas No Go, y recogidos en los objetivos del PDS 2019, conlleva la imposibilidad de ser contratado por la compañía en cualquier proyecto donde apliquen dichas políticas, tanto a nivel nacional como internacional. ACCIONA mantiene el objetivo para 2020 de 0 % pedidos de compra general a proveedores con este estado.

Las Políticas No Go incluyen los siguientes supuestos:

- › Proveedor con riesgo significativo en ética e integridad, por estar sancionado en listas internacionales o por tener indicios graves de corrupción, fraude o blanqueo de capitales.
- › Proveedores críticos en países de riesgo sin auditoría, o con auditoría y una o más No Conformidades Graves no resueltas.
- › Incumplimiento demostrado del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- › Riesgo de solvencia económica (a partir de 1 M€ de contratación).
- › Deudas en materia de seguridad social o pagos a hacienda.
- › Empresas penalizadas por su evaluación del desempeño en trabajos anteriores o por deficiencias graves detectadas en auditoría y no resueltas.

En 2019, han sido categorizados como No Go, 144 proveedores, de los cuales 44 han salido de esta situación, bien tras la realización de auditoría y/o planes de acción o mejora, bien mediante la Debida Diligencia Reforzada.

## PROCEDIMIENTO DE HOMOLOGACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

El Procedimiento de Homologación y Evaluación de Proveedores sigue siendo uno de los mecanismos principales para la gestión de los riesgos de la cadena de suministro, la generación de oportunidades de mejora y el crecimiento sostenible en nuestros procesos de compra.

142

En ACCIONA, la homologación es un proceso integral y objetivo. El análisis completo del proveedor permite conocerle tanto a nivel de infraestructura, como de posicionamiento en RC, solvencia o situación legal, con el fin de minimizar sus riesgos.

A finales del 2019, se ha elaborado una nueva edición del procedimiento, que será aprobada en los primeros meses del 2020. El objetivo ha sido adaptarlo a las demandas externas e internas y recoger la evolución y el mayor alcance del Mapa de Riesgo (versión 4.1, con una evaluación en ESG de los proveedores de menores ingresos).

La compañía ha homologado a 4.859 proveedores, de los cuales, el 28 % han sido confirmados por primera vez, el 62 % mantienen la homologación vigente y el 10 % han sido verificados de nuevo.

Si analizamos la procedencia de los proveedores homologados, se corrobora y verifica la internacionalización del negocio de ACCIONA. A cierre 2019, los proveedores homologados en ACCIONA son de 54 nacionalidades de los 5 continentes.

### Controles en gestión de proveedores

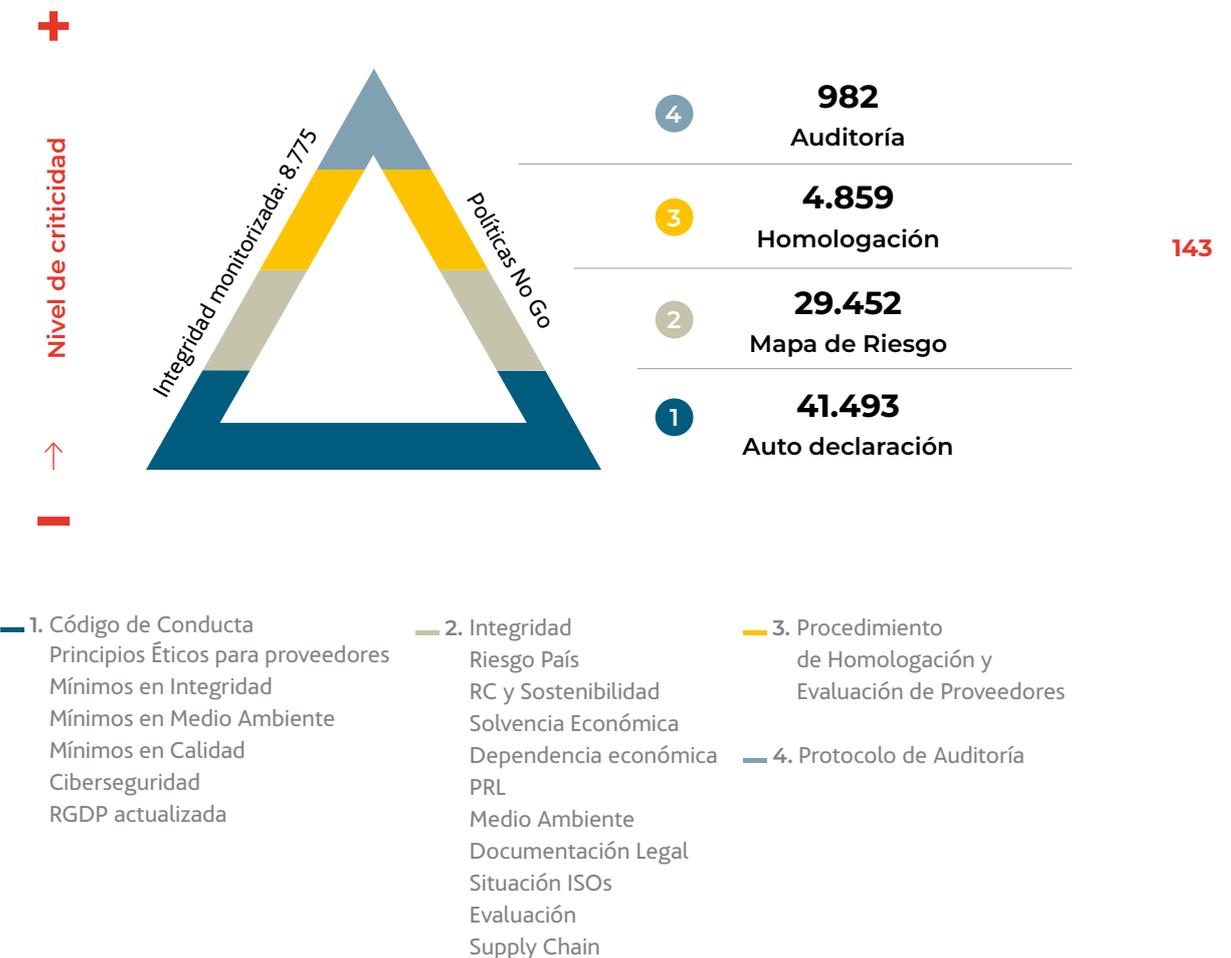
Los controles de la cadena de suministro se definen por niveles de criticidad, es decir, son más exhaustivos a medida que aumentan los riesgos: económicos, de país, de actividad y RC y Sostenibilidad.

**Niveles**

1. El proveedor debe aceptar el documento de Auto Declaración del grupo, que recoge el Código de Conducta, los Principios Éticos, así como objetivos mínimos en materia de integridad, medio ambiente y calidad. Este requisito es el principal para poder entrar en el Portal de Proveedores.
2. Para poder licitar, el proveedor debe rellenar el cuestionario de autoevaluación en PROCUR-e, de manera que se pueda calcular y monitorizar el Mapa de Riesgo de la empresa.
3. Para poder ser adjudicatario por encima de 100.000 € acumulados (los considerados proveedores críticos), se requiere un control adicional reflejado en el Procedimiento de Homologación y Evaluación de Proveedores (homologación + evaluación).
4. Por último, el máximo nivel se dirige a proveedores críticos en países de riesgo “MACS”, o con una contratación destacada o recurrente. Para este colectivo se realizan auditorías sociales y de cumplimiento normativo por parte de una organización externa que realiza una evaluación *in-situ* con el Protocolo de Auditoría del grupo. Además, el análisis de la integridad y la monitorización de las políticas No Go son comunes a todos los niveles, independientemente de su criticidad.

**Controles de la cadena de suministro**

El análisis de la integridad y la monitorización de las políticas No Go son comunes a todos los niveles independientemente de su criticidad.



## Planes de mejora en el proceso de homologación

Los planes de mejora son una oportunidad de avanzar en el desarrollo empresarial del proveedor, así como de reducir el riesgo de la cadena de suministro. ACCIONA aplica estos planes como resultado del proceso de homologación de proveedores, principalmente, en prevención de riesgos laborales, solvencia económica y materia medioambiental.

En 2019, 107 proveedores que han requerido homologación, han sido analizados por tener riesgo alto en PRL. Tras el análisis, un total de 28 proveedores se han adherido a un plan de mejora, 7 realizaron el curso *online* para proveedores y 17 han resuelto la situación por otras vías. El proveedor no queda homologado mientras no se una al plan de mejora.

Asimismo, se han detectado en el proceso de homologación 60 proveedores con riesgo económico. Esta situación se analizó con los departamentos financieros y de compras de los negocios. Con 46 de ellos se estableció el oportuno plan de acción con medidas para mitigar ese riesgo y tener las suficientes garantías. Sin embargo, los otros 14 continúan en ese estado y, por tanto, no están homologados actualmente.

Por el contrario, no se ha detectado riesgo medioambiental en ninguno de los proveedores que han requerido homologación, por lo que no han sido necesarios otros planes de mejora fuera de los establecidos.

## EVALUACIÓN AMBIENTAL, LABORAL, SOCIAL DE PROVEEDORES Y AUDITORÍAS

Tener el Mapa de Riesgo supone tener evaluados a los proveedores también en criterios ESG: medioambiental, social, Derechos Humanos, ética e integridad y gobernanza. Esta evaluación se verifica en la homologación y en los procesos de auditoría.

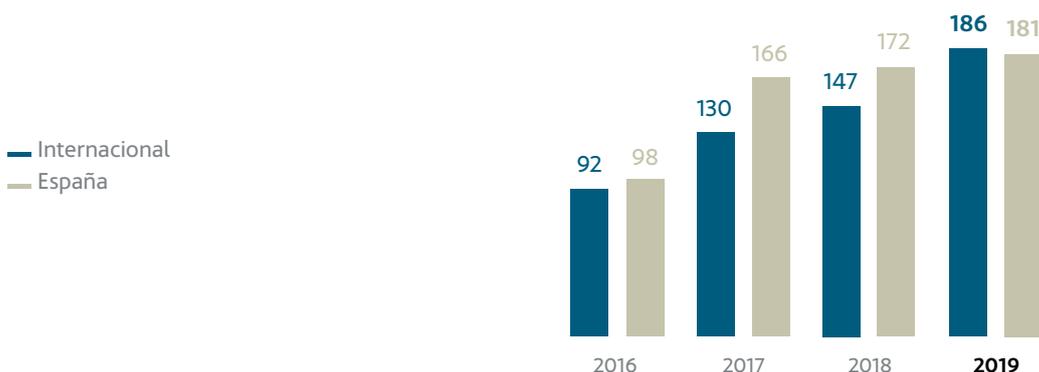
### Plan de auditorías y verificación de cuestionarios

144

#### Auditorías externas

Desde el año 2013, el grupo realiza auditorías anuales de ESG (medioambiente, social y buen gobierno) a proveedores. En este tiempo se han cerrado 1.660 auditorías. Son efectuadas en nombre de ACCIONA por empresas auditoras con presencia internacional –auditores locales que poseen el conocimiento del país– bajo un protocolo muy completo en el que se verifican no sólo aspectos ESG, sino también financieros y de calidad.

### Evolución de las auditorías a proveedores



El esfuerzo de la compañía en el conocimiento y mejora de su cadena de suministro ha sido notable en los últimos años. A cierre de 2019, había 982 proveedores auditados con auditoría vigente, un 22 % más que las acumuladas desde 2016.

Sólo en el 2019, se han realizado 367 auditorías a su cadena de suministro, el 50 % a proveedores fuera de España. Más del 89 % examinaban la gestión de proveedores directos, y el 12 % restante de proveedores de proveedores de la compañía.

Se distinguen, tal y como se recoge en el procedimiento de homologación y evaluación de proveedores, dos tipos de auditorías:

- › Auditorías de homologación a proveedores críticos, que son obligatorias para proveedores en país de riesgo. Durante este año, se han realizado 73 auditorías de este tipo en China, Arabia Saudí y Emiratos Árabes, un 214 % más que en el 2018. ACCIONA es consciente que sus esfuerzos de verificación deben centrarse en países donde el riesgo en DDHH es más probable.

Adicionalmente, es un objetivo del PDS que “el 90 % de los proveedores críticos en obra propia en países de riesgo (MACS) estén auditados”. La meta se ha vuelto a cumplir en 2019, ya que el 92 % de estos proveedores tienen auditoría vigente, y se mantiene de cara al 2020. El año pasado ha resultado un reto en este aspecto por la presencia de proyectos en países de riesgo.

- › Auditorías de monitorización, realizadas a proveedores de interés para el grupo, bien por su recurrencia o criticidad, bien por su especialización. En 2019, se han realizado 255 auditorías de este tipo.

Se han realizado un **214 %** más de auditorías a proveedores en países de riesgo que en 2018

Adicionalmente, el negocio de Energía ha continuado en 2019 con el proyecto que puso en marcha el año anterior, “Auditorías Tier 2”. Estas revisiones tratan de tener un mayor conocimiento de los proveedores que están por debajo del Tier 1. Se auditaron el año pasado a 39 empresas Tier 2, que añadidas a las 37 de 2018, hacen un total de 76 proveedores Tier 2 auditados.

145

### Auditorías internas

Desde la perspectiva del control interno, ACCIONA ha visitado *in situ* a 1.300 proveedores en 2019 (un 317 % más que el año anterior), principalmente, a través de empleados adscritos a las áreas de calidad y compras. El objetivo de estas visitas es asegurar el cumplimiento de los estándares del grupo, sobre todo en calidad de producto o servicio.

A lo largo del año, se han realizado 74 auditorías que han comprobado el cumplimiento, por parte de los proveedores, de los requisitos mínimos respecto a DDHH, seguridad y salud, calidad y medioambiente, reflejados en la *Guía de mínimos en materia de sostenibilidad a comprobar en las visitas in situ*. De ellas, 9 han tenido lugar en países en riesgo.

### Verificación de cuestionario

La veracidad de la información acerca de los proveedores registrados en PROCUR-e también se comprueba con herramientas de gestión documental de terceros, que validan y monitorizan los datos. De los 29.452 proveedores que cuentan con mapa de riesgo, se ha verificado doblemente la información de 6.121, por parte de RePro/Achilles, y de 4.502, por parte de Obralia/Gestiona.

## 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. Lo hacen mediante planes de acción. En caso de no poder resolver las deficiencias halladas en un plazo razonable, la empresa pasa a tener la consideración de No Go. Esto contribuye a minimizar significativamente los riesgos de la cadena de suministro.

Poniendo el foco en las No Conformidades de los 328 proveedores directos auditados en 2019, cabe destacar:

- › El 45 % ha tenido 0 NCGs, 8 puntos por debajo respecto al año anterior, principalmente, por el aumento de auditorías en países de riesgo, donde el promedio de las NCG por auditoría aumenta.
- › El 55 % restante se ha acogido a los distintos planes de acción. De este porcentaje, el 18 % no ha resuelto totalmente sus NCGs y ha pasado a tener consideración No Go.

En cuanto a los proveedores de países de riesgo, de los 73 proveedores auditados:

- › El 29 % han tenido cero NCGs.
- › El 71 % restante ha aplicado distintos planes de acción. Un 37 % han resuelto, un 25% ha pasado a ser No Go y resto están en plazo.

Como en 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, por tanto, en las que realiza un mayor esfuerzo en los planes de mejora.

ACCIONA es consciente de que insistir en la resolución de las No Conformidades detectadas durante la auditoría es el camino correcto para ayudar a sus proveedores a mejorar como empresa y mitigar los riesgos asociados a la cadena de suministro. Trabajar con proveedores que cumplen los estándares contribuye a aumentar el desempeño y a generar valor compartido.

## 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, 16.347 son españoles y el 97,3 % manifiesta que cumplen con la Ley o poseen certificado de excepcionalidad.

## 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 consolidar una red de proveedores, contratistas y colaboradores coherente con los valores corporativos. Las principales herramientas para divulgar esos principios son la comunicación y la transparencia. A lo largo del 2019, se produjeron más de 250.000 comunicaciones vía aceptación del documento de Auto Declaración Responsable del Proveedor (todo proveedor que no acepte dicho documento no podrá trabajar con la compañía), y también a través de pedidos, contratos y bases de licitación, donde se incorporan las cláusulas obligatorias. Estas fueron revisadas en 2019 para adecuarse a los nuevos requisitos legales y mínimos de ACCIONA. Ahora incluyen:

- › Principios Éticos para Proveedores, Contratistas y Colaboradores y Canal Ético.
- › Compra sostenible.
- › Confidencialidad.
- › Seguridad de la información.
- › Protección de datos.

Más de 134.000 pedidos y contratos han incorporado las nuevas cláusulas durante 2019, un 93 % del total. El 7 % de proyectos que no lo ha hecho son, principalmente, en UTE y a nivel internacional, no habiéndose identificado proveedor alguno que haya incumplido estos requisitos éticos.

De los proveedores con Mapa de Riesgo, un 51 % declaran tener Código de Conducta propio. El dato es alentador y pese al crecimiento de proveedores registrados en PROCUR-e, se mantiene en línea con el año anterior.

## 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.

147

ACCIONA dispone de un **campus de formación gratuito para proveedores**

A cierre de 2019, 2.940 proveedores (cantidad acumulada en los últimos tres años) de los inscritos en PROCUR-e y 4.163 empleados de proveedores se han interesado por estos cursos. Entre todos, destaca La sostenibilidad aplicada a tu empresa, donde la participación ha aumentado en un 23 % respecto al 2018.

A finales del ejercicio, ACCIONA ha puesto en marcha dos nuevos cursos de formación, que tendrán mayor visibilidad en 2020:

- › Cambio Climático, con el objetivo de dotar a nuestros proveedores de conocimientos sobre este fenómeno, sus riesgos y consecuencias, sus oportunidades y desafíos.
- › Derechos Humanos, que tiene por objeto mostrar los retos de las empresas en el respeto a estos derechos y proporcionar los conocimientos y herramientas necesarias para gestionar su cumplimiento dentro de sus funciones.

## Formación a empleados de proveedores

(volumen acumulado)

	2016	2017	2018	2019
<b>Curso impartido</b>				
Código de Conducta	473	789	908	927
La sostenibilidad aplicada a tu empresa	0	16	165	219
RC y sostenibilidad en la cadena de suministro	498	683	790	805
Conceptos básicos, gestión y normativas PRL	377	650	794	851
Igualdad y prevención de la discriminación	510	616	700	708
Sensibilización en materia de discapacidad	474	555	640	653
<b>TOTAL</b>	<b>2.332</b>	<b>3.309</b>	<b>3.997</b>	<b>4.163</b>

## Comunicación con proveedores

Los proveedores cuentan con un amplio abanico 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 cualquier práctica irregular detectada, que será analizada debidamente por parte de la compañía.

148

## Encuesta de satisfacción del proveedor

Por tercer año consecutivo, se ha realizado la “Encuesta de Satisfacción del Proveedor” a 20.998 empresas tanto del ámbito nacional como internacional, de las cuales han respondido 2.654, aproximadamente un 12,6 %. El objetivo principal es conocer la relación de ACCIONA con su cadena de suministro a través de sus opiniones, valoraciones y experiencias.

Estos son algunos de los hallazgos de la encuesta:

- › El 97 % de los proveedores considera bueno o muy bueno el compromiso de ACCIONA con la sostenibilidad y el 94 % afirma que la compañía les transmite confianza y la recomendaría a otras empresas. Estas cifras se mantienen año tras año.
- › La integridad, transparencia y ética empresarial es la pregunta mejor valorada en sostenibilidad.
- › El 73 % de las empresas proveedoras, afirmó aplicar alguna de las siguientes medidas para mitigar las emisiones de gases de efecto invernadero que produce: calcula, reduce y/o compensa.

- › El 89,8 % considera bueno o muy bueno el impacto que genera el grupo en las comunidades locales en las que opera.
- › En relación a la tecnología *punch-out*, el 15,8 % afirmó conocerla.

La compañía también utiliza la encuesta como instrumento solidario. Por cada encuesta contestada este año, realizó una donación a un proyecto destinado a formar a los jóvenes y otros grupos vulnerables de Filipinas para acceder a un empleo decente.

A finales del 2019 y fruto de la encuesta, se ha premiado con una Consultoría en RC e Innovación a 5 de los principales proveedores del grupo. El objetivo de estos servicios de asesoría es ayudar a este colectivo a aflojar las iniciativas ESG y de innovación que están poniendo en marcha, detectar su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y elaborar un plan de acción en sostenibilidad a medida. Se ha empezado a trabajar en el proyecto a finales del año 2019 y se prevé tener el proyecto finalizado para el mes de abril.

## INTEGRACIÓN DE PRINCIPIOS ESG EN EL PROCESO DE COMPRAS

ACCIONA ha incorporado criterios de sostenibilidad en la gestión de compras y contratación mediante la *Guía de Compra Sostenible*. Aunque aún queda mucho por hacer, en ACCIONA se identifican cada año mayor número de pedidos con esta marca. En 2019, se marcaron 2.723 pedidos como sostenibles, de los que 527 se han realizado a empresas socialmente responsables.

### Criterios de sostenibilidad en la gestión de compras y contratación

 <p><b>Energía renovable</b></p>	<p>En 2019, se consumieron en España 369,87 GWh de energía de origen renovable. Asimismo, 1.184 instalaciones han consumido energía 100 % de origen renovable y 105 plantas se sumaron al consumo de energía 100 % verde.</p>	149
 <p><b>Flota de vehículos ecoeficientes</b></p>	<p>La flota operativa para los directivos la componen 419 vehículos en 2019, de los cuales 148 son de emisión débil, es decir, inferior a 120 gCO<sub>2</sub>/km, lo que implica además un menor consumo de combustible. El 89 % de la flota de directivos tiene motorización EURO5 y EURO6, el 11,9 % son vehículos híbridos con motor EURO6 (total 50 vehículos) y el 0,7 % son vehículos eléctricos (total 3 vehículos), lo cual supone menores emisiones de CO<sub>2</sub> y reducción de emisiones de NOx y de partículas.</p> <p>En relación a la flota de servicio, los vehículos ECO o cero emisiones se han incrementado en el 2019 en un 104 %, disponiendo de vehículos eléctricos, híbridos y GLP/GNC.</p>	
 <p><b>Impacto ambiental</b></p>	<p>Se han comprado 1.714 toneladas de madera con certificado de cadena de custodia (FSC, PEFC, o similar) para Construcción</p>	
 <p><b>Contratación de Centros Especiales de Empleo</b></p>	<p>Contratos con 14 Centros Especiales de Empleo que promueven la incorporación de personas con discapacidad al mercado laboral. El acuerdo ha ascendido a 1.559.449 € durante el año. ACCIONA trabaja con estas empresas, principalmente, para el suministro de vestuario laboral, servicios de lavandería, material de seguridad, agencia de viajes, imprenta y máquinas de vending y consultoría.</p>	

## Información fiscal

Personas 38	Impacto social 112
Riesgos y oportunidades de la emergencia climática 64	Respeto de los Derechos Humanos 130
Impacto ambiental 80	Cadena de suministro 134
Innovación 96	Información fiscal 150
Clientes 104	Gobierno corporativo 152
	Ética y anticorrupción 158

## Responsabilidad, solidez y honestidad

ACCIONA rinde cuentas con la sociedad en todos los países y negocios en los que opera, y lo hace de forma transparente y responsable.

150



### HECHOS DESTACADOS 2019

› **Incorporación de los riesgos fiscales al Mapa de Riesgos**, cumpliendo todos los objetivos marcados para los países objeto de implementación en la primera fase: España, México, Brasil, Polonia, Canadá, Australia y Noruega.



### RETOS PRINCIPALES 2020

› **Análisis de la cadena de valor para la implantación de nuevas políticas de precios de transferencia**: finalizar el proyecto piloto en Agua y comenzar a desarrollarlo en el resto de las divisiones.

La transparencia y la responsabilidad fiscal son algunas de las cuestiones relevantes para ACCIONA en relación al desempeño económico.

La estrategia fiscal de la compañía, aprobada en 2015 por el Consejo de Administración, define el enfoque de ACCIONA hacia los asuntos fiscales, así como su consistencia con la estrategia global de negocio. De aplicación a todas las entidades del grupo, la política fiscal está basada en tres valores fundamentales: responsabilidad social; solidez financiera, retorno y resultados; y honestidad en el cumplimiento de la normativa en todas las jurisdicciones en las que tiene presencia.

La adaptación de políticas de mayor transparencia fiscal es uno de los objetivos dentro del Plan Director de Sostenibilidad.

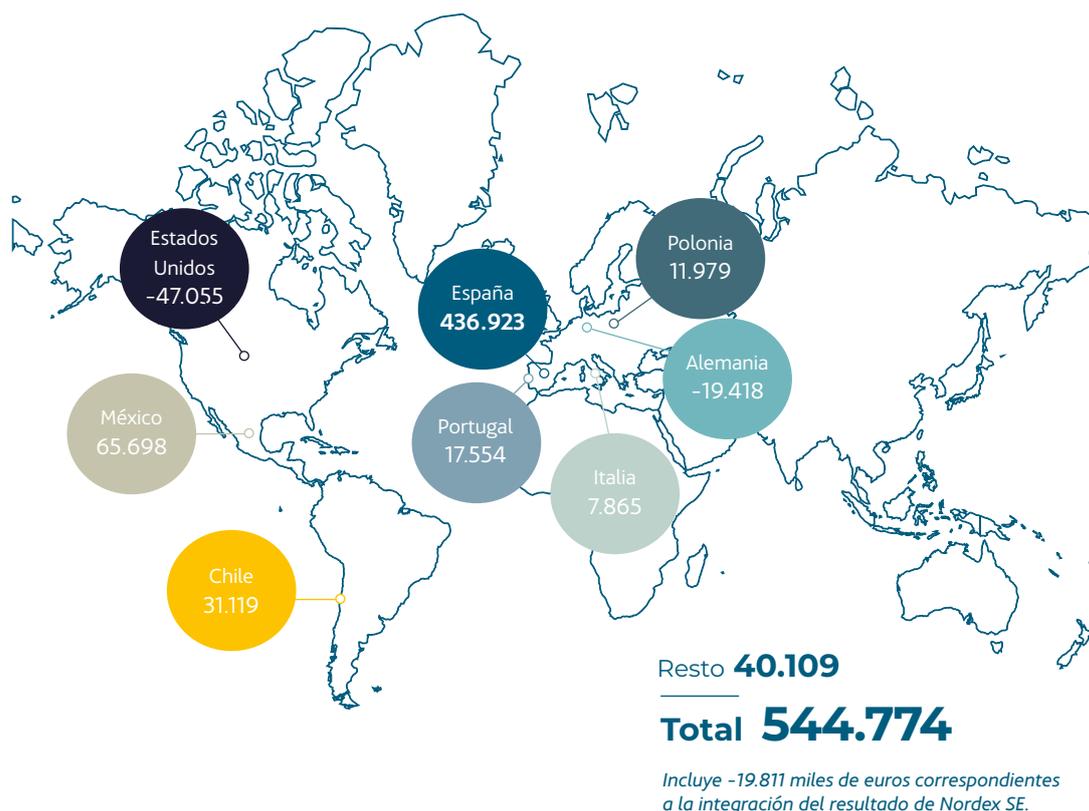
En línea con estos compromisos, ACCIONA presenta el *Informe Anual de Transparencia Fiscal a la Agencia Estatal de la Administración Tributaria (AEAT)* en España como consecuencia de su adhesión al Código de Buenas Prácticas Tributarias (CBPT) de la AEAT en el año 2011. Desde el ejercicio 2018, también entrega un Informe de Transparencia Fiscal a las autoridades australianas (Australian Taxation Office - ATO). Asimismo, en estricto cumplimiento de sus obligaciones tributarias y de transparencia fiscal, la compañía presenta cada año ante la Agencia Tributaria el informe país por país (*Country-by-Country Report*).

Por otra parte, el grupo incorpora en el Informe Integrado anual un detalle del *cash-flow* social del ejercicio, donde se explica el impacto y la aportación de valor real de ACCIONA a la sociedad a través de los flujos de efectivo generados por su actividad. También se especifica la contribución tributaria total desglosada por países.

Finalmente, se han incorporado en 2019 los riesgos fiscales al Mapa de Riesgos de ACCIONA, utilizando la misma metodología y planes de mitigación aplicados al resto de los riesgos del grupo.

### Beneficios obtenidos país por país

A 31 de diciembre de 2019, el Beneficio Antes de Impuestos (BAI) de los principales países donde opera el grupo es el siguiente (en miles de euros).



151

### Impuestos sobre beneficios pagados

A 31 de diciembre de 2019, el importe de impuestos sobre beneficios pagados por ACCIONA asciende a 43.990 miles de euros.

### Subvenciones públicas recibidas

A 31 de diciembre de 2019, el importe de subvenciones de capital y subvenciones de explotación recibidas por la compañía asciende a 643 y 6.023 miles de euros.

## Gobierno corporativo

Personas 38	Impacto social 112
Riesgos y oportunidades de la emergencia climática 64	Respeto de los Derechos Humanos 130
Impacto ambiental 80	Cadena de suministro 134
Innovación 96	Información fiscal 150
Clientes 104	Gobierno corporativo 152
	Ética y anticorrupción 158

## Órganos de gestión y representación

ACCIONA garantiza una gestión transparente de todos sus negocios y operaciones. La Política de Gobierno Corporativo da cumplimiento al Código de Buen Gobierno de la CNMV, y su ejercicio emana del trabajo íntegro y riguroso del Consejo de Administración. Sus miembros aspiran a aportar valor real a la compañía y mantener una comunicación constante con inversores y accionistas.

152



### HECHOS DESTACADOS 2019

- › **Formulación de un programa formativo específico de sostenibilidad** para los miembros del Consejo de Administración.



### RETOS PRINCIPALES 2020

- › **Análisis y estudio de las modificaciones del Código de Buen Gobierno Corporativo**, y adaptación de las medidas necesarias, en caso necesario.

## 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**

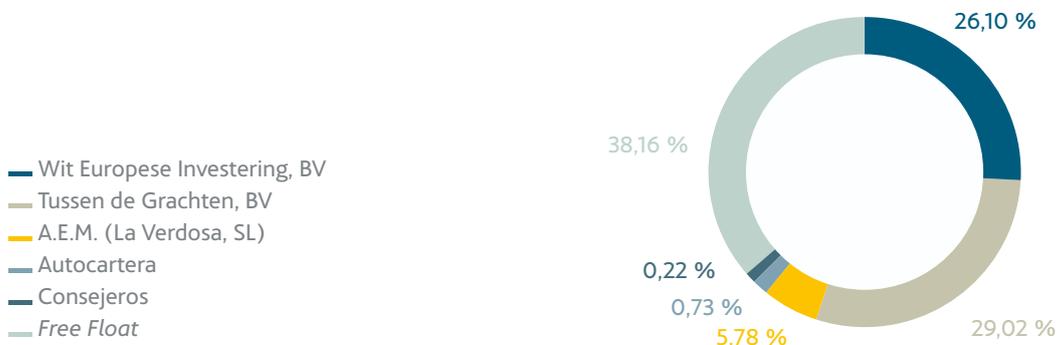


+ Más información en detalle de los órganos de gobierno:  
<https://www.accionacom.es/accionistas-inversores/gobierno-corporativo/organos-gobierno/>

**Accionistas y Junta General de Accionistas**

A fecha de la elaboración de esta Memoria, el capital social de la sociedad dominante está representado por 54.856.653 acciones ordinarias, registradas 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**



La variación en la participación accionarial respecto del año pasado se debe a la reducción de capital social mediante la amortización de acciones propias, ejecutada por el Consejo de Administración a fecha 28 de marzo de 2019, en virtud de la delegación conferida por la Junta General de Accionistas (JGA) de 2018.

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 limitaciones 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 con todos los accionistas, incluidos los minoritarios, de conformidad con lo previsto en la Ley de Sociedades de Capital, ACCIONA cuenta desde 2011 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 JGA, solicitudes de adhesión a tales propuestas, iniciativas encaminadas a alcanzar el porcentaje suficiente para ejercer un derecho de minoría previsto en la ley, 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 motivo de la convocatoria 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 el fin de facilitar el ejercicio del derecho a voto.

En la Junta General de Accionistas de 30 de mayo de 2019, se trataron diversos temas entre los que destacan: (i) la aprobación de un dividendo por un importe bruto de 3,5 € por acción, pagado el 1 de julio de 2019; (ii) el nombramiento de una nueva consejera independiente; y (iii) la aprobación del *Estado de Información No Financiera y de la Memoria de Sostenibilidad* del ejercicio 2018. Todos los acuerdos fueron aprobados con el voto favorable de al menos el 88,52 % del capital con derecho a voto concurrente a la Junta.

## Consejo de Administración

154

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. Compuesto por un grupo de profesionales con diversidad de conocimientos, orígenes, experiencias, nacionalidades y género, su objetivo es aportar valor real a la compañía, trabajando cada día en su gestión desde la integridad y la transparencia, de la forma más eficiente y eficaz.

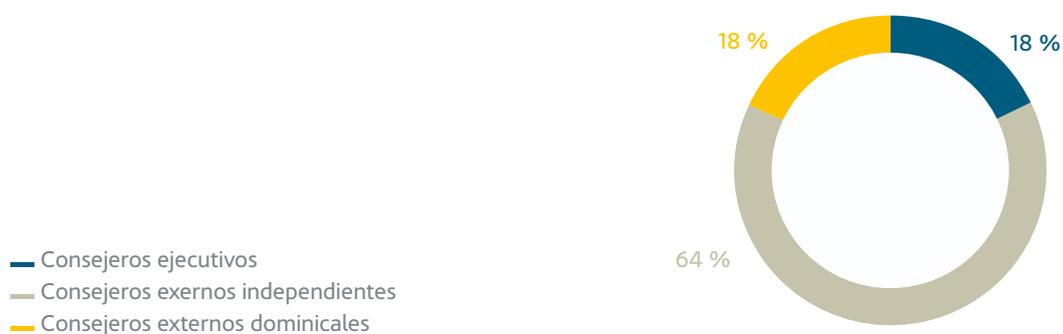
Es misión del Consejo de Administración de ACCIONA promover el interés social representando a la entidad y sus accionistas en la administración del patrimonio, la gestión de los negocios y la dirección de la organización empresarial.

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, siete son consejeros independientes y dos son consejeros dominicales.
- › Dos de los once componentes son consejeros ejecutivos.

### Distribución del Consejo según naturaleza del cargo



En el Consejo se sientan tres mujeres, lo que supone un 27,27 % del número total de miembros, el mismo porcentaje respecto al año anterior.

La Comisión de Nombramientos y Retribuciones viene promoviendo la incorporación de consejeras desde hace tiempo. En la actualidad, el porcentaje de mujeres en el Consejo de Administración de ACCIONA está próximo a alcanzar el 30%.

### Consejo de Administración en 2019

Miembro	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 (vocal) 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. Javier Sendagorta Gómez del Campillo	Consejero independiente	2018	Comisión de Nombramientos y Retribuciones (vocal)
D. <sup>a</sup> Ana Inés Sainz de Vicuña Bemberg	Consejero independiente	2015	Comisión de Auditoría (presidenta)
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. <sup>a</sup> . Karen Christiana Figueres Olsen	Consejero independiente	2017	Comisión de Auditoría (vocal)
D. <sup>a</sup> Sonia Dulá	Consejero independiente	2019	
D. Jorge Vega-Penichet López	Secretario no Consejero	2006	

## Asistencia y reuniones del Consejo de Administración y Comisiones en 2019

	Consejo de Administración	Comisión de Auditoría	Comisión de Nombramientos y Retribuciones	Comisión de Sostenibilidad
Quorum asistencia	93,63 %	83,33 %	100 %	100 %
N.º de reuniones	10	8	4	4

Con el objetivo de garantizar la calidad y eficiencia de su gestión, el Consejo de Administración evalúa cada año su funcionamiento, incluyendo el desempeño y aportación de cada consejero y la diversidad en la composición y competencias. La evaluación del desempeño de las funciones y cargos de cada consejero es realizada por el presidente, vicepresidente del Consejo y Consejero Independiente Coordinador, partiendo del informe que les eleve la Comisión de Nombramientos y Retribuciones. La valoración del funcionamiento de las Comisiones y sus cargos también se efectúa a partir del informe que cada Comisión dirige a tal 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.

Asimismo, en cumplimiento de la recomendación 36 del Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas, ACCIONA lleva a cabo evaluaciones con apoyo de consultores externos cada tres años, habiendo realizado la última durante el ejercicio 2017, y estando prevista la próxima para el año 2020.

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:

156

- › Presidir el Consejo de Administración en ausencia del presidente y de los vicepresidentes, en caso de existir.
- › Coordinar y reunir a los consejeros no ejecutivos. Hacerse eco de las preocupaciones de éstos.
- › Mantener contactos con inversores y accionistas para conocer sus puntos de vista y sus preocupaciones, en particular, en relación con el gobierno corporativo de la sociedad.
- › Dirigir la evaluación del presidente por parte del Consejo de Administración.
- › Coordinar el plan de sucesión del presidente.
- › 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, 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. En 2019, dichas reuniones conjuntas han tenido lugar en los meses de febrero y julio.

## 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 *novodecies* 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 retributiva de los consejeros, al menos cada tres años, como punto separado del orden del día. Las nuevas directrices están publicadas en la página web de ACCIONA <sup>19</sup>.

La política de remuneraciones 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 2019*, aprobado por el Consejo de Administración, que incluye la política de retribuciones de sus miembros, detalla de forma individualizada la compensación percibida por cada uno de ellos (véase el *Informe anual sobre remuneraciones de los Consejeros 2019* <sup>20</sup>. Apartado C.1).

<sup>19</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)

<sup>20</sup> Más información en:  
<https://accionacorp.blob.core.windows.net/media/3277795/informe-anual-remuneraciones.pdf>

## Ética y anticorrupción

Personas <b>38</b>	Impacto social <b>112</b>
Riesgos y oportunidades de la emergencia climática <b>64</b>	Respeto de los Derechos Humanos <b>130</b>
Impacto ambiental <b>80</b>	Cadena de suministro <b>134</b>
Innovación <b>96</b>	Información fiscal <b>150</b>
Clientes <b>104</b>	Gobierno corporativo <b>152</b>
	Ética y anticorrupción <b>158</b>

### Cumplimiento e integridad

Los principios éticos de ACCIONA confluyen en un Código de Conducta que rechaza frontalmente cualquier práctica empresarial ilícita, así como cualquier comportamiento inadecuado en el entorno laboral. La compañía dispone de una formación específica sobre el Código para todos sus empleados, accesible en siete idiomas.

158



#### HECHOS DESTACADOS 2019

- › **Actualización de las matrices de riesgos y controles** de Corporación, Infraestructuras y Energía.
- › **Implantación de la Dirección de Cumplimiento** en Infraestructuras.



#### RETOS PRINCIPALES 2020

- › **Actualizar las matrices de riesgos y controles** de la división Otros Negocios.
- › **Obtener la doble certificación UNE 19601 e ISO 37001** para Infraestructuras y Construcción España.

### LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN, EL SOBORNO Y EL BLANQUEO DE CAPITALES

Las políticas específicas establecidas en ACCIONA para luchar contra la corrupción y el soborno, así como el blanqueo de capitales son las siguientes:

- › **Política de Anticorrupción:** aprobada en 2013, establece una posición clara y expresa del grupo en contra de cualquier acto corrupto o delictivo, que hace extensiva a todas las personas que forman la compañía en su desempeño profesional.

- › **Política para la Prevención de Delitos y Antisoborno:** aprobada por el Consejo de Administración en abril de 2018, refuerza el compromiso de tolerancia cero del grupo ante actividades ilícitas, a través de medidas de vigilancia permanente para su prevención y detección, mecanismos efectivos de comunicación y concienciación para todos los empleados y una cultura empresarial basada en la ética y el cumplimiento de las normas.

Las políticas anteriormente indicadas han sido desarrolladas en base a estándares internacionales y se han implantado en la organización mediante disposiciones e instrucciones corporativas que regulan aspectos tales como: donaciones y patrocinios, contratación de consultores comerciales, interacción con funcionarios públicos, sanciones comerciales internacionales, normas sobre regalos y hospitalidad o selección de personal y Bono ACCIONA.

Las reglas que se derivan de estas políticas son de aplicación a todas las sociedades que forman parte de ACCIONA, a todos sus empleados y a terceros que se relacionan con el grupo.

En este sentido, las Normas de Actuación en Anticorrupción fueron aprobadas por el Consejo de Administración en 2016. Éstas proporcionan pautas de cumplimiento concretas para evitar conductas indebidas, siendo de aplicación y obligado cumplimiento para todos y cada uno de los empleados y grupos asociados con ACCIONA (entre otros, agentes, intermediarios, asesores, consultores y proveedores). Las Normas Anticorrupción han sido aceptadas por 17.150 empleados.

## Modelo de organización y gestión

La compañía, en el desarrollo de su actividad, mantiene relaciones con Administraciones Públicas y participa en procesos de licitación de infraestructuras en diversos países, por lo que es necesario analizar los riesgos de corrupción pública en cada proyecto valorando el país y la importancia de la operación en cuestión. Sin perjuicio de ello, se han implantado políticas y medidas de control para evitar o identificar posibles casos de corrupción.

La Dirección General de Cumplimiento supervisa el funcionamiento y la eficacia de los procedimientos, controles y compromisos internos establecidos para asegurar que se acatan las obligaciones, por ley o voluntarias, de orden ético, organizativo, medioambiental o social, y que se realiza la identificación, prevención y mitigación de los riesgos relacionados. En 2019, la Dirección de Cumplimiento reportó en cuatro ocasiones a la Comisión de Auditoría del Consejo de Administración.

ACCIONA ha adoptado y ejecutado un Modelo de Organización y Gestión para la Prevención de Delitos y Anticorrupción (MPDA) que tiene las siguientes características:

- › Está diseñado de acuerdo a la estructura organizativa del grupo, asignando a cada departamento riesgos específicos de cumplimiento penal y sus correspondientes controles.
- › A cada riesgo se han asociado controles internos que mitigan, de alguna forma, la probabilidad de implicar un riesgo penal.
- › Otorga a estos controles internos una serie de atributos que los caracterizan, entre otros, el área o dirección responsable de su realización y la descripción concreta de la actividad de control.
- › Además, el MPDA incluye medidas de supervisión pertenecientes a los Sistemas de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF) del grupo, adecuadas para prevenir la comisión de determinados delitos.

Las principales actividades llevadas a cabo en 2019 para la mejora del Modelo son:

- › **Actualización de las matrices de controles** para Corporación, Infraestructuras y Energía tras la revisión de riesgos llevada a cabo en 2018.
  - › **Establecimiento de la Dirección de Cumplimiento** en la división de Infraestructuras.
  - › **Organización de Comités semestrales** de Cumplimiento en Infraestructuras.
  - › **Comienzo de los trabajos para la obtención de la doble certificación ISO 37001 y UNE 19601** para los negocios de Infraestructuras y Construcción.
- Ampliación del Modelo de Cumplimiento de la Norma Corporativa de Desarrollo de Proyectos de Innovación.
  - Revisión de la Norma de Donaciones y Patrocinios.
  - Desarrollo de la Norma de Sanciones Comerciales Internacionales.

## 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 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.

160

## Medidas contra el blanqueo de capitales

En lo referido al blanqueo de capitales, dentro del grupo, Inmobiliaria y Bestinver se configuran como sujetos obligados conforme al artículo 2 de la Ley 10/2018 y cuentan con órganos de control interno y procedimientos exigidos por la normativa vigente. Adicionalmente, en toda ACCIONA es obligación de todos los empleados prestar especial atención a aquellos supuestos en que existan indicios de falta de integridad de las personas o entidades con las que se mantienen relaciones comerciales. Por otra parte, los pagos en efectivo no están permitidos, salvo en casos excepcionales, con autorización expresa y con soporte documental trazable. Además, el grupo dispone de controles en materia de pagos y procedimientos de debida diligencia, de proveedores y socios comerciales.

Durante el 2019, además de los cursos de formación obligatorios para el personal de los sujetos obligados, se ha lanzado un curso presencial de Prevención del Riesgo de Blanqueo de Capitales al que han acudido un total de 50 empleados. Este mismo curso está disponible en su versión online, que ha sido utilizada por 172 empleados.

## 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, la compañía 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. Entre otros: 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.

La Compañía documenta la aceptación del Código que ya ha sido realizada por 20.853 empleados.

El Código de Conducta aborda asuntos variados, desde el modelo de ética y cumplimiento, pasando por los principios básicos de actuación o las pautas de comportamiento relativas al respeto de los derechos humanos, hasta la prevención del blanqueo de capitales.

El control y cumplimiento de esta norma corporativa se realiza a través de:

- › **Comisión del Código de Conducta:** órgano para el análisis de las denuncias de incumplimientos.
- › **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 acciones necesarias. Mediante este protocolo, ACCIONA deja constancia de su intención de adoptar cuantas medidas sean necesarias para no permitir conductas de acoso laboral.

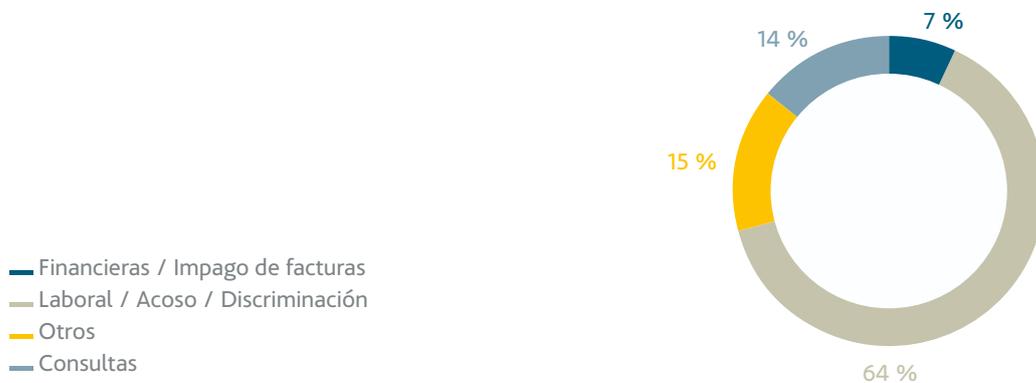
Los mensajes recibidos en el Canal Ético han crecido gracias a una comunicación más intensa con los empleados y una mayor concienciación. En 2019, han llegado 100 comunicaciones por esta vía (un 20 % más que en 2018), de las cuales se han instruido 71 expedientes, 24 por instructor externo al grupo y 47 por instructor interno. El resto de notificaciones 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.

**El Código de Conducta recoge los valores que deben guiar el comportamiento de empresas que conforman ACCIONA**

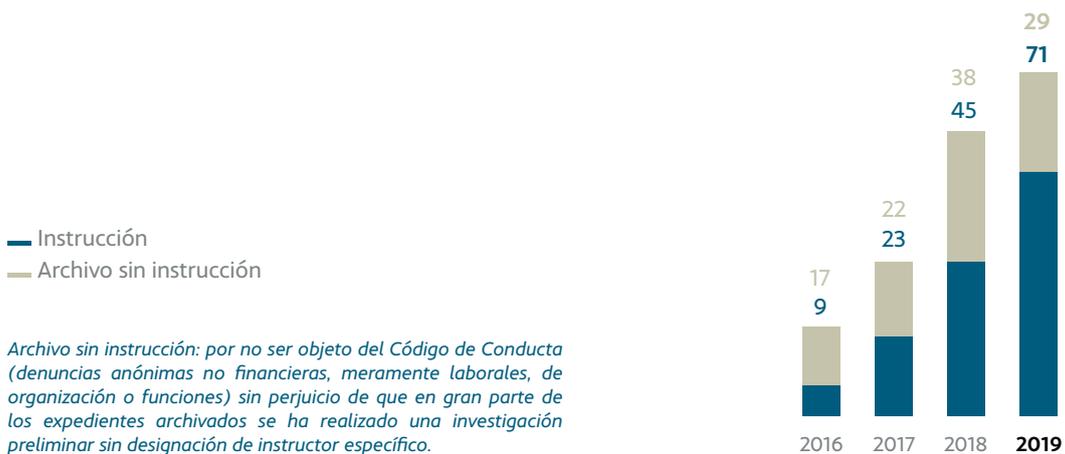
La aceptación del Código ya ha sido realizada por

**20.853**  
empleados

### Tipología de las comunicaciones



### Tratamiento de las comunicaciones



162

Ninguna de las denuncias recibidas se refiere a la entrega u ofrecimiento de sobornos o cualquier otro tipo de remuneración o contraprestación similar, a cualquier persona o entidad pública o privada, con el fin de obtener o retener ilegalmente un negocio o una ventaja de negocio para el grupo.

En 2019, se han continuado realizando dos actividades de formación. Por un lado, 170 directivos y gerentes fueron formados en el curso de anticorrupción que desde 2016 ha sido realizado por 1.962 directivos y gerentes. Por otro, 1.505 empleados siguieron el curso del Código de Conducta, disponible en 7 idiomas. Desde 2017, 10.500 trabajadores de ACCIONA han recibido este último curso. 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”. Asimismo, se han realizado 6 sesiones sobre la responsabilidad penal de administradores, directivos y personas jurídicas, al que asistieron un total de 300 empleados.

**170 directivos y gerentes** fueron formados en el curso de anticorrupción y **1.505 empleados** siguieron el curso del Código de Conducta

## Formación por país en el Código de Conducta y en el curso de Anticorrupción

(nº. empleados)

País	Código de Conducta	Curso Anticorrupción
España	814	97
Australia	266	39
México	90	7
Chile	81	3
Perú	48	2
Estados Unidos	43	0
Otros	163	22
<b>TOTAL</b>	<b>1.505</b>	<b>170</b>

### Ejemplos de las comunicaciones realizadas a los empleados sobre cumplimiento

Tanto el Código de Conducta como las Políticas corporativas y las Normas de Actuación en Anticorrupción han sido comunicadas a los empleados y publicadas en la intranet de la compañía y en la página web. Adicionalmente, ambas normas requieren de la lectura y aceptación obligatoria por parte de los empleados. Los principios corporativos de desarrollo de las políticas y, en particular, las que se refieren a prevenir la corrupción y el soborno son accesibles, tanto en español como en inglés, a través de la intranet.

La labor de comunicación tanto sobre el Código de Conducta, como sobre temas relacionados con su cumplimiento, ha supuesto la publicación de 30 notas internas con información relevante sobre anticorrupción, específicamente, en temas tales como regalos, sobornos, intermediarios y agentes, interacción con funcionarios públicos o la importancia del canal ético para comunicar irregularidades. Se ha realizado también una campaña de comunicación interna a nivel global sobre las Normas de Actuación en Anticorrupción.

163

### APORTACIONES A FUNDACIONES Y ENTIDADES SIN ÁNIMO DE LUCRO

Como parte del proceso de certificación UNE 19601 e ISO 37001, se desarrolló y aprobó la Norma Corporativa de Donaciones y Patrocinios no Comerciales. El objeto de esta norma corporativa es establecer un marco de actuación que permita al grupo asegurarse que las donaciones y patrocinios no comerciales a organizaciones benéficas o sin ánimo de lucro no disfracen pagos ilegales a funcionarios públicos u otras personas en violación de las Normas de Actuación en Anticorrupción de la compañía. Cualquier donación o actividad de patrocinio realizada por ACCIONA no debe generar la más mínima duda acerca de su idoneidad o adecuación y por supuesto, no debe suponer el incumplimiento de cualquier ley o regulación aplicable.

Estas reglas 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.

Las aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro se efectúan analizando adecuadamente la entidad receptora de la donación o patrocinio, así como su reputación y transparencia financiera.

Por último, todas las contribuciones se enmarcan en el Plan de Acción Social de ACCIONA que tiene como objetivo alinear el 100 % de la ayuda social con los objetivos de la compañía, a través de proyectos sostenibles a medio/largo plazo en todos los lugares en los que opera.

ACCIONA ha aportado 2.119.835 € en 2019 a asociaciones u organizaciones para la promoción de la sostenibilidad y asociaciones gremiales.

### Contribuciones a asociaciones para la promoción de la sostenibilidad y gremiales

Organizaciones	Aportación	Entidades destacadas
Entidades de promoción de la sostenibilidad y el diálogo global	822.913 €	World Economic Forum y UN Global Compact
Entidades para el desarrollo técnico de los negocios de ACCIONA	385.513 €	CEOE y Círculo de Empresarios
Asociaciones sectoriales	911.409 €	SEOPAN y Wind Europe
<b>TOTAL</b>	<b>2.119.835 €</b>	

164

 Más información en el apartado 'Compromiso en la Comunidad' del capítulo de 'Impacto Social'.

## DEBIDA DILIGENCIA DE TERCERAS PARTES

El grupo ha implantado una herramienta, PROCUR-e 3P, con el fin de facilitar la identificación y el conocimiento de las terceras partes con las que se relaciona (socios, consultores y agentes). 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.

ACCIONA certifica mediante *blockchain* que se realizan las diligencias obligatorias en la **contratación de consultores comerciales**

En 2019, se han registrado en la herramienta 126 terceras partes. Un total de 454 entre socios, consultores y agentes, ya han sido evaluadas por PROCUR-e 3P. Esto ha permitido tener un conocimiento adecuado sobre quién es el tercero, quién dirige la compañía, las posibles relaciones de estas personas con funcionarios públicos, los posibles litigios en materia de corrupción o blanqueo de capitales, y fraude o presencia en paraísos fiscales, entre otras cuestiones.

Además, ACCIONA ha desarrollado una plataforma que actúa a modo de notario digital, asegurando que todos los departamentos implicados en la contratación de consultores comerciales realizan las diligencias obligatorias establecidas por la normativa interna. Para ello, se ha utilizado la tecnología *blockchain*. A través de este proyecto, ACCIONA aplica protocolos y mecanismos de control que minimizan el riesgo de que empleados y colaboradores puedan incurrir en comportamientos ilegales o contrarios a la ética. En 2019, se han registrado 29 terceras partes en *blockchain*.

Por último, se han enviado 83 informes sobre terceros. En alguno de los casos, se ha recomendado no tener relaciones con la sociedad en cuestión ni con sus accionistas, y en otros, se ha solicitado información adicional.

# Negocio de Energía

La siguiente matriz muestra los resultados del análisis de materialidad, a partir del cual se genera el índice de contenidos del capítulo.

⊕ Más información sobre cómo se obtiene esta matriz en el capítulo 'Análisis de materialidad'.

## Análisis de materialidad de Energía

166



\* El desempeño en Ética y anticorrupción, Capital humano y Derechos humanos se describen en los capítulos anteriores a nivel consolidado.

Energía es el mayor operador mundial dedicado a la producción de electricidad exclusivamente a partir de fuentes renovables



## NEGOCIO DE ENERGÍA 2019

**1.629**  
Empleados

**10.117 MW**  
Potencia instalada  
renovable

**22.994 GWh**  
Producidos

Con activos en  
**16**  
países en los cinco  
continentes

**1.976 M€**  
Ventas

**845 M€**  
EBITDA



## HECHOS DESTACADOS 2019

167

### Economía

- › El índice de **clientes satisfechos** es del 98 %.
- › El **55 % de los proveedores son locales**.
- › Un total de **75,5 millones de euros de cifra de innovación**.

### Social

- › Implantación de la **Gestión del Impacto Social en 22 proyectos** en 10 países.
- › El índice de **frecuencia de accidentes** de empleados y contratistas se ha **reducido en un 3 %**.
- › **Más de 213.700 beneficiarios** de las iniciativas sociales en proyectos.

### Ambiental

- › Producción de **energía 100 % renovable** mediante 5 tecnologías renovables.
- › **Más de 13 millones de toneladas de CO<sub>2</sub> evitadas** a la atmósfera.
- › Elaborados **7 nuevos ACVs para instalaciones de producción renovable**.

## Presencia del negocio de Energía en 2019



Eólica



Fotovoltaica



Hidroeléctrica



Termosolar



Biomasa

### América

- Canadá
- Chile
- Costa Rica
- Estados Unidos
- México

### África

- Egipto
- Sudáfrica

### Europa

- Croacia
- España
- Hungría
- Italia
- Polonia
- Portugal
- Ucrania

### Ásia y Oceanía

- Australia
- India

## INVERTIR EXCLUSIVAMENTE EN ENERGÍAS RENOVABLES

La característica más remarcable de Energía es su firme y convencida apuesta por la producción de energía con origen exclusivo en fuentes renovables. Ésta es la base del modelo de negocio, que propicia un impacto positivo y aporta un valor intrínseco a la lucha contra 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, 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 (30.477 tCO<sub>2</sub>e en 2019).

### Compañía eléctrica más verde del mundo por quinto 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. Esta clasificación 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 la prominencia del mercado europeo en el *ranking* (con 6 empresas del continente en el top 10), el ratio de emisiones GEI por debajo de los 440 kgCO<sub>2</sub>/MWh para el conjunto de empresas evaluadas y la creciente evolución de la potencia renovable instalada que se ha triplicado en los últimos ocho años.

169

País	Potencia instalada (MW)	Producción (GWh)	Emisiones evitadas (tCO <sub>2</sub> e)
Australia	435	1.234	1.081.251
Canadá	181	479	345.470
Chile	542	735	574.851
Costa Rica	50	267	195.864
Croacia	30	82	43.338
Estados Unidos	930	2.284	1.463.226
Egipto	186	329	159.085
España	5.678	12.791	6.043.527

Continúa &gt;

País	Potencia instalada (MW)	Producción (GWh)	Emisiones evitadas (tCO <sub>2</sub> e)
Hungría	24	51	33.430
India	164	396	355.922
Italia	156	257	126.668
México	1.144	2.864	1.663.956
Polonia	101	244	200.238
Portugal	165	405	236.827
Sudáfrica	232	538	537.119
Ucrania	100	40	39.172
<b>TOTAL</b>	<b>10.117</b>	<b>22.994</b>	<b>13.099.944</b>

Energía produce y vende exclusivamente energía renovable, contribuyendo a desplazar las energías fósiles en los mixes eléctricos nacionales. En el marco del Plan Director de Sostenibilidad 2020, esta 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. En 2019, ACCIONA ha alcanzado los 10.117 MW de potencia instalada y ha evitado la emisión a la atmósfera de un total de 13,1 millones de toneladas de CO<sub>2</sub>.

Con más de 20 años de experiencia en el sector, está presente en las principales tecnologías renovables, abarcando actividades que comprenden toda la cadena de valor: desarrollo, ingeniería y construcción; explotación, operación y mantenimiento, y comercialización de energía.

## Reducción de la huella de carbono y los impactos ambientales mediante procesos basados en el Análisis de Ciclo de Vida (ACV)

ACCIONA considera relevante disponer de indicadores que reflejen el comportamiento de sus instalaciones a lo largo del ciclo de vida de una forma objetiva, detallada y cuantitativa, pudiendo incluir criterios ambientales desde la etapa de diseño.

Para facilitar unos ACVs simplificados, la compañía ha integrado una nueva herramienta en el proceso de diagnóstico y análisis de esos indicadores, que ha permitido identificar líneas de mejora específicas de cada tipo de proyecto y disminuir en ellos el impacto ambiental.

Así, por ejemplo, el cambio de cimentación en el parque eólico Palmas Altas (2019) ha reducido un 20 % las emisiones de CO<sub>2</sub>e por cada kWh generado con respecto al parque Mt. Gellibrand (2018) y un 23 % frente al parque Bannur (2017). Sólo esta medida, rebajaría 27.900 tCO<sub>2</sub>e en el ciclo de vida del proyecto.

## INNOVACIÓN EN RENOVABLES

En el negocio de Energía, la innovación es un pilar fundamental para mantener la posición de referencia en un sector cada vez más competitivo. La cifra acreditada de innovación en renovables en 2019 asciende a 75,4 millones de euros.

Por su parte, los ahorros verificados por mejoras operativas en los procesos suman un total de 5,6 millones de euros.

### Evolución de cifra en I+D+i en Energía

(millones de euros)

	2016	2017	2018	2019
Cifra en I+D+i Energía	73,3	66,4	61,8	75,4

### Dirección Tecnológica de Energía

La Dirección Tecnológica de Energía está ubicada en Madrid y constituye el núcleo de la actividad de innovación para las energías renovables de ACCIONA, donde se desarrollan la mayor parte de las líneas estratégicas de investigación: eólica, solar, almacenamiento eléctrico e integración en la red. El equipo de innovación de Energía está distribuido entre los centros de Energía de Pamplona, Madrid y México. ACCIONA 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.

171

Entre los principales hitos en innovación acometidos en 2019 merecen especial mención:

#### **Blockchain to energy**

- › Implantación gradual de la tecnología GREENCHAIN que permite proporcionar a los clientes la trazabilidad del origen renovable de la generación eléctrica. De esta manera, es posible comprobar en cualquier parte del mundo y en tiempo real que el 100 % de la electricidad suministrada es limpia.

#### **Área eólica on-shore**

- › Life Extension: proyecto WINDBRAIN que ha tenido por objeto el desarrollo y aplicación de metodologías de mantenimiento predictivo basadas en *big data* y redes neuronales.
- › Maximización de potencia a través de estrategias de control innovadoras que maximizan la curva de potencia en la flota AW1500 y AW3000 y estudio, implementación y validación de la reducción de ruido en aerogeneradores con diferentes marcas de palas.

- › Desarrollo de una herramienta que genera alarmas automáticas para la detección y monitorización de tormentas y observación de rayos (THOR), lo que permite aumentar la seguridad de empleados y activos de la compañía.
- › Empleo de la impresión 3D para la fabricación de repuestos, evitando logística internacional.

## Hibridación paneles solares orgánicos con torres eólicas

El proyecto ha consistido en el recubrimiento de la torre de un aerogenerador del parque eólico de Breña (Albacete), con módulos fotovoltaicos orgánicos flexibles para atender el consumo interno de los sistemas auxiliares de la turbina. Se trata de una solución pionera a nivel global en el campo de la hibridación entre la energía eólica y fotovoltaica que permitirá estudiar tanto el comportamiento de los paneles orgánicos –una tecnología fotovoltaica emergente- como su aplicación para mejorar la eficiencia del aerogenerador.

### Área solar fotovoltaica

- › Inicio de la construcción de su primera planta PV flotante en el embalse de Sierra Brava (Cáceres) con una potencia de 1.125MW.

172

## Innovación en generación fotovoltaica

ACCIONA ha creado un *hub* o centro de innovación en su planta El Romero Solar (Atacama, Chile) con el objetivo de testar nuevas tecnologías fotovoltaicas que permitan incrementar la eficiencia y el rendimiento de las instalaciones solares. En el centro, se está estudiando, en particular, el comportamiento mecánico y energético de módulos de tecnología cristalina bifacial, de célula partida y de capa fina de telurio de cadmio (CdTe), tecnologías todas, ellas en fase de desarrollo y con expectativas de marcar la evolución futura de la energía fotovoltaica.

## CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

Energía contribuye a mejorar 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 alcanzan una dimensión social muy amplia: efectos sobre las personas, en las vidas de las comunidades o en la generación de riqueza y empleo en la región. Más de 213.700 personas se han beneficiado de las diferentes iniciativas llevadas a cabo en proyectos de esta división en 2019.

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.

+ Más información en el apartado de 'Gestión del impacto social, una metodología avanzada' en el capítulo de 'Impacto Social'.

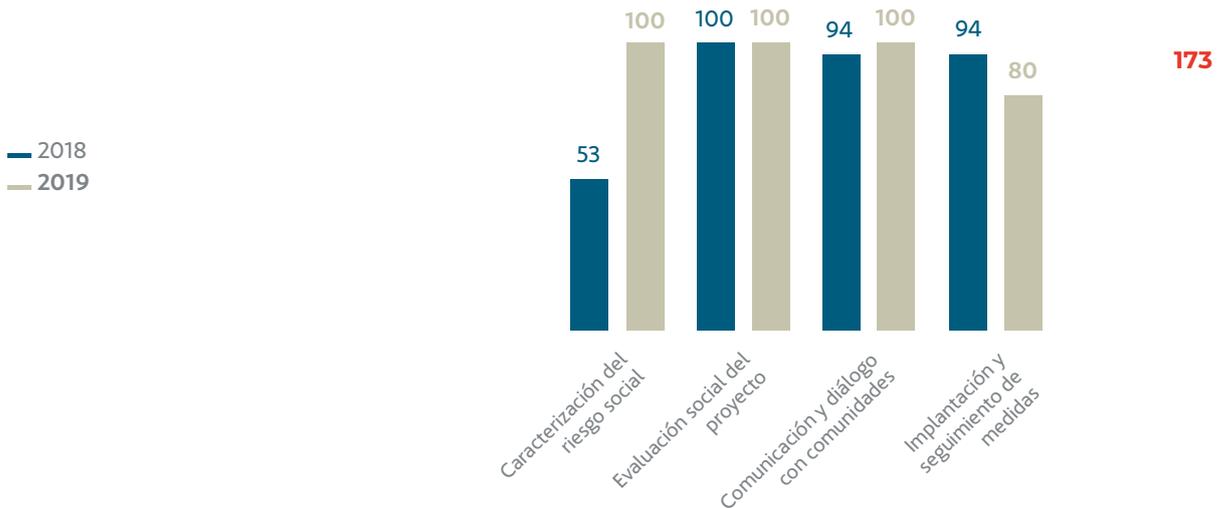
En 2019, Energía ha implantado la Gestión del Impacto Social en 22 proyectos de parques eólicos y plantas fotovoltaicas de 10 países.

### Evolución de la implantación de la metodología GIS en Energía

	2016	2017	2018	2019
Nº proyectos	18	13	17	22

### Nivel de implantación de cada fase de la metodología GIS en los proyectos de Energía

(% sobre el total de proyectos de la división de Energía con GIS)



Además, se han realizado auditorías externas en dos proyectos eólicos en Australia a fin de evaluar el grado de implementación de la metodología GIS.

Con el objetivo de proporcionar un mecanismo de quejas para comunidades y otros grupos de interés, Energía establece canales de comunicación específicos en el 100 % de sus proyectos y un formulario público en su web para personas o grupos que deseen remitir consultas y/o sugerencias relativas a cualquier proyecto promovido por la compañía (<http://www.acciona-energia.com/es/sostenibilidad/consultas-y-sugerencias/>).

## Impacto socioeconómico de los proyectos

Para detectar y medir los beneficios socioeconómicos y ambientales que generan los proyectos de Energía desde su inicio hasta su cierre, la división utiliza el modelo económico basado en tablas *input-output* (análisis de las relaciones entre las diferentes industrias). A través de esta herramienta obtiene 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.

Energía ha elaborado en 2019 estudios específicos de impacto socioeconómico de todo el ciclo de vida de 14 proyectos. A comienzos de 2020, se prevé medir el impacto socioeconómico de todos los activos de Energía en 2019.

## Inversión social asociada a proyectos

Otro de los caminos de Energía para gestionar su aportación a la sociedad es el desarrollo de proyectos sociales en las comunidades en las que opera. Por ejemplo:

- › Apoyo a programas nutricionales para la población infantil.
- › Campañas de vacunación.
- › Mejoras de infraestructuras básicas.

## Proyectos con actuaciones sociales destacadas

174

### Actuaciones sociales en el parque eólico de Bannur (India)

#### Gestión del Impacto Social

Durante el periodo de construcción se desarrolló un estudio del área de influencia del proyecto. Se obtuvo información de 83 familias, así como de las autoridades locales, en relación a la situación de las necesidades básicas. Gracias a ello, desde 2017, se pudo planificar una intervención de acción social a medio plazo en colaboración con una entidad social local. De esta iniciativa destacan las siguientes actuaciones:

- › Participación regular del personal de ACCIONA en las reuniones de las distintas comunidades en las que participan autoridades locales y regionales, niños, padres y voluntarios.
- › Diálogo directo con miembros de la comunidad que contribuye a identificar distintas necesidades.
- › Cobertura de los medios locales de las iniciativas desarrolladas por la empresa en el área.

Continúa >

**Impacto socioeconómico**

Los impactos socioeconómicos se centran en la contribución local al PIB y la generación de empleo durante todas las fases de la vida del proyecto.

- › Contribución al PIB: 95.965 M€.
- › Creación de empleo: 4.029 empleos (durante el total del ciclo de vida del proyecto).
- › Emisiones evitadas: 227.798 tCO<sub>2</sub> al año.
- › Ahorro de agua: 438.544 m<sup>3</sup> de agua al año.
- › Mejora de la calidad del aire: 1.971 toneladas de SO<sub>2</sub> y NOx evitadas al año.

**Acción social**

Desde el año 2017 se desarrolla un proyecto en colaboración con la ONG Pratham, una organización que se dedica a mejorar la calidad de la enseñanza en India. Durante el 2019 se destaca lo siguiente:

- › Se mantiene el apoyo a los 1.394 niños y niñas con los que se trabajó el año anterior con el objetivo de seguir acompañándolos en su proceso de mejora y aprendizaje.
- › Se han desarrollado competiciones para evitar el abandono escolar y fomentar la implicación de los padres en el proceso educativo.
- › Sesiones semanales de desarrollo de capacidades para los profesores de los colegios públicos.

Esta iniciativa ha sido seleccionada por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas como ejemplo de buena práctica para ser difundida por redes en el 4º aniversario de la aprobación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

## Actuaciones sociales en el parque eólico de Mortlake (Australia)

**Gestión del Impacto Social**

Las siguientes estrategias han resultado clave en el fomento de una relación positiva:

- › Fórum conformado por propietarios de los terrenos, vecinos, negocios locales, servicios de emergencia, miembros del ayuntamiento y constructores para asegurar que representen los diferentes intereses de la comunidad.
- › Distribución de materiales de comunicación: boletín trimestral, notas de prensa y una actualización quincenal sobre el estado de la construcción.
- › Centro de información comunitaria ubicada en el principal núcleo poblacional.
- › Reuniones de seguimiento con los vecinos y propietarios de los terrenos.
- › Visitas a las instalaciones con los colegios locales, universidades y grupos comunitarios.

### **Impacto socioeconómico**

El objetivo es contribuir significativamente desde la comunidad al crecimiento del conjunto del país y la generación de empleo durante todo el ciclo de vida del proyecto.

- › Contribución al PIB: 139.13 M€.
- › Creación de empleo: 371 empleos (durante el total del ciclo de vida del proyecto).
- › Emisiones evitadas: 691.405 tCO<sub>2</sub> al año.
- › Ahorro de agua: 1.018.347m<sup>3</sup> de agua al año.
- › Mejora de la calidad del aire: 4.620 toneladas de SO<sub>2</sub> y NOx evitadas al año.

### **Acción social**

En 2019 merecen especial mención las siguientes acciones:

- › Programa de beneficios compartidos: la iniciativa no sólo apoya proyectos de grupos locales, sino que también desarrolla un programa de beneficios para la comunidad y promueve la actividad económica local.
- › Inversión comunitaria: además de divulgar la contribución de la energía renovable a la sociedad, la compañía trabaja para construir una relación positiva con distintos grupos de interés. Destaca la colocación de un mirador en el monte Noorat para profundizar en el funcionamiento de las energías verdes gracias a unos paneles informativos. También cabe señalar la firma de un acuerdo para becas post doctorales a investigadores de áreas relacionadas.

## **LA SEGURIDAD Y CALIDAD DEL SUMINISTRO COMO ATRIBUTO DE CONFIANZA CON LOS CLIENTES**

El Centro de Control de Energías Renovables (CECOER), integrado en el negocio de Energía, 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 Energía**

- › El 100 % MW instalados certificables <sup>21</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>21</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.

## Acuerdos a largo plazo

Tres factores hacen de la compra corporativa de energía verde, una poderosa herramienta para 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 2019, ACCIONA ha continuado reforzando su estrategia de venta de energía renovable a grandes clientes corporativos que desean reducir su huella de carbono con nuevos acuerdos para el suministro renovable a largo plazo.

### Acuerdos Power Purchase Agreement (PPA)

En 2019 se han firmado 3 PPAs corporativos: con ECONNSA en Chile, con PREH en México y con VIVA ENERGY en Australia, a los que venderá energía renovable a largo plazo.

Los PPAs ofrecen al cliente **mejor cobertura de riesgo** ante la volatilidad del mercado eléctrico, precios competitivos y un suministro eléctrico fiable

Energía también desarrolla proyectos llave en mano para clientes a través de contratos *Engineering, Procurement and Construction* (EPC), además de gestionar la operación y el mantenimiento de plantas renovables.

## Relación con el cliente y servicios a su disposición

Green Energy Development, filial de ACCIONA, gestiona la venta de la energía de origen 100 % renovable producida en las instalaciones del grupo. También se ocupa de la venta de otros productores independientes de energía renovable, que se benefician de la capacidad técnica y experiencia del grupo, adaptadas a las necesidades del cliente. Green Energy cuenta con una dilatada trayectoria en venta de energía en mercados mayoristas.

Junto al 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, la descarga de facturas y atención telefónica 24/7 o la posibilidad de consultar el historial de consumos y la previsión de precios. La compañía dispone de un sistema CRM que gestiona la relación con el cliente, y que contribuye a prestar un servicio y dar un seguimiento óptimo. Con la segmentación de clientes de 2019, se ha pretendido garantizar una mejor gestión de las relaciones con el cliente. En España, el 58 % nos ve mejor que al resto de eléctricas y el 42 % nos ve igual.

### Satisfacción y fidelización del cliente

El índice global de clientes satisfechos de la división es del 98 %.

#### Evolución de la satisfacción de los clientes

(%)

	2016	2017	2018	2019
Cientes satisfechos	94	100	100	98

Incluye las filiales Green Energy España y Portugal, Solar, Energía México y Energía Chile.

En cuanto a la atención de reclamaciones, Energía ha implantado un sistema de priorización de peticiones para gestionarlas más rápidamente. La división ha recibido 52 reclamaciones B2B, de las cuales ha resuelto un 92 %. Solar ha resuelto el 74 % (23 en total) en un tiempo medio de 24 horas. El negocio de Energía no ha recibido quejas por parte de ningún cliente -ni público ni privado- en los siguientes países: Australia, India, México, Costa Rica, Sudáfrica, Ucrania, Estados Unidos y Canadá.

### **Greenchain: trazabilidad del origen renovable de la electricidad con *blockchain***

El proyecto Greenchain de ACCIONA traza el origen renovable de su generación eléctrica con tecnología *blockchain*, de manera que los clientes que lo requieran pueden 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.

### Mejora continua

Durante el pasado año, 885 empleados de Energía han participado de forma directa en 14 grupos de mejora, generando 98 lecciones aprendidas. Destaca el proyecto Think Quality, cuyo objetivo es reforzar la función de calidad a lo largo de la cadena de valor, completando un diagnóstico de la situación y un programa de acciones. También se han desarrollado iniciativas transversales sobre los costes de la no calidad, el modelo de gobierno y la definición de indicadores clave, entre otras.

Asimismo, se ha continuado el proyecto Best Value para incrementar la competitividad económica de los proyectos. Medidas como la prefabricación de edificios y cimentaciones o el premontaje robotizado de estructuras, han conseguido reducir el coste de la energía por encima de los objetivos de la división.

178

## **GESTIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL**

La gestión ambiental de ACCIONA se sustenta en el principio de mejora de desempeño ambiental. El disponer de unos sistemas de gestión robustos y de una estructura de responsabilidades adaptada a cada uno de los países donde opera es fundamental para lograr un desempeño con altos estándares de calidad de gestión del medio ambiente.

Con este objetivo, las diferentes áreas establecen acciones específicas para reducir el impacto sobre el entorno.

El negocio de Energía, dentro de la gestión y control de los aspectos ambientales del negocio, incluye el impacto acústico tanto en la fase de diseño de proyecto como en el funcionamiento de las instalaciones de cualquier tipo de tecnología. En fase de diseño, al objeto de prevenir riesgos por ruido ambiental, y en fase de funcionamiento, para verificar el cumplimiento de la normativa de aplicación, así como la implementación de mejoras tecnológicas que reduzcan la afección acústica, con especial atención a áreas especialmente sensibles.

## 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 ejemplos llevados a cabo en 2019:

### Marcaje de águilas perdiceras

El águila perdicera es una rapaz que tiende a decrecer. El 75 % de la población europea está en España, siendo sus principales amenazas no naturales, la persecución directa y la electrocución y colisión con las líneas eléctricas.

A fin de conocer el uso del hábitat y los riesgos potenciales de la especie, se colocaron emisores GPS/GSM a seis ejemplares (3 parejas) de águila perdicera en colaboración con la Administración ambiental competente y la Universidad de Valencia. Estos emisores han proporcionado hasta la fecha más de 7 millones de localizaciones. El seguimiento durará previsiblemente 3 años.

### Medidas para minimizar el riesgo de colisión de aves amenazadas en los parques de Tahivilla (Cádiz)

La actividad ganadera que tiene lugar en las infraestructuras de los parques de Tahivilla atrae a numerosas aves como el alimoche común, una especie catalogada como vulnerable en el Catálogo Nacional y En Peligro en el regional, por el agua de los bebederos para el ganado y las carroñas y otros restos orgánicos generados.

Para conocer cómo usan el espacio las especies amenazadas, se realizan anotaciones de vuelos y se cartografían los avistamientos (616 vuelos de alimoche en 2019).

Por otra parte, se han localizado 70 estructuras que pueden atraer a la fauna (comederos y puntos de agua) para reducir la llegada del alimoche a la zona.

Por último, se ha realizado una alimentación suplementaria en las inmediaciones de los nidos durante la reproducción, al objeto de minimizar los movimientos de las aves en el entorno de los aerogeneradores.

179

## LA SALUD DE LOS TRABAJADORES DEL NEGOCIO DE ENERGÍA

Energía mantiene un Sistema Integrado de Gestión para todo el negocio que establece los requisitos mínimos de Seguridad y Salud que deben tenerse en cuenta en cualquiera de sus sociedades y países. En 2019, se ha conseguido certificar este sistema conforme al estándar ISO 45001 en el 100 % de la actividad. La división ha alineado su Política de Seguridad y Salud con las reformas exigidas por este estándar.

La estrategia de seguridad y salud del área de Energía de ACCIONA se basa en la excelencia (objetivo cero accidentes), en la mejora continua y en el soporte a los empleados.

## El 100 % de la actividad de Energía está certificada conforme a ISO 45001

Los riesgos de Energía en materia de seguridad y salud laboral se derivan de dos de sus principales actividades: la construcción y la operación y mantenimiento de instalaciones de energía renovable.

### 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. El análisis de los riesgos determina los puntos críticos en cada centro y las acciones preventivas asociadas, que afectan 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 cualquier situación de inseguridad 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.

Como buena práctica a destacar, la división de Energía elabora y publica en su página web alertas de seguridad sobre aquellos incidentes de los que se hayan extraído lecciones aprendidas que sean de interés para el sector (<http://www.acciona-energia.com/es/sostenibilidad/seguridad-y-salud/>).

## 180

Asimismo, gracias a la ubicación de vestuarios y duchas en los recintos de trabajo, Energía favorece la práctica del deporte diario en horarios que permiten la conciliación laboral con la vida familiar.

El negocio de 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. Desde esta plataforma, se fomentan entornos de trabajo seguros basados en la cualificación técnica de los profesionales que trabajan en el sector, especialmente en países donde ese nivel de formación es menor.

### Think Safe: impulso a la cultura preventiva

El programa THINK SAFE 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.

El plan se puso en marcha en 2017 y en 2019 ha conseguido llegar al 100 % de la plantilla en España y al 90 % de la plantilla internacional.

En 2019, el índice de frecuencia ha descendido, mientras que el de gravedad ha aumentado respecto al año anterior.

No se han detectado en la división casos de enfermedad profesional ni se ha producido ningún accidente fatal. Además, el riesgo higiénico es mínimo y la incidencia de enfermedades profesionales es nula.

### Evolución de indicadores de accidentabilidad para empleados de Energía

	2016	2017	2018	2019	2016	2017	2018	2019
	Índice de gravedad				Índice de frecuencia			
Energía	17,1	7,9	17,7	19,4	0,5	0,4	0,5	0,4

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 Energía para el año 2019, merecen especial mención los siguientes:

- › Establecer un programa de mejoras ergonómicas en las operaciones de mantenimiento y de construcción para ser implantado en dos años.
- › Determinar un programa de seguridad vial que será implantado en dos años, empezando por cinco plantas piloto, con el objetivo de obtener la certificación conforme al estándar ISO 39001 en 2021.
- › Definir e implantar un programa de prevención y protección de los trabajadores ante fauna salvaje.

## Proyectos Act Safe y Build Safe

Con planes de acción definidos y preparados para lanzarse en los próximos dos y tres años, respectivamente, ambas iniciativas comparten una misma estructura y modo de funcionamiento, aunque cada uno tiene sus particularidades propias.

- › Proyectos liderados por las respectivas direcciones de O&M y de I&C. La función de H&S es de soporte a este liderazgo.
- › Los dos cuentan con el asesoramiento de la consultora experta en seguridad y salud DUPONT.
- › Ambos parten de un diagnóstico elaborado por DUPONT respecto a la situación de los servicios de O&M y de I&C dentro de la curva de Cultura Preventiva de Bradley, lo cual ha permitido identificar dónde se está y dónde se quiere estar dentro de dos años.
- › A partir de ahí, se han definido sendos planes de acción dirigidos a conseguir el objetivo de excelencia en seguridad y salud para cualquier actividad de la división de Energía de ACCIONA (tanto en O&M como en I&C).

- › Los dos proyectos tienen sus propios Comités de Dirección y de Ejecución, con una participación activa del personal de nivel Gerente en ambos departamentos.
- › Hay acciones comunes, como el desarrollo e implantación de un programa de “Observaciones Preventivas”, un programa de “Plan de Acción Personal” o un programa de “Normas que Salvan Vidas”.
- › También hay acciones más particulares, como una formación sobre el “Factor Riesgo” dentro de O&M o un programa de “Aprender de los Incidentes Graves” dentro de I&C.

### Seguridad vial

La división de Energía ha elaborado una nueva Guía (procedimiento interno) con los requisitos mínimos a nivel mundial que deben cumplirse cuando los empleados hacen uso de vehículos con motivo del trabajo.

Por otro lado, en México, Chile y España se han desarrollado iniciativas de concienciación en materia de seguridad vial. Estos programas, han incluido cursos extraordinarios y específicos, campañas de comunicación entre los empleados, refuerzo de los vehículos, revisión de los viales de las instalaciones y mejora de los controles de cumplimiento (uso de radares móviles o test de alcoholemia).

### La seguridad y salud en la cadena de suministro de Energía

La Política de Seguridad Laboral de 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 esta materia. Queda así condicionado el contrato de la empresa a su efectiva implementación. Energía dispone de medidas que abarcan todas las fases del proceso, desde la licitación hasta su finalización:

182

- › Limitar en licitaciones los índices de frecuencia de proveedores y contratistas.
- › Programa de personalización de tareas y evaluaciones periódicas del cumplimiento.
- › Cartas de amonestación y multas contractuales 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 2019, han aumentado ligeramente las tasas de accidentabilidad en contratistas de Energía, no habiendo resultado ninguno de ellos en accidente fatal.

La Política de Seguridad Laboral de Energía establece que **las exigencias para prevenir riesgos son las mismas** para los empleados propios que para los subcontratados

#### Evolución de indicadores de accidentabilidad para contratistas de Energía

	2016	2017	2018	2019	2016	2017	2018	2019
	<b>Índice de gravedad</b>				<b>Índice de frecuencia</b>			
Energía	46,7	3,6	22,0	24,4	1,9	1,1	0,6	0,8

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.

# Negocio de Infraestructuras

La siguiente tabla muestra los resultados del análisis de materialidad combinado de los cuatro negocios de la división. A partir de ella se genera el índice de contenidos del capítulo.

 Más información sobre cómo se obtiene esta tabla en el capítulo 'Análisis de materialidad'.

## Análisis de materialidad de Infraestructuras

Capítulos Memoria	Asuntos Materiales	Infraestructuras			
		Construcción	Concesiones	Agua	Servicios
	Diversidad e igualdad de oportunidades				✓
Personas	Capital humano	✓	✓	✓	✓
	Seguridad, salud y bienestar	✓	✓	✓	✓
Riesgos y oportunidades de la emergencia climática	Estrategia climática	✓	✓	✓	✓
	Gestión ambiental y biodiversidad	✓		✓	
Impacto ambiental	Uso del agua			✓	
	Residuos y economía circular	✓			✓
Innovación	Innovación y transformación digital	✓	✓	✓	✓
Clientes	Calidad, seguridad y satisfacción del cliente	✓	✓	✓	✓
Impacto social	Comunidades locales		✓		
Respeto de los derechos humanos	Derechos Humanos				
Cadena de suministro	Cadena de suministro sostenible		✓		✓
Información fiscal / Gobierno corporativo / Ética y anticorrupción	Ética y anticorrupción	✓	✓	✓	✓

*Nota: el desempeño en Diversidad e igualdad de oportunidades, Capital humano, Derechos humanos, Cadena de suministro sostenible y Ética y anticorrupción son descritos en los capítulos anteriores a nivel consolidado.*

Infraestructuras cuenta con amplia experiencia en el desarrollo y ejecución de proyectos complejos y servicios en todo el mundo. Su actividad se concreta en cuatro principales líneas de negocio: Construcción, Concesiones, Agua y Servicios. La línea de negocio de Industrial ha quedado integrada en Construcción a cierre de 2019, pero se mantiene desagregada aún en algunos de los indicadores.



## NEGOCIO DE INFRAESTRUCTURAS 2019

**37.039**  
Empleados

**207 M€**  
Beneficio antes  
de impuestos

**396 M€**  
CAPEX

Actividad en  
**42**  
países en los cinco  
continentes

**4.870 M€**  
Ventas

**431 M€**  
EBITDA



## HECHOS DESTACADOS 2019

185

### Económica

- › El índice de **clientes satisfechos** es del 98 % para todo Infraestructuras.
- › El **96,5 %** de los **proveedores** son **locales**.
- › Un total de **149,6 millones de euros** de **cifra de innovación**.

### Social

- › Implantación de la **Gestión del Impacto Social** en **102 proyectos** en **22 países**.
- › **Disminución de los índices de accidentabilidad para empleados**: un 3 % el de **gravedad** y un 4 % el de **frecuencia**.
- › **Impacto socioeconómico medido** en el proyecto **Power to Green Hydrogen** en **Mallorca (España)**.

### Ambiental

- › **1.030 hm<sup>3</sup>** de **agua desalinizada, potabilizada y depurada**.
- › **Más del 50 %** del **agua tratada** en **países o zonas con estrés hídrico**.
- › **Compensación del 100 %** de **emisiones generadas (134.127 t CO<sub>2</sub>e)**.

Presencia del negocio de Infraestructuras en 2019



## CAMBIO CLIMÁTICO

La división de Infraestructuras tiene como prioridad responder a la demanda mundial de infraestructuras sostenibles. 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 2019 (tCO<sub>2</sub>e)



Infraestructuras participa en la consecución del objetivo de neutralidad en carbono para todo grupo, mediante la compensación del 100 % de sus emisiones generadas, que fueron 134.127 tCO<sub>2</sub>e en 2019.

El negocio de Infraestructuras ha desarrollado diferentes soluciones en el ámbito de la mitigación y la adaptación al cambio climático, por ejemplo:

187

### ACCIONA quintuplica su flota de motos eléctricas de movilidad compartida

Tras el exitoso lanzamiento el pasado año del servicio en Madrid, ACCIONA ha comenzado a operar en 2019 también en Valencia, Gandía, Barcelona, Sevilla, Lisboa y Zaragoza.

Las motos, con prestaciones equivalentes a 125cc, se alimentan mediante baterías recargables y ofrecen tres modalidades de conducción: el modo *Standard* "S", con una velocidad de hasta 50 Km/h para ciudad; el *Custom* "C", que permite alcanzar los 80 Km/h, y el modo "X", que llega hasta los 100 Km/h.

A finales de 2019, ACCIONA tiene una flota de más de 5.000 motocicletas alimentadas con electricidad de origen renovable, que, en sustitución del vehículo privado, ahorran más de 700 tCO<sub>2</sub>e al año. El equipo de mantenimiento realiza la recarga de las motos mediante el cambio de baterías, en horario nocturno, con una flota de vehículos también 100 % eléctricos.

## Infraestructuras participa en la consecución del objetivo de neutralidad en carbono para todo grupo

mediante la compensación del 100 % de sus emisiones generadas que fueron

# 134.127

tCO<sub>2</sub>e en 2019.

### Plan de eficiencia y mejora de la gestión del ciclo integral del agua

ACCIONA ha iniciado un proyecto trienal para optimizar la gestión del ciclo integral del agua que, durante su primer año en funcionamiento, ya arroja importantes beneficios medioambientales: reduce el consumo de energía en 16 GWh/año, y evita la emisión a la atmósfera de 1.622 toneladas de CO<sub>2</sub>.

El plan supone una inversión de 2,3 millones de euros, abarca todas las plantas de tratamiento y servicios de agua gestionados por ACCIONA en España y tendrá continuidad a partir de 2020 en las empresas participadas en España e internacionales.

Entre los desarrollos del plan, destacan la implantación de sistemas de telecontrol basados en GIS y en modelos matemáticos, el uso de *Business Intelligence* y de Inteligencia Artificial o el uso de prelocalizadores acústicos, correladores y *smart-balls*.

188

### El Ayuntamiento de Madrid y ACCIONA se alían para mejorar el consumo energético de 400 edificios municipales

El contrato, que tiene una duración de 4 años y un importe de aproximadamente 17 millones de euros, incluye la creación de un Sistema de Gestión Energética de ámbito municipal, que permitirá el seguimiento y análisis en tiempo real de los consumos energéticos de los inmuebles para detectar y corregir ineficiencias.

A través de auditorías energéticas, ACCIONA identificará e implementará proyectos de ahorro energético, cuyos consumos se monitorizarán en tiempo real en el centro de control de la compañía, mediante técnicas de *Big Data* y *Machine Learning*.

El objetivo del Ayuntamiento es reducir en un 50 % el consumo energético de estos edificios.

## Carreteras resilientes con capacidad de adaptarse al cambio climático

Los efectos de los fenómenos climatológicos representan entre el 30 % y 50 % de los costes de mantenimiento de carreteras en la Unión Europea (entre 8 y 13 billones de euros al año), cifra que se verá acrecentada por el impacto del cambio climático en Europa.

A través de su negocio de mantenimiento de infraestructuras, ACCIONA participa en los proyectos europeos CLARITY y PANOPTIS, con el objetivo de crear una herramienta integrada de gestión que garantice una red de carreteras resiliente, con capacidad de adaptarse a diferentes situaciones climáticas adversas, evite cortes de circulación y maximice el tiempo de uso.

En el proyecto CLARITY, la compañía ha participado como usuario final en la autovía A-2 a su paso por Guadalajara (España) (tramo mantenido por ACCIONA), en el desarrollo de un Sistema Integrado de Información sobre Servicios Climáticos (CSIS) basados en la nube. Dentro del proyecto PANOPTIS, la compañía ha desplegado en el mismo tramo de autovía, diversas tecnologías de monitorización, inspección y gestión: sensores estructurales y de corrosión acoplados a sistemas de alarma temprana o tecnologías de visión computacional e inteligencia artificial para inspección del firme.

## Adaptación al cambio climático minimizando el riesgo de golpes de calor

Con el cambio climático, se alarga la frecuencia y duración de los eventos de calor extremo, ante los que son especialmente vulnerables los empleados que trabajan al aire libre. Evitar los temidos golpes de calor en los trabajadores de conservación de carreteras de ACCIONA es el objetivo del dispositivo ZERO IoT, cuya fase piloto se realizó en la concesión de la autovía A-2 en Torija (España) con el inicio del verano.

El dispositivo consta de una pulsera y un sensor, que mide tanto las pulsaciones del trabajador, como los aspectos ambientales que pueden afectarle: temperatura, humedad, etc. El aparato crea y detecta en tiempo real patrones de riesgo, avisando al empleado cuándo es necesario refrescarse para evitar posibles problemas.

189

## SEGURIDAD Y SALUD EN INFRAESTRUCTURAS

Para la división de Infraestructuras de ACCIONA, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) permiten abordar los mayores retos de la humanidad desde una óptica global y transversal, donde las soluciones de unos problemas ayudarán a resolver otros. En nuestra relación con la sociedad, asumimos la necesidad de colaborar en la mejora de la calidad de vida de las personas: nuestro compromiso es crear un entorno de trabajo seguro, atractivo, inspirador y de éxito.

Trabajamos sobre un modelo de referencia dentro de la cultura de la excelencia en Seguridad y Salud Laboral a través de la creación y mejora de la eficiencia en las condiciones de trabajo, garantizando la seguridad y salud en los centros de trabajo con el objetivo de crear un entorno saludable, mejorando el bienestar laboral de todos sus empleados, contribuyendo a reducir el número de accidentes laborales y enfermedades profesionales e influyendo en toda la cadena de valor, especialmente en las empresas colaboradoras. Todo ello, contribuye a aumentar la importancia del factor humano estrechando la relación

entre las conductas positivas y la gestión de la seguridad y el bienestar laboral en el siglo XXI, a través de programas innovadores, que ya constituyen casos de éxito en los sectores donde operamos.

El modelo aporta un nuevo orden de cosas conducentes a la consolidación de una nueva cultura preventiva, como así se pone de manifiesto en sus programas de liderazgo visible, seguridad basada en los comportamientos y refuerzos positivos, los programas voluntarios de protección dirigidos a sus proveedores y empresas colaboradoras, en sus altos estándares de seguridad, o en los nuevos modelos de planificación de las actividades críticas basado en la intuición, sencillez y economía documental, haciendo de la simplificación el valor de la gestión. A esto se suma, una profunda transformación tecnológica que ha generado un modelo de gestión digital pionero en la gestión preventiva, como la asistencia remota en *streaming*, el IoT, realidad virtual y aumentada, y de forma muy especial el desarrollo de herramientas predictivas.

**Prevención inteligente.  
Transformación cultural**

**Liderazgo  
y compromiso**

**LEADER:** programa de liderazgo visible directores, gerentes y mandos intermedios.  
**BBS4U:** programa de seguridad y salud basado en la conducta.

**Aprendizaje**  
Técnicas de aprendizaje basado en las Reglas 12

**Procedimientos  
y procesos**

- › PAC: planificación actividades críticas
- › Simplificación y eficacia de la planificación
- › ESA Plus
- › Estándares y Procesos

**Bienestar**

- › Servicio de fisioterapia
- › Asistencia médica
- › Campañas nutrición y dietas
- › Campañas actuación en materia de salud
- › Consejos primeros auxilios

**Indicadores**

**HS & Fast HS**

- › Sistema valorización de gestión
- › Reglas 12
- › Sistema de valoración basada en las Reglas 12

**NOSACQ-50**

- › Medición clima de seguridad
- › Siniestralidad

**Digitalización**

**HS Inteligente (Big Data)**

- › Realidad virtual y aumentada
- › Internet de las cosas, Zero IoT y sensorización

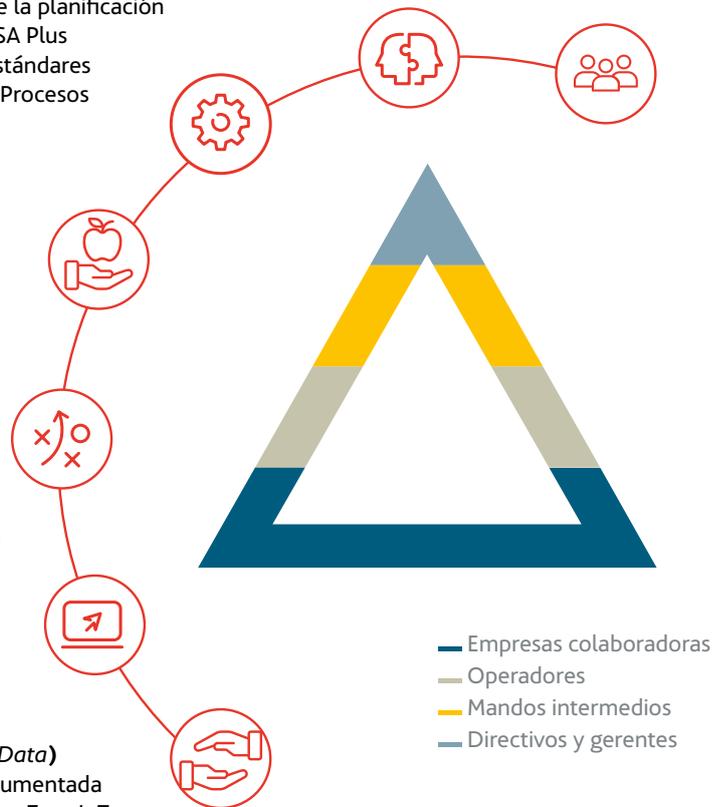
**HS App**

- › Prevención remota experta
- › SST App
- › Autodesk BIM 360

**Cadena de Valor**

**PPV**  
Programa de protección voluntario

190



Entre los principales avances en materia de salud y seguridad laboral en 2019, destacan los siguientes:

- › Lanzamiento de la nueva campaña Participa! para la mejora de la participación y consulta de los trabajadores (propios y subcontratas) en todos los negocios de la división.
- › Se ha comenzado la migración a la certificación ISO 45001, alcanzando al 36,14 % de las sociedades de más de 150 trabajadores, por encima del objetivo del 10 % para 2019.
- › Mejora del control de las empresas proveedoras a través de la implantación de PRL Remota con 40 visitas en total en todos los negocios de los países plataforma: México, Chile, Brasil, Canadá y Australia. El control de proveedores también ha evolucionado con el establecimiento de programas BBS4U (en 15 centros de trabajo) y PPV (en 21 empresas colaboradoras) en proyectos de los países plataforma, México, Chile, Brasil, Canadá y Australia, que puedan cumplir los requisitos.
- › Implementación de las Comisiones de Seguridad y Salud para la integración efectiva en todos los niveles jerárquicos de la compañía.
- › Campaña “En la carretera no estás solo” para la difusión de los riesgos del trabajo en carretera. Se realizó en colaboración con ACEX (Asociación de Empresas de Conservación y Explotación), Dirección General de Tráfico y Ministerio de Fomento.
- › Programa de Bienestar y Salud laboral.
- › Gimnasio emocional: talleres sobre comprensión y gestión de emociones para empleados de Construcción.
- › Realización de cursos sobre seguridad vial, conducción eficiente, empleo de equipos medidores, hábitos posturales, nutrición, diabetes, golpes de calor, salud ocular, primeros auxilios, lesiones, dolencias crónicas, tabaco, alcohol y drogas.

## Proyecto ZERO IoT

El proyecto ZERO IoT, en el que participan los negocios de Agua y Construcción, está basado en el “Internet of Things” (IoT), que conecta en tiempo real diferentes dispositivos *wearables* como pulseras o *smartbands* y sensores con *smartphones*, *beacons*, y *tablets*. Este sistema permite la detección temprana con alertas de situaciones de riesgo que pueden conducir a incidentes reales tanto a trabajadores como a supervisores de la tarea.

Zero IoT funciona como un programa de “Cero accidentes” para los trabajadores. Permite la parametrización de los “escudos” en función de las condiciones del escenario laboral, con el objetivo de identificar riesgos no previstos para poder evitarlos o, en el caso de una situación de emergencia, hacer una intervención en el menor tiempo posible.

191

**Implementación  
de las Comisiones  
de Seguridad  
y Salud**

para la integración efectiva  
en todos los niveles  
jerárquicos de la compañía

## Planificación de actividades críticas (PAC)

La división de Infraestructuras de ACCIONA ha diseñado e implementado una herramienta que hace posible describir la metodología a seguir en la planificación de las actividades críticas de los proyectos. Con este objetivo, el mecanismo se fundamenta en un documento que recoge las claves para ejecutar las acciones preventivas necesarias en esas tareas de difícil consecución.

Durante el 2019, se han añadido las siguientes tipologías de obra a la herramienta:

- › Canalizaciones y urbanizaciones.
- › Instalaciones energéticas (termosolares, aerogeneradores y fotovoltaicas).
- › Depuradoras y desaladoras (EDAR, ETAP, IDAM, redes de distribución, etc.).
- › Naves, tanques y depósitos.
- › Presas.

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.

Los indicadores de gravedad y frecuencia han bajado un 3 % y un 4 %, respectivamente.

192

### Evolución de los indicadores de accidentabilidad para empleados de Infraestructuras

	2016	2017	2018	2019	2016	2017	2018	2019
	Índice de gravedad				Índice de frecuencia			
Infraestructuras	111,3	142,4	165,5	<b>160,5</b>	4,0	4,8	5,0	<b>4,8</b>
› Construcción	64,5	53,9	49,2	<b>62,5</b>	1,9	1,6	1,1	<b>1,9</b>
› Concesiones	64,2	111,9	139,5	<b>191</b>	2,3	2,7	3,1	<b>6,5</b>
› Agua	108,8	119,0	172,7	<b>153</b>	4,1	4,4	4,4	<b>3,7</b>
› Servicios	126,5	194,4	212,0	<b>188,7</b>	4,5	6,8	6,7	<b>5,7</b>
› Industrial	0	5	0	<b>5,6</b>	0	0,5	0	<b>0,7</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.

Siguiendo el trabajo de años anteriores, en 2019 se han realizado diferentes iniciativas sobre seguridad vial, a fin de prevenir la incidencia de accidentes laborales *in itinere* y en misión. En las divisiones de Agua y Service se han impartido 17 cursos de esta materia (12 teórico-prácticos y 5 teóricos) en los que se ha formado a 161 trabajadores con un total de 1.057 horas. Aun así, los datos de siniestralidad exigirán un claro esfuerzo en esta materia en los próximos años.

### Evolución accidentes *in itinere* de personal propio de Infraestructuras

(con y sin baja laboral)

	2016	2017	2018	2019
Infraestructuras	178	158	148	296
> Construcción	13	9	10	31
> Concesiones	4	9	3	4
> Agua	14	0	1	10
> Servicios	146	140	133	248
> Industrial	1	0	1	3

### Evolución de accidentes en misión en Infraestructuras

	2016	2017	2018	2019
Infraestructuras	100	15	9	19
> Construcción	0	4	6	13
> Concesiones	0	3	0	0
> Agua	62	2	0	2
> Servicios	38	5	3	4
> Industrial	0	1	0	0

193

### 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 han aumentado en 2019.

### Evolución de indicadores de accidentabilidad para contratistas Infraestructuras

	2016	2017	2018	2019	2016	2017	2018	2019
	Índice de gravedad				Índice de frecuencia			
Infraestructuras	29,5	19,1	18,6	23,1	1,9	0,9	0,9	1,0
> Construcción	30,4	15,8	16,1	19,2	2,0	0,8	0,8	0,8
> Concesiones	71,4	16,9	32,3	116,9	2,8	0,7	0,9	3,6
> Agua	12,3	43,9	30,7	22,1	1,6	2,0	1,9	0,9
> Servicios	0,0	1,6	0,0	35,7	0,0	0,8	0,0	3,1
> Industrial	6,8	19,8	10,6	29,2	1,0	0,8	0,6	1,1

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 ha resultado en **22 acuerdos con proveedores**

Además de su participación en la práctica totalidad de las actividades preventivas habituales (identificación de riesgos, definición de controles, inspecciones, formación, información, programas de seguridad basados en la conducta, etc...) se han desarrollado procesos específicos focalizados en los proveedores. Por un lado, en el procedimiento corporativo de ACCIONA se definen las situaciones que hacen saltar la alarma de riesgo en PRL mediante los índices de accidentabilidad aportados por los proveedores o los criterios de seguridad y salud en los protocolos técnicos de las auditorías. Por otra parte, existen programas voluntarios que buscan la mejora en PRL de los proveedores, como el PPV (Programa de Protección Voluntario), firmándose 22 acuerdos a lo largo de 2019.

194

### LA INNOVACIÓN AL SERVICIO DE LA SOSTENIBILIDAD

Infraestructuras se sitúa a la vanguardia en I+D+i, aplicando soluciones específicas con alto componente tecnológico para resolver la problemática de cada una de sus actividades. En 2019, la cifra acreditada por la división asciende hasta los 149,4 millones de euros. La mejora continua de los procesos gracias a la innovación ha permitido un ahorro verificado de 19,4 M€.

**Infraestructuras se sitúa a la vanguardia en I+D+i**

En 2019, la cifra acreditada por la división asciende hasta los

**149,4**  
millones de euros

## Evolución de cifra en I+D+i por negocio en Infraestructuras

(millones de euros)

	2016	2017	2018	2019
<b>Negocios</b>				
Infraestructuras	119,9	142,4	161,8	<b>149,4</b>
› Construcción	63,8	78,2	73,4	<b>64,7</b>
› Concesiones	35,6	19,7	20,7	<b>15,3</b>
› Agua	2,6	3,5	0,6	<b>0,1</b>
› Industrial	18	41,0	67,1	<b>69,3</b>

Infraestructuras cuenta con dos Centros Tecnológicos en España: el Centro Tecnológico de Construcción y el Centro Tecnológico del Agua. La función de Innovación también está presente con el desarrollo de proyectos en los demás negocios de Infraestructuras.

### Centro Tecnológico de Construcción

Ubicado en Madrid, está dedicado a la mejora de los procesos constructivos, así como a la incorporación de nuevas tecnologías y materiales eficientes en obras, que aporten a ACCIONA un valor diferencial con respecto a otras empresas del sector.

Durante el año 2019, el Centro Tecnológico del negocio de Construcción se ha focalizado en sus tres líneas de acción principales:

- › Mejorar los aspectos medioambientales de las obras
- › Incluir desarrollos para la transformación digital de la construcción, y
- › Proporcionar soluciones innovadoras a la utilización de materiales como el hormigón

Así pues, se han desarrollado diferentes plataformas para el control de procesos como la construcción de túneles o el movimiento de tierras, se han utilizado metodologías basadas en economía circular para la reducción de materias primas en nuestras obras, y se han incluido desarrollos propios que permiten la disminución de tiempos de ejecución, por ejemplo, en la construcción de túneles.

## Centro Tecnológico del Agua

Este Centro Tecnológico abarca desde las actividades de laboratorio más básicas hasta su estudio en fase piloto y escalado industrial. Todo ello, complementado con potentes programas informáticos para la modelización mediante dinámica de fluidos y para la realización de estudios estructurales.

Las líneas estratégicas son:

- › Desalinización y nuevas tecnologías
- › Depuración y reutilización de agua
- › Potabilización y química del agua

Además de las instalaciones del Centro Tecnológico del Agua (Barcelona), ACCIONA dispone de una serie de plantas de demostración, ubicadas en estaciones de tratamiento de agua operadas por el negocio de Agua, en las que se realizan experimentos en condiciones reales que complementan los realizadas en el Centro Tecnológico.

Alguno de los proyectos que han contribuido en 2019 a un ahorro de costes o la generación de ingresos para la división de Infraestructuras son los siguientes:

### Innovación en Construcción e Ingeniería

- › El empleo de un sistema de inspección basado en la tecnología de georradar para obras subterráneas (como la del Metro de Quito). Esto se ha traducido en una reducción significativa del tiempo de ejecución de estos trabajos, con el consiguiente ahorro en costes.
- › El diseño de una desaladora por ósmosis inversa con un sistema de regulación sin necesidad de válvulas de control. Los depósitos se conectan y funcionan como uno solo, gracias al novedoso diseño de las tuberías de llenado, que también permite automatizar el proceso. Además, la ocupación de suelo es menor gracias a los terrenos ganados al mar.
- › Desarrollo de una plataforma de movimiento de tierras con tecnología GPS para todas las obras que lo requieran, con el fin de medir y optimizar la productividad de los recursos, en particular, maquinaria y subcontratas.

196

### Innovación en Service

- › Nuevo servicio de última milla, donde ya contamos con más de 60 vehículos de reparto y un elevado crecimiento en el número de entregas y facturación.
- › Expansión del servicio de *motosharing*, con 6.000 motos en 7 ciudades y en proceso de despliegue internacional a otras ciudades, lo que consolida a ACCIONA como uno de los referentes en movilidad sostenible.

### Innovación en Agua

- › En el proyecto DIGEST-UP se estudia el uso de sustancias obtenidas del propio proceso de depuración como aditivos del pretratamiento del fango secundario. Experimentos de laboratorio y a escala piloto han mostrado que de esta forma se consigue un aumento de producción de biogás del 57 % y un incremento del 45 % en su contenido en metano, mejorando el rendimiento energético de la digestión anaerobia.

- › En el marco del proyecto STARNIT se está evaluando el uso de subproductos del tratamiento de fangos para optimizar la eliminación de nitrógeno en línea principal de depuración de aguas, reduciendo así la demanda energética y la producción de fangos.
- › En el proyecto LIFE-DREAMER se ha conseguido aumentar el porcentaje de recuperación de agua en los sistemas de desalinización de agua de mar desde el 50 % hasta el 75 % en plantas de tratamiento de ósmosis inversa (RO). Asimismo, se ha incrementado la conversión del proceso de desalinización de un 45 - 50 % a un 75 %, y se ha eliminado un 70 % de carbono orgánico disuelto contenido en corrientes de lavado de ósmosis inversa, minimizando el vertido final. Todas estas mejoras contribuyen a la disminución del consumo energético específico del proceso de desalación.

## COMPROMISO CON LOS CLIENTES Y CON LA CALIDAD DE LOS PROCESOS

Infraestructuras dispone de Sistemas de Gestión de la Calidad (ISO 9001) y Sistemas de Gestión Ambiental (ISO 14001) certificados, así como otras certificaciones, para asegurar la capacidad técnica, garantizar la competitividad y mejorar sus procesos.

### Principales certificaciones de Infraestructuras en 2019

 <b>Construcción</b>	<p><b>ISO 9001 e ISO 14001:</b> 100 % de la actividad en varios países (España, Chile, Brasil, México, Colombia, Canadá, etc.).</p> <p><b>Distintivo de Empresa Socialmente Responsable ESR®</b> en Construcción México y certificación <b>PBQP-H (Programa Brasileño de Calidad y Productividad del Hábitat)</b> en Brasil.</p> <p><b>Green and Gracious Builder Scheme de Singapur</b> (novedad 2019).</p>
 <b>Concesiones</b>	<p><b>ISO 9001 e ISO 14001:</b> 90 % de las concesiones directamente gestionadas.</p> <p><b>ISO 27001:</b> en Gran Hospital Can Misses (Ibiza, España).</p> <p><b>ISO 39001:</b> en Sociedad Concesionaria A-2 tramo 2 y Autovía de la Plata.</p>
 <b>Agua</b>	<p><b>ISO 9001 e ISO 14001:</b> 100 % de las actividades de tratamiento de agua en España, Italia, Australia (100 % Chile en ISO 9001). 100 % de los servicios de gestión integral en España.</p> <p><b>ISO 50001:</b> en quince centros, dos nuevos: EDAR Lluçmajor y EDAR Ciudadela.</p>
 <b>Servicios</b>	<p><b>ISO 9001 e ISO 14001:</b> actividad de Servicios Urbanos y Medioambientales en España y México, Energías Renovables Operación y Mantenimiento (EROM), limpieza de trenes y estaciones de Servicios Ferroviarios, handling y conducción de pasarelas de Airport Services en España y Chile, Health Care y provisión de servicios energéticos (ESCO), Facility Services en España, Portugal y México.</p> <p><b>ISO 22001:</b> 100 % de Facility Services</p> <p><b>ISO 50001:</b> 100 % de la actividad de servicios energéticos y de Facility Services</p> <p><b>ISO 179002:</b> sistemas de Gestión de Calidad para Empresas de Transporte Sanitario para el negocio de Healthcare (novedad 2019).</p> <p><b>EMAS:</b> certificada Medio Ambiente, dedicada a la gestión de jardinería y espacios públicos y Entorno, participada al 50 % por ACCIONA (novedad 2019).</p>

## Relación con el cliente y servicios a su disposición

Teniendo en cuenta la diversidad de clientes de Infraestructuras, la comunicación con ellos se gestiona 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 2019, el negocio de Forwarding ha celebrado las “Primeras Jornadas Project Cargo”, cuyo objetivo principal buscaba resolver las dudas más habituales cuando se contrata una operación de transporte internacional. Las jornadas supusieron un rotundo éxito de asistencia y participación.

En la filial Entorno, la relación con el cliente, a través de los Gestores de Servicios, ha estado encaminada a la planificación del control de servicios prestados, cambios de frecuencias y eventos especiales. En el negocio de Healthcare, ACCIONA ha mantenido reuniones mensuales de seguimiento de contrato con el cliente, tratando contenidos diversos: organización de trabajos, presentación de nueva herramienta de gestión de incidencias, etc.

### Calidad del agua suministrada al cliente

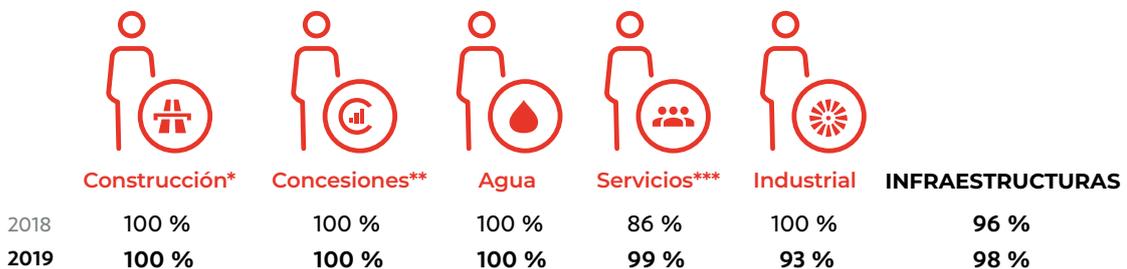
Los clientes de Agua tienen a su disposición diferentes canales para la gestión de reclamaciones, quejas, sugerencias y resolución de incidencias, tales como páginas web para clientes y oficinas virtuales en las concesiones de Agua Servicios, entre otros.

## Satisfacción y fidelización del cliente

El porcentaje de clientes satisfechos de Infraestructuras ha aumentado de un 96 % en 2018 a un 98 % en 2019.

198

### Satisfacción de clientes de Infraestructuras



\* Incluye obras en España y AMISA

\*\* Incluye Novo Hospital de Vigo, Hospital Infanta Sofía, y A-2 Tramo 2.

\*\*\* Incluye: AFS España, AFS Portugal, México, Entorno, Healthcare, Mobility y EROM.

Algunos indicadores a destacar en el ámbito de la satisfacción de clientes durante el año son:

- › En el 86 % de las encuestas recibidas por Construcción y en el 90 % de las de Agua, el cliente afirma que volvería a adjudicar el proyecto a la compañía.
- › La satisfacción de clientes de Facility Services en España ha aumentado de 3,26 a 3,95 sobre 5.
- › Los clientes del servicio de *motosharing* de Lisboa han otorgado a ACCIONA la puntuación de “excelente”, en función del indicador NPS (Resultado = 52 %, el indicador varía entre -100 y +100, cualquier dato mayor que 1 % es bueno y un valor  $\geq 50$  es excelente).

En este sentido, es también significativa la valoración de ACCIONA frente a sus competidores. Así, el 70 % de los clientes consultados por Construcción consideran al negocio “mejor o mucho mejor” que su competencia.

## Herramientas para la mejora

Infraestructuras ha puesto en marcha 23 grupos de mejora durante el año 2019 y ha identificado 350 lecciones aprendidas con el objetivo de documentar, compartir el conocimiento adquirido y determinar soluciones innovadoras.

Destaca el caso del grupo MECA para la mejora de la eficiencia del ciclo integral del agua. Con este objetivo, el grupo se centra en la identificación de oportunidades de mejora en cada área y la estimación de su impacto neto en la cuenta de resultados. Una vez que se decide implantar alguno de los cambios, se realiza el correspondiente seguimiento para verificar su efectividad.

El negocio de Service ha analizado minuciosamente la *app de backoffice* para ajustar el reporte de incidencias del usuario en el negocio de Mobility. Se han modificado diversas aplicaciones para mejorar la experiencia del usuario, así como el procedimiento de atención al cliente.

En el ámbito de las lecciones aprendidas, Construcción ha identificado un total de 19 (2 en Ingeniería, 5 en España y 12 en Australia). Algunas de las más destacadas han sido:

- › Alternativa al refuerzo de cimentación mediante micropilotes autoperforantes.
- › Estabilización de suelo con cemento mezclado con cenizas.
- › Protección de probetas para el control de hormigón en obra.

199

## Mejora de procedimientos de los sistemas de gestión por procesos

La división sigue avanzando en la implantación de los modelos de gestión por procesos y en la revisión de los mapas de procesos, por ejemplo:

- › Construcción ha implantado una herramienta informática para la aplicación del PGP (Plan General de Proyecto) en proyectos en fase de ejecución, que abarca todas las actividades por áreas de gestión, con las responsabilidades asociadas a cada una de ellas, y con la caracterización de riesgos de cada proyecto.
- › Agua ha elaborado un nuevo mapa de procesos estratégicos, corporativos y de negocio, homogeneizando diferentes áreas de la organización. Esto permite una mayor eficiencia organizativa y operativa e incrementa la capacidad de adaptación y flexibilidad ante el cambio.

## GESTIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL

La gestión ambiental de la división está basada en los principios de mejora del desempeño ambiental. Todos los negocios disponen de objetivos medioambientales que se van revisando anualmente en línea con el Plan Director de Sostenibilidad 2020 (PDS 2020).

### Protección y conservación de la biodiversidad

Las actividades de Infraestructuras pueden generar efectos adversos sobre la biodiversidad como consecuencia de su operativa. Por ello, todas las áreas identifican y evalúan las posibles alteraciones en cada fase de los proyectos que ejecutan, con el objetivo de implementar las medidas de prevención y corrección necesarias.

#### Preservación de tortugas marinas en Brasil

Como parte de las actuaciones medioambientales establecidas para las obras en Brasil, ACCIONA lanzó una campaña para el monitoreo y preservación de las tortugas marinas de la especie *Caretta-caretta*. Considerando que todas las especies de tortugas marinas están protegidas en Brasil, la *Caretta-caretta* está clasificada como vulnerable por la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza e incluida en el Apéndice I de la Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas (CITES). Además, se encuentra catalogada en peligro de extinción dentro de la Lista Nacional de Especies de Fauna Brasileña.

Las campañas han consistido en la suelta segura de crías tras la época de desove en la playa de Grussaí, ya que, tanto la pérdida de playas adecuadas para la puesta de huevos, como la introducción de depredadores exóticos, están afectando seriamente a las poblaciones de *Caretta-caretta*, especie ya de por sí con una baja tasa de reproducción.

200

#### Conservación de la biodiversidad en parques históricos de Madrid

ACCIONA se encarga de la conservación integral de los ocho parques más emblemáticos de Madrid, catalogados como Bien de Interés Cultural o que incluyen elementos representativos con más de un siglo de antigüedad. Además de espacios para el ocio, constituyen pequeños ecosistemas con sus particulares fauna y flora, cuyo equilibrio es preciso mantener.

La compañía ha desarrollado diversas iniciativas, como los estudios de aves rapaces nocturnas de la Quinta de los Molinos y el Capricho; y de lepidópteros (mariposas) en la Dehesa de la Villa, para favorecer la preservación de estas especies.

Asimismo, ha constatado la presencia de cuatro especies de quirópteros (murciélagos) en el Parque del Oeste, todas incluidas en el Listado de Especies Silvestres en Régimen de Protección Especial. Para su conservación, ha propuesto la instalación de casetas-nido que faciliten su refugio y reproducción. Por último, también en el Parque del Oeste, se ha comprobado que el sapillo pintojo, otra especie protegida, ha crecido en la mayoría de los puntos censados gracias a las medidas adoptadas en 2017.

## ECONOMÍA CIRCULAR: USO SOSTENIBLE DE RECURSOS Y GESTIÓN DE RESIDUOS

La división de Infraestructuras desarrolla obras sostenibles que apuestan por un modelo de economía circular, e incorpora en sus actividades elementos clave de ésta, como el uso eficiente de materiales y la minimización y valorización de residuos.

En sus diferentes líneas de negocio se fomenta la elaboración y seguimiento de los procedimientos encaminados a la minimización, segregación, reutilización, reciclaje y valorización de los residuos. De igual modo, se promueve el empleo de materiales de origen renovable en sustitución de materiales vírgenes.

### Ness Energy Project: construcción y operación de una planta *waste to energy*

En agosto de 2019 ACCIONA se ha adjudicado el contrato para el diseño y construcción llave en mano (EPC) y de operación y mantenimiento (O&M) durante 20 años de la planta de transformación de residuos (*waste to energy*) NESS Energy Project en Aberdeen (Escocia). Estas instalaciones tendrán capacidad para tratar de manera sostenible y completa 150.000 toneladas de residuos al año, que generarán electricidad para la red nacional y calefacción para los habitantes del distrito de Torry.

El proyecto, con un presupuesto de unos 400 millones de euros, responde a la necesidad de gestionar los residuos (RSU) no reciclables de los concejos de Aberdeen, Aberdeenshire y Moray, de acuerdo a la normativa que se actualizará en 2021 y que prohibirá el vertido de residuos en el país. Este proyecto se enmarca en la apuesta de ACCIONA por las tecnologías de vanguardia que contribuyen a la sostenibilidad y protección del entorno, particularmente, a la modernización de las ciudades y la economía circular.

### Reutilización de tierras y escombros en obra

Las tierras de excavación y los escombros son los residuos más generados en ACCIONA. Sobre ellos se centra gran parte de su Plan de Gestión de Residuos 2016-2020. Durante 2019, se ha valorizado una cantidad importante de este tipo de residuos en las obras de construcción de la compañía. Destacan casos como:

- › La rehabilitación del mercado del barrio de Legazpi (Madrid). La práctica totalidad de tierras y escombros removidos se utilizaron para restauración y relleno en otras obras.
- › La remodelación de las instalaciones ferroviarias de la estación de Canfranc (Huesca). Todo el material de saneo de la explanada ha sido reutilizado como suelo seleccionado, capa de forma, material para dren y sub-balasto, generando un ahorro de casi 200.000 € en material.
- › La construcción del palacio de deportes Olivo Arena (Jaén). Las más de 2.000 toneladas de escombros generados son llevadas a una planta de reciclaje.

## Valorización de los restos vegetales de los parques y jardines gestionados por ACCIONA

Los desechos de origen vegetal generados en los servicios de mantenimiento de parques y jardines son los residuos más significativos en esta línea de negocio. Su tratamiento ejemplifica el compromiso de la compañía con la circularidad.

En este sentido, el 94 % de los residuos vegetales generados en esta actividad el pasado año, un total de 5.187 toneladas, encontraron una segunda vida, siendo destinados a la fabricación de compost, o utilizados in situ como elemento favorecedor para la retención de materia orgánica y agua del suelo.

### Uso de recursos y gestión de residuos en Infraestructuras

	2016	2017	2018	2019
TOTAL recursos (toneladas)	11.954.024	8.548.722	17.389.443	<b>10.894.748</b>
Recursos reciclados o renovables* (%)	14 %	21 %	29 %	<b>9 %</b>
TOTAL residuos no peligrosos (toneladas)	12.552.224	12.073.759	9.566.294	<b>3.752.589</b>
Residuos no peligrosos valorizados (%)	37 %	43 %	58 %	<b>75 %</b>

\* Reciclados o renovables: biomasas, madera certificada (FSC o similar), tierras, áridos, aceros, cartón y papel reciclado.

202

## GESTIÓN DE LOS RECURSOS HÍDRICOS

A través de la gestión del ciclo integral del agua, ACCIONA atiende las necesidades de millones de personas en el mundo respondiendo a uno de los grandes retos ambientales a los que se enfrenta la humanidad: el acceso al agua y al saneamiento. Durante 2019, las plantas de tratamiento gestionadas por Agua han desalinizado, potabilizado y depurado 1.030 hm<sup>3</sup> (519 hm<sup>3</sup> en países con estrés hídrico), mientras que el agua abastecida a partir de redes primarias y fuentes de agua subterránea ascendió a los 42 hm<sup>3</sup>.

### Evolución del volumen de agua gestionada

(hm<sup>3</sup>)

	2016	2017	2018	2019
Agua desalinizada	196	296	318	<b>455</b>
Agua potabilizada	218	199	26	<b>123</b>
Agua residual tratada	358	279	445	<b>453</b>
<b>TOTAL</b>	<b>772</b>	<b>775</b>	<b>790</b>	<b>1.030</b>

## Proyecto COMPLEXWAT para el tratamiento de efluentes industriales

El tratamiento de aguas industriales resulta un reto debido a su gran variedad y complejidad. ACCIONA dedica una línea de investigación al tratamiento de aguas procedentes de la minería y metalurgia, así como del lavado de las membranas de las plantas desalinizadoras, entre otros sectores industriales, con el fin de mejorar la calidad de los efluentes tratados (en vertidos) o de facilitar la reutilización de aguas (en regeneración).

Para lograr separar los contaminantes de las aguas complejas se están empleando técnicas físico-químicas como la flotación por aire disuelto (DAF) y sistemas electroquímicos (electrocoagulación, electrooxidación...).

Este tipo de soluciones están abiertas a colaboraciones con universidades y centros de investigación o las propias industrias usuarias finales.

### Empleo de agua para consumo en Infraestructuras

El uso de agua para consumo interno ha disminuido en 2019 respecto al 2018 en aproximadamente 1M m<sup>3</sup>, principalmente debido a una menor intensidad de uso en el negocio de Construcción, a la vez que el consumo de agua reciclada, reutilizada y de lluvia ha ascendido hasta el 44 % del total en la división, fundamentalmente a causa de un mayor aprovechamiento de agua de proceso en una EDAR del negocio de Agua en Egipto.

## Sistema rápido de reparación de fugas en la distribución de agua

Las fugas, roturas y averías en la red de suministro pueden llegar a desperdiciar hasta el 16 % del volumen distribuido y constituyen hasta el 65 % del volumen total de agua no registrada, según datos del Instituto Nacional de Estadística.

Así pues, la reparación temprana de roturas en la red se convierte en una actuación prioritaria a la hora de evitar el despilfarro de agua. ACCIONA ha desarrollado un innovador sistema que consiste en la construcción in situ de una nueva tubería de fibra de carbono dentro de la antigua canalización, que permite acometer la reparación sin necesidad de apertura de zanjas, además de reducir las alteraciones en la circulación viaria y otras molestias.

203

## TRATAMIENTO DE AGUA EN REGIONES CON ESTRÉS HÍDRICO

ACCIONA contribuye 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 2019, más del 50 % del agua tratada se ha generado en zonas planetarias con estrés hídrico.

## Planta desalinizadora Shuqaiq 3

ACCIONA continúa 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.

ACCIONA estará presente en toda la estructura del proyecto de la planta desaladora de Shuqaiq 3 en Arabia Saudí: como socio inversor, como contratista único de EPC (llave en mano) y como socio líder y mayoritario en las tareas de operación y mantenimiento durante 25 años. El proyecto cuenta con un presupuesto de unos 750 millones de euros.

La instalación, que estará finalizada en 2021, será una de las mayores plantas desaladoras del país, incorporará tecnología de ósmosis inversa y tendrá una capacidad de tratamiento de 450.000 metros cúbicos diarios para atender a una población equivalente de 2 millones de personas.

## CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

Infraestructuras contribuye a la mejora de la sociedad con sus proyectos. Los beneficios que genera dejan una huella positiva en la vida de las comunidades mediante el acceso al agua potable, la modernización de las comunicaciones, el fomento del mercado local y la generación de empleo. Más de 600.000 personas han sido favorecidas este año por las iniciativas de los proyectos de Infraestructuras.

Se desarrollan tres tipos de actuaciones que gestionan y miden estos impactos: la Gestión del Impacto Social, la medición del impacto socioeconómico y ambiental, y la inversión social asociada a proyectos.

### Gestión del Impacto Social

204

A través de su propia metodología de Gestión del Impacto Social (GIS), ACCIONA puede conocer desde el inicio qué riesgos sociales implican sus obras, operaciones y servicios para las zonas 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 2019, Infraestructuras trabajó en 102 proyectos de 22 países donde se ha implementado la Gestión del Impacto Social. La tipología de los proyectos es variada: desde la construcción de líneas de metro, infraestructuras lineales, hospitales o túneles, a la edificación o los servicios integrales de gestión de agua y de limpieza.

### Evolución de la implantación de la metodología GIS en Infraestructuras

(nº de proyectos)

	2016	2017	2018	2019
Construcción	44	55	47	55
Agua	17	26	10	15
Service	3	6	24	32

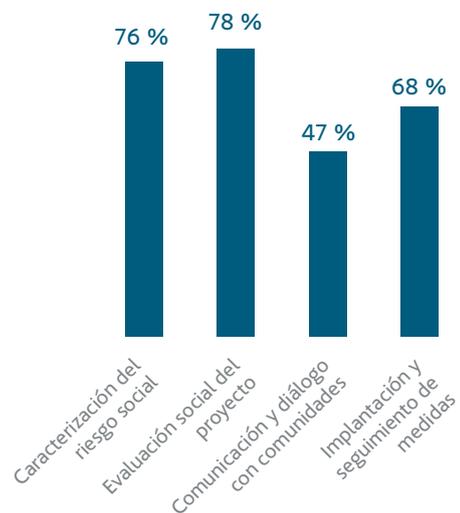
 Más información en el apartado de 'Gestión del Impacto Social, una metodología avanzada' en el capítulo de 'Impacto Social'.

## Infraestructuras contribuye a la mejora de la sociedad con sus proyectos

Los beneficios que genera dejan una **huella positiva** en la vida de las comunidades mediante el acceso al agua potable, la modernización de las comunicaciones, el fomento del mercado local y la generación de empleo

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

(% sobre el total de proyectos de Infraestructuras con GIS)



205

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 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 2019, el 71 % de los proyectos donde se ha implantado 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 han podido emitir sus consultas y/o sugerencias.

Infraestructuras cuenta con **102 proyectos en 22 países** donde se realiza la Gestión del Impacto Social

## Proyectos con actuaciones sociales destacadas

### Actuaciones sociales en la estación de bombeo La Pradera (Ecuador)

#### Gestión del Impacto Social

El proyecto está financiado por el Banco Europeo de Inversión, por lo que está sujeto a requisitos como el desarrollo de un Plan de Relacionamiento Comunitario bajo el que se enmarcan la creación de una oficina de información a la comunidad, un sistema de quejas y consultas, asambleas ciudadanas en colaboración con el cliente, reuniones con la comunidad, visitas a domicilios y distribución de cartelería y hojas informativas sobre el proyecto.

Como resultado de la Gestión del Impacto Social, cabe destacar:

- › Mejora de un 30 % de los salarios de los trabajadores respecto al salario de cada categoría profesional de empleo público.
- › Contratación de un 60 % de mano de obra local cualificada.
- › Contratación de servicios locales del 65 %.
- › Formación a empleados sobre Código de Conducta y buenas prácticas ambientales.

#### Acción social

- › Educación en prácticas ambientales para escolares.
- › Iniciativas de voluntariado.
- › Apoyo a los miembros de la comunidad a través de diversas organizaciones locales.

206

### Actuaciones sociales en la autopista Puhoi-Warkworth (Nueva Zelanda)

#### Gestión del Impacto Social

Se han realizado diferentes iniciativas:

- › Nombramiento de un equipo para mantener diálogo proactivo y constante, planificar e implementar los eventos e iniciativas sociales, informar sobre las obras y gestionar cualquier consulta o queja de vecinos o afectados.
- › Edición de un boletín mensual con información sobre el proyecto: planificación de trabajos, modificaciones de tráfico y formas de contacto con el proyecto.
- › Organización de visitas y reuniones para informar sobre el proyecto.
- › Encuestas para los grupos de interés con el objeto de detectar áreas de mejora.

Fruto de la Gestión del Impacto Social, cabe destacar la realización de:

- › Trabajos específicos con la cultura maorí, como la colocación de una piedra de interés cultural bajo el consejo de asesores culturales y el apoyo a festivales relacionados con esta cultura.

**Acción social**

- › Apoyo a campamentos deportivos para niños y adultos.
- › Charlas en colegios de la zona.
- › Compartir con todos los grupos de interés de la zona información detallada sobre la cultura aborígen.

## Impacto socioeconómico de los proyectos

Infraestructuras mide el impacto socioeconómico y ambiental de algunos de sus proyectos con el fin de identificar y reforzar los beneficios que generan a lo largo de todo su ciclo de vida. Con el modelo económico basado en tablas *input-output* (análisis de las relaciones entre las diferentes industrias), la compañía obtiene cifras del impacto directo, indirecto e inducido de su actividad en la creación de empleo y contribución al PIB del país. Asimismo, esta herramienta permite a la empresa conocer otros efectos positivos de su labor sobre el medioambiente y las comunidades en la que opera.

En 2019, se ha calculado el impacto socioeconómico del proyecto Power to Green Hydrogen en Mallorca (España). El proyecto consiste en la creación de la planta de hidrógeno más grande de Europa, producido gracias a un parque fotovoltaico, para su uso como combustible en el sector del transporte.

Los resultados son:

**Planta fotovoltaica**

- › Contribución al PIB local de 6,87 M€ durante la fase de construcción (1 año).
- › Creación de 85 empleos-año\* locales durante la fase de construcción (1 año).

**Planta H<sub>2</sub> por electrólisis PEM (Proton Exchange Membrane)**

- › Contribución al PIB local de 20,82 M€ durante la fase de construcción (2,5 años).
- › Creación de 237 empleos-año\* locales durante la fase de construcción (2,5 años).

207

**Huella de carbono positiva en fase de operación**

- › Reducción de emisiones de aproximadamente 10.000 tCO<sub>2</sub>e/año.

---

\* Empleos-año: puesto de trabajo equivalente a tiempo completo con una duración de un año.

# 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 Inmobiliaria.

208

---



## OTROS NEGOCIOS DE ACCIONA 2019

**1.031**  
Empleados

**345 M€**  
Cifra de negocio

**84 M€**  
EBITDA

*En estos datos se incluyen Bestinver, ACCIONA Producciones y Diseño (APD), Grupo Bodegas Palacio 1894 e Inmobiliaria. APD no tiene un apartado específico en este capítulo al haberse separado de Service durante 2019 y no contar con análisis de materialidad propio.*

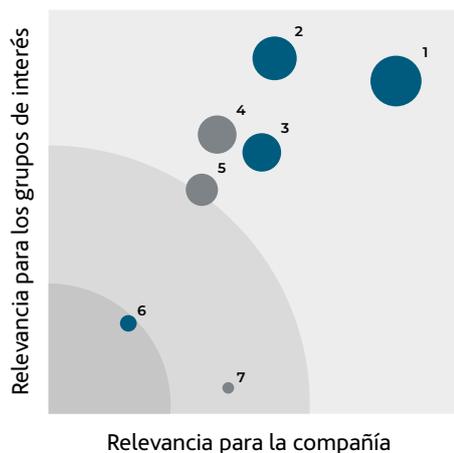
## DESEMPEÑO EN SOSTENIBILIDAD DE BESTINVER EN 2019

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”.

 Bestinver	<b>+ 30 años</b> de experiencia	<b>98 M€</b> Cifra de negocio	<b>6.432 M€</b> Bajo gestión
	<b>62 M€</b> EBITDA	<b>13 M€</b> CAPEX	<b>51.705</b> Inversores

A continuación, se detalla la matriz de materialidad de Bestinver de 2019, 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.

### Análisis de materialidad de Bestinver



1. Calidad, seguridad y satisfacción del cliente
2. Ética y anticorrupción
3. Innovación y transformación digital
4. Capital humano
5. Diversidad e igualdad de oportunidades
6. Cadena de suministro sostenible
7. Seguridad, salud y bienestar

— Económica — Social

### 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 del estado de sus carteras, así como de facilitarles la operativa en la gestión de sus fondos de inversión y de pensiones.

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 imprescindibles para invertir en fondos de inversión y planes de pensiones.

En 2019, Bestinver ha realizado dos conferencias para sus clientes. Una, en Barcelona, que contó con la asistencia de 394 personas, y en la cual repasó las rentabilidades y el posicionamiento de las carteras y atendió a las preguntas de los participantes. Otra, en Madrid, con 564 asistentes. La gestora llevó a cabo otras 18 reuniones en diversas ciudades españolas donde congregó a 1.978 asistentes.

## DESEMPEÑO EN SOSTENIBILIDAD DE GRUPO BODEGAS PALACIO 1894 EN 2019



A continuación, se detalla la matriz de materialidad de Grupo Bodegas Palacio 1894 de 2019, 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.

### Análisis de materialidad de Grupo Bodegas Palacio 1894



## Estrategia climática

El grupo vitivinícola de ACCIONA consume desde 2015 electricidad de origen exclusivamente renovable, habiendo emitido en 2019 tan solo 274 tCO<sub>2</sub>e. Además, al igual que el resto de los negocios de la compañía, Grupo Bodegas Palacio 1894 es una empresa neutra en carbono, que ha compensado las emisiones generadas con su actividad.

Las bodegas y viñedos del negocio continúan avanzando con medidas para reducir el uso de energía. Entre las medidas llevadas a cabo durante 2019, cabe destacar:

- › La reducción de un 25 % del consumo eléctrico por litro embotellado en la bodega de Peñascal gracias a la adecuación de las temperaturas de los vinos a la estacionalidad, optimizando de este modo el método de refrigeración.
- › La instalación de puntos de recarga para vehículo eléctrico para clientes y público en general.

## 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. Participa en iniciativas como Wine in Moderation, un proyecto del sector vitivinícola europeo, cuyo objetivo es promover la moderación y la responsabilidad en el consumo del vino y prevenir el consumo excesivo o indebido de bebidas alcohólicas.

### 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. Este sello conlleva actuaciones de mejora en los procesos que reducen emisiones e incrementan la eficiencia energética de los mismos.
- › ISO 22000: sistema de gestión de seguridad alimentaria en Bodegas Peñascal, Viña Mayor, Caserío de Dueñas y Bodegas Palacio.

211

La mejora de la calidad de los productos y servicios del grupo tiene un impacto directo sobre la satisfacción de los clientes y consumidores. El esfuerzo para mejorar el *Route to Market*, con cambios en el enfoque del equipo comercial o el lanzamiento de gamas de productos más modernos, además de la presencia en el canal HORECA (hoteles, restauración y cafeterías), han contribuido a aumentar el nivel de recomendación de Grupo Bodegas Palacio 1894 hasta el 100 % de los clientes de este segmento de mercado. Para los canales de consumidor final y alimentación, el nivel de recomendación se sitúa este año en el 99,7 % y 100 %, respectivamente, y el índice de satisfacción general es del 100 %.

Grupo Bodegas Palacio 1894 ha conseguido 15 nuevos clientes en diferentes países durante 2019. El Canal Directo *online* se ha transformado para optimizar el modelo de relación con sus clientes. También ha mejorado la gestión de las reclamaciones incluyendo en el procedimiento de satisfacción de clientes un flujograma de gestión de reclamaciones.

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: agua, economía circular y biodiversidad

### Economía circular

En esta materia, son varias las medidas destacables acometidas el pasado año:

- › El tratamiento con tricodermas en sustitución del azufre para luchar contra las enfermedades de la madera, reduciendo de este modo el consumo de productos químicos y mejorando la estructura del suelo.
- › El empleo de tratamientos naturales con feromonas para luchar contra plagas, evitando el uso de plaguicidas.
- › La reducción en un 86 % de la cantidad de lodos residuales provenientes de la depuradora de Peñascal mediante la implantación de un sistema de monitorización de O<sub>2</sub>.

### Reducción del consumo hídrico

El consumo de agua es una de las variables ambientales de mayor relevancia en la elaboración de vinos. En 2019, Bodegas Palacio fue responsable de un 15 % del consumo total de agua en ACCIONA. En particular, la propiedad de más de 500 hectáreas de viñedo hace de la gestión del recurso hídrico un aspecto estratégico.

Por este motivo, durante 2019 se ha continuado con la implantación de medidas orientadas a reducir el consumo de agua de los viñedos. Entre otras:

- 212**
- › En Viña Mayor se han incorporado nuevas variedades de uva más resistentes a la sequía, mediante el injerto de 1,42 hectáreas adicionales. También, se ha ajustado el horario de riego para minimizar la evaporación y evapotranspiración y se ha modificado el sistema de podas de determinadas zonas para favorecer el microclima y evitar el estrés térmico.
  - › En Caserío de Dueñas se ha realizado un estudio mediante el vuelo con drones para evaluar la textura y humedad del suelo, el estrés hídrico y el vigor de la planta.

### Biodiversidad

Durante el pasado año, Grupo Bodegas Palacio 1894 ha seguido implementando medidas para la protección y conservación de la biodiversidad:

- › Creación de corredores verdes en el perímetro de las parcelas de Viña Mayor que funcionen como refugio para aves insectívoras y fauna auxiliar.
- › Instalación de nuevas casetas específicas para la nidificación de aves insectívoras (petirrojos, herrerillos y carboneros) y pequeñas aves rapaces (mochuelos).

## Contribución a la sociedad

Grupo Bodegas Palacio 1894 se ha unido por quinto año consecutivo al proyecto social de cocina Gastronomix. Su objetivo es ofrecer una oportunidad formativa en hostelería a 50 jóvenes de entornos vulnerables y ofrecerles una salida profesional.

El grupo ha sido el responsable de acercar de forma didáctica, profesional y responsable la cultura del vino a los 50 jóvenes. Entre otras actividades, el Grupo Bodegas impartió una *masterclass* en la escuela acerca de los principios principales del vino, poniendo en conocimiento de los alumnos conceptos esenciales como su adecuada conservación y servicio, así como las reglas básicas de maridaje y, en definitiva, dando a los alumnos herramientas y técnicas aplicables en su día a día.

## DESEMPEÑO EN SOSTENIBILIDAD DE INMOBILIARIA EN 2019

Con más de 30 años de experiencia en su sector, Inmobiliaria es una de las primeras compañías de promoción y gestión residencial de España, habiendo desarrollado durante su trayectoria más de 13.000 viviendas repartidas por toda España, Portugal, Polonia, y México.



A continuación, se detalla la matriz de materialidad de Inmobiliaria de 2019, 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.

### Análisis de materialidad de Inmobiliaria



## Gestión ambiental: viviendas ecoeficientes

ACCIONA apuesta desde hace años por certificar todas sus nuevas promociones con el sello sostenible BREEAM, aspirando en todas a la calificación “Bueno” o superior.

Este prestigioso método de evaluación de la sostenibilidad proporciona herramientas y procedimientos destinados a medir, analizar y ponderar los niveles de sostenibilidad en el diseño, ejecución y mantenimiento de las nuevas construcciones. El certificado se aplica tanto a la fase de diseño como a la de construcción y establece diez categorías: gestión, salud y bienestar, energía, transporte, agua, materiales, residuos, uso ecológico del suelo, contaminación e innovación.

Durante 2019, Inmobiliaria ha entregado 5 promociones residenciales bajo esta certificación (un 94 % de las viviendas ha obtenido la calificación “Muy Bueno”) y tiene en marcha otras 11.

Gracias a la mejora que conllevan los sellos de sostenibilidad, las viviendas con certificación BREEAM tienen unos baremos de calidad superiores a la oferta existente en el mercado. Menos consumos y menos necesidad de mantenimiento hacen más atractiva la inversión. Acreditar la calidad constructiva del edificio es una garantía para que los clientes obtengan hipotecas con mejores condiciones, y así agilizar las operaciones de venta y/o alquiler.

## Mejorar la experiencia del cliente y su satisfacción

Durante el año 2019, Inmobiliaria ha desarrollado la implantación de su CRM, cuya implantación final concluirá en 2020. El objetivo es mejorar la segmentación de clientes. Del mismo modo, la compañía dispone de una nueva herramienta, integrada en el área privada para clientes de su web, que centraliza las reclamaciones que llegan al departamento postventa, así como toda la información de su contrato, facturas, suministros, servicios de su zona, etc. En 2019 ha entrado en funcionamiento un área privada de clientes donde éstos pueden dar de alta sus incidencias. El porcentaje de satisfacción de clientes ha sido del 98 %.

214

Inmobiliaria estuvo presente en el Salón Inmobiliario Internacional de Madrid (SIMA), en el que se presentó el primer stand 100 % *paperless* de la historia de la feria. Los visitantes pudieron acceder a toda la oferta de la compañía mediante diversos medios y soportes digitales (realidad virtual y aumentada, varias pantallas led, códigos QR, *tablets*, ...), así como un *córner* específico de sostenibilidad. Además, pudieron llevarse en su teléfono móvil información comercial de todas las promociones, introduciendo, por primera vez, la movilidad sostenible con la compra de vivienda.

## Buenas prácticas con la cadena de suministro

Antes de iniciar cualquier proyecto y en relación con la certificación BREEAM de todas sus promociones, 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.

**El nuevo CRM** de Inmobiliaria permitirá mejorar la segmentación de clientes

## Seguridad y salud

La gestión de la seguridad de Inmobiliaria está integrada en toda la estructura organizativa de la empresa. Cuenta con la certificación OHSAS 18001 y se está adaptando a la ISO 45001. 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 sólo 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.

# Análisis de materialidad

## Foco en lo relevante

ACCIONA opera en los cinco continentes con actividades, modelos de negocio y grupos de interés diferentes. Los contenidos de la *Memoria* se elaboran en base a un análisis que prioriza las cuestiones más relevantes.

216

---

En el presente capítulo se detalla cómo ACCIONA ha identificado los asuntos prioritarios para la compañía y sus grupos de interés de la agenda sostenible, y que conllevan un mayor impacto potencial en el negocio.

Este análisis de materialidad permite conocer la importancia de los asuntos relacionados con la estrategia de negocio, determinar 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 adaptado a cada uno de los negocios

Con motivo de la *Memoria de Sostenibilidad 2019* 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 2016-2020. 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 e Inmobiliaria.

## METODOLOGÍA (GRI 102-42; GRI 102-43)



### 1. Identificación

Revisión y actualización de los asuntos identificados en el *Análisis de Materialidad 2018*, con el fin de renovarlos y homogeneizar su definición entre las diferentes líneas de negocio.



### 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 la consulta de 2018 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.



(GRI 102-40)

### Grupos de interés consultados

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.

217

## 1. Identificación de asuntos materiales

El *Análisis de Materialidad 2019* 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 en materia de Información no Financiera y diversidad o el Grupo de Expertos Técnicos sobre Finanzas Sostenibles de la Unión Europea. Del mismo modo, se han tenido en cuenta los análisis de materialidad sectoriales del 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 y 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 temas ligados a su capítulo correspondiente de la *Memoria*.

Capítulos Memoria	Asuntos Materiales	Definición de los asuntos
 Empleados	<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>	Medidas que garantizan la diversidad y la igualdad de oportunidades, desde la incorporación de personas en riesgo de exclusión social o la formación en multiculturalidad. Además, se tienen en cuenta las acciones desarrolladas para fomentar la conciliación laboral y para disminuir la brecha salarial
	<b>Capital humano</b>	Estrategia y planes para atraer y retener el talento, así como reducir la rotación de empleados: procesos de evaluación del desempeño, encuestas de satisfacción de empleados e inversión en formación y otros instrumentos de motivación del compromiso como becas o incentivos ligados a objetivos. Además, se valoran medidas para impulsar la formación en temas clave de sostenibilidad y para ligar la remuneración de los empleados con el desempeño en sostenibilidad de la compañía.
	<b>Seguridad, salud y bienestar</b>	La gestión de la seguridad, salud y bienestar de los trabajadores exige un proceso de sensibilización y formación, junto con una identificación de riesgos y medidas de mitigación. Además de conseguir una reducción de accidentes laborales, es importante detectar los proveedores que cuentan con certificados en seguridad y salud.
 Riesgos y oportunidades de la emergencia climática	<b>Estrategia climática</b> (excepto Bestinver)	Medidas adoptadas por la compañía para contribuir a la mitigación del cambio climático: establecer una política en la materia, invertir en energía renovable, promover la eficiencia energética, reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, utilizar un precio del carbono o compensar emisiones; adaptación de proyectos o activos a fenómenos climatológicos externos; y gestión de riesgos y oportunidades derivados del cambio climático. En la actualidad, la transición energética y sus mecanismos regulatorios asociados impactan de forma determinante en las empresas.
	218  Impacto ambiental	<b>Gestión ambiental y biodiversidad</b> (excepto Bestinver)
<b>Uso del agua</b> (excepto Bestinver)		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.
<b>Residuos y economía circular</b> (excepto Bestinver)		Una 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 materiales, teniendo en cuenta un análisis del ciclo de vida completo de los productos y servicios asociados a la cadena de valor.

Capítulos Memoria	Asuntos Materiales	Definición de los asuntos
 <b>Innovación</b>	<b>Innovación y transformación digital</b>	<p>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, la transformación digital, el establecimiento de objetivos medibles y la colaboración con terceros.</p>
 <b>Clientes</b>	<b>Calidad, seguridad y satisfacción del cliente</b>	<p>Establecimiento de mecanismos para recoger las opiniones de los clientes, y poder así medir su satisfacción y gestionar la relación con ellos. Garantizar la privacidad y protección de datos de clientes. Asegurar la calidad y seguridad de los productos suministrados.</p>
 <b>Impacto social</b>	<b>Comunidades locales (excepto Bestinver)</b>	<p>El impacto negativo de la actividad de la compañía sobre las comunidades locales se debe gestionar, comenzando por un apropiado diálogo con éstas. Los efectos sobre el entorno engloban aspectos como el desplazamiento de población, el ruido o polvo generado, el impacto visual y la seguridad ciudadana. Igualmente, la actividad de la empresa tiene una repercusión positiva, como puede ser la generación de riqueza y la creación de empleo local o contratación de proveedores locales.</p>
 <b>Respeto de los Derechos Humanos</b>	<b>Derechos Humanos (excepto Bestinver)</b>	<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 riesgo de proyectos e inversiones, incluyendo la cadena de suministro.</p>
 <b>Cadena de suministro</b>	<b>Cadena de suministro sostenible</b>	<p>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".</p>
 <b>Información fiscal / Gobierno corporativo / Ética y anticorrupción</b>	<b>Ética y anticorrupción</b>	<p>Como parte del buen gobierno de una compañía, 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. Un alto grado de transparencia, eficacia y rigor en el funcionamiento de los órganos de gobierno es decisivo para la generación de confianza y compromiso a largo plazo en los grupos de interés. La tendencia de las grandes compañías cotizadas españolas es proporcionar cada vez más información en relación a la transparencia y la contribución tributaria.</p>

## 2. Priorización de asuntos materiales

Los asuntos se priorizan a partir de un doble análisis de fuentes de información:

› **Relevancia externa otorgada por inversores y prescriptores:**

- › Criterios y aspectos evaluados en el cuestionario del 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.
- › Consultas a organismos internacionales e instituciones sectoriales, realizadas en 2018 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, 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, en base a 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 aportaron en 2018 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.

220

## RESULTADOS DEL ANÁLISIS (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 e Inmobiliaria).

Varios temas resultan de relevancia en todos los negocios de ACCIONA: Estrategia climática y Calidad, seguridad y satisfacción del cliente.

Además, hay otros asuntos que son importantes en todas las líneas de negocio principales como la Ética y anticorrupción; Capital humano; seguridad, salud y bienestar; e Innovación y transformación digital.

A partir de éstos se hace un análisis consolidado que define el orden y volumen de contenido de los capítulos. A pesar de que algún asunto no sea de relevancia alta en el consolidado, se reporta al ser relevante para algún negocio.

Capítulos Memoria	Asuntos Materiales	Resultado Consolidado	Energía	Infraestructuras	Construcción	Concesiones	Agua	Servicios	Otros Negocios	Bestinver	Bodegas	Inmobiliaria
	Diversidad e igualdad de oportunidades	✓						✓		✓	✓	
Empleados	Capital humano	✓	✓		✓	✓	✓	✓		✓		✓
	Seguridad, salud y bienestar	✓	✓		✓	✓	✓	✓			✓	✓
Riesgos y oportunidades de la emergencia climática	Estrategia climática*	✓	✓		✓	✓	✓	✓			✓	✓
	Gestión ambiental y biodiversidad*	✓	✓		✓		✓				✓	✓
Impacto ambiental	Uso del agua*	✓					✓				✓	
	Residuos y economía circular*	✓			✓			✓			✓	✓
Innovación	Innovación y transformación digital	✓	✓		✓	✓	✓	✓		✓		✓
Clientes	Calidad, seguridad y satisfacción del cliente	✓	✓		✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓
Impacto social	Comunidades locales*	✓	✓			✓					✓	
Respeto de los Derechos Humanos	Derechos Humanos*	✓	✓								✓	✓
Cadena de suministro	Cadena de suministro sostenible	✓				✓		✓			✓	
Información fiscal / Gobierno corporativo / Ética y anticorrupción	Ética y anticorrupción	✓	✓		✓	✓	✓	✓		✓		✓

\* Excepto Bestinver

Los **principales asuntos** relevantes para todos los negocios son: estrategia climática y calidad, seguridad y satisfacción del cliente

## 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.

En esta *Memoria* se comunican todos los Estándares GRI asociados a los asuntos. En los capítulos específicos de cada negocio:

- › se aporta la matriz de materialidad del negocio correspondiente,
- › se informa sobre los asuntos de relevancia alta para dicho negocio.

# Acerca de esta memoria

## Transparencia y precisión

Esta *Memoria* responde a los requerimientos de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad. La información presentada cumple con los criterios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad.

222

---

(GRI 102-46)

En esta *Memoria de Sostenibilidad* se recoge la evolución, los resultados y la situación del desempeño de ACCIONA en materia de sostenibilidad en 2019, así como el enfoque de su gestión y los desafíos a los que se enfrenta. El objetivo de esta *Memoria* es ofrecer, de forma clara y rigurosa, la información relevante de la compañía relacionada con los impactos positivos y negativos más significativos sobre sus diferentes grupos de interés.

El informe parte de los desafíos descritos en memorias de sostenibilidad de años anteriores y pone el foco en los avances realizados durante el año 2019. Como novedad, el contenido se ha formulado para que constituya el *Estado de Información No Financiera 2019*. Recoge información, tanto individual como consolidada, de la totalidad de las sociedades del grupo, en todos sus aspectos significativos, conforme a lo requerido en la Ley 11/2018<sup>22</sup>, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad.

Por otra parte, 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, y la contribución de ACCIONA a la consecución a nivel local de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

---

<sup>22</sup> Las sociedades del grupo que cumplen con los requisitos previstos en el artículo 49.5 del Código de Comercio son las siguientes: ACCIONA Facility Services S.A., ACCIONA Energía S.A., ACCIONA Construcción S.A., ACCIONA Agua S.A., ACCIONA Medioambiente S.A., ACCIONA Servicios Urbanos S.L., ACCIONA Airport Services, S.A., Energías Renovables Operación Y Mantenimiento, S.L

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*, el *Informe Integrado* (GRI 102-45). Los contenidos sobre sostenibilidad son actualizados periódicamente en la página web de ACCIONA: [www.acciona.com](http://www.acciona.com).

La compañía trata los principales temas de sostenibilidad que preocupan a sus grupos de interés, tanto si les concierne una determinada materia como si lo hace una concreta línea de negocio. Los primeros capítulos responden a las cuestiones solicitadas en la Ley 11/2018, en una estructura adaptada al Plan Director de Sostenibilidad y al Análisis de Materialidad. A continuación de estos capítulos, el lector podrá encontrar la información más relevante en sostenibilidad de las diferentes divisiones: Energía, Infraestructuras y Otros negocios.

El informe cumple con los principios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad:

### Comparabilidad

La *Memoria de Sostenibilidad* tiene una 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). Se han seguido los principios - como comparabilidad, integridad y equilibrio - descritos en este estándar. Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Exhaustiva de los Estándares GRI.

### Materialidad y relevancia

El *Análisis de Materialidad 2019*, realizado 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.

### Fiabilidad

Para comprobar la fiabilidad de los datos 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.

223

Al igual que en memorias anteriores, ACCIONA persigue que su nivel de revisión razonable alcance a un elevado 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.

### ALCANCE (GRI 102-46)

Desde 2005, ACCIONA reporta la información sobre el desempeño no financiero de sus negocios en la *Memoria de Sostenibilidad*. La compañía describe 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, se proporcionan datos de años anteriores con el fin de facilitar el mejor entendimiento de la evolución del desempeño de la compañía.

Los datos ambientales publicados en la *Memoria* proceden del sistema de reporte ambiental de ACCIONA, que es la referencia para el seguimiento y control centralizado de los indicadores ambientales de las actividades desarrolladas. El perímetro de los datos ambientales que se publican, se corresponde con el total 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.

# Anexo de indicadores desglosados

## DISTRIBUCIÓN DEL EMPLEO (102-8)

### Evolución de la distribución de la plantilla por tipo de contrato y género

(n.º de empleados)

224

	2018						2019					
	Temporal			Fijo			Temporal			Fijo		
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total
Energía	50	17	67	1.117	403	1.520	42	13	55	1.150	424	1.574
Infraestructuras	8.665	3.268	11.933	15.836	7.826	23.663	8.232	3.366	11.599	17.311	8.129	25.440
> Construcción	3.258	432	3.690	5.819	1.278	7.097	3.415	431	3.846	5.670	1.432	7.102
> Concesiones	30	38	68	300	322	622	8	19	27	125	139	264
> Agua	1.353	210	1.564	1.750	434	2.183	991	159	1.150	1.796	494	2.290
> Servicios	3.963	2.574	6.537	7.819	5.750	13.569	3.781	2.747	6.528	9.438	6.011	15.449
> Industrial	60	14	74	149	42	192	36	11	47	283	52	335
Otros negocios*	84	68	152	644	565	1.209	69	64	133	478	420	898
<b>TOTAL</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>	<b>8.343</b>	<b>3.443</b>	<b>11.786</b>	<b>18.940</b>	<b>8.973</b>	<b>27.912</b>

\* Incluye Bestinver, Corporativo, Grupo Bodegas Palacio 1894, Inmobiliaria, APD y Trasmediterranea (hasta su desconsolidación en mayo 2018).



## Evolución de la distribución geográfica de la plantilla

(n.º de empleados)

	2018			2019		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
España	13.534	8.206	21.740	13.619	7.251	20.870
Alemania	316	63	380	26	452	478
Australia	984	216	1.200	922	204	1.126
Brasil	1.037	71	1.108	803	70	873
Canadá	272	218	490	834	366	1.200
Chile	1.877	332	2.209	2.530	428	2.957
Estados Unidos	146	25	172	154	28	182
Italia	338	41	379	297	135	432
México	1.282	955	2.237	1.171	852	2.023
Noruega	628	38	665	640	43	683
Polonia	939	609	1.548	940	559	1.498
Portugal	979	775	1.753	923	1.019	1.942
Qatar	123	12	135	1.076	407	1.482
Ecuador	1.864	178	2.042	1.301	116	1.417
EAU	455	74	529	375	96	472
Perú	706	92	798	644	83	727
Resto del mundo	915	243	1.159	1.030	307	1.337
<b>TOTAL empleados</b>	<b>26.396</b>	<b>12.148</b>	<b>38.544</b>	<b>27.283</b>	<b>12.416</b>	<b>39.699</b>

226

## Distribución de tipo de jornada por división y entre hombres y mujeres

(n.º de empleados)

	2019					
	Jornada completa			Jornada parcial		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Energía	1.001	294	1.295	191	143	334
Infraestructuras	19.429	6.263	25.692	6.115	5.232	11.347
› Construcción	5.950	1.166	7.116	3.135	697	3.832
› Concesiones	118	126	244	15	32	47
› Agua	2.181	447	2.628	606	206	812
› Servicios	10.877	4.468	15.346	2.342	4.289	6.631
› Industrial	302	55	358	17	8	24
Otros negocios*	508	374	881	39	110	150
<b>TOTAL empleados</b>	<b>20.938</b>	<b>6.931</b>	<b>27.868</b>	<b>6.345</b>	<b>5.485</b>	<b>11.831</b>

\* Incluye Bestinver, Corporativo, Grupo Bodegas Palacio 1894, Inmobiliaria y APD.

### Desglose de la plantilla por categoría profesional y género

(n.º de empleados)

	2018			2019		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Directores y mandos	1.756	426	2.182	1.885	482	2.367
Técnicos	4.424	2.239	6.663	4.444	2.016	6.460
Soportes	452	910	1.362	418	787	1.205
Operadores	19.449	8.335	27.783	20.307	8.869	29.176
Otros*	315	238	554	229	261	491
<b>TOTAL empleados</b>	<b>26.396</b>	<b>12.148</b>	<b>38.544</b>	<b>27.283</b>	<b>12.416</b>	<b>39.699</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.

### Desglose de la plantilla por categoría profesional y tipo de jornada

(%)

	2019			2019		
	Jornada completa			Jornada parcial		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Directores y mandos	81	79	81	19	21	19
Técnicos	74	67	72	26	33	28
Soportes	84	70	74	16	30	26
Operadores	78	51	70	22	49	30
Otros	61	62	61	39	38	39
<b>TOTAL empleados</b>	<b>78</b>	<b>56</b>	<b>71</b>	<b>22</b>	<b>44</b>	<b>29</b>

227

### Desglose de la plantilla por franja de edad y tipo de jornada

(%)

	2019			2019		
	Jornada completa			Jornada parcial		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
< de 31 años	79	66	75	21	34	25
De 31 a 50 años	79	59	73	21	41	27
> de 50 años	75	46	64	25	54	36
<b>TOTAL empleados</b>	<b>78</b>	<b>56</b>	<b>71</b>	<b>22</b>	<b>44</b>	<b>29</b>

### Promedio anual de contratos indefinidos por edad, género y categoría profesional

(n.º de empleados)

	2019							
	Mujeres				Hombres			
	< de 31	De 31 a 50	> de 50	Total	< de 31	De 31 a 50	> de 50	Total
Directores y mandos	1	360	77	437	14	1.169	532	1.715
Técnicos	250	1.351	192	1.792	498	2.454	637	3.589
Soportes	77	492	153	722	76	180	91	347
Operadores	518	2.678	2.858	6.053	1.591	7.464	3.909	12.963
Otros*	35	66	43	143	37	75	24	137
<b>TOTAL empleados</b>	<b>881</b>	<b>4.946</b>	<b>3.322</b>	<b>9.148</b>	<b>2.215</b>	<b>11.342</b>	<b>5.193</b>	<b>18.750</b>

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

### DESPIDOS (401-1)

#### Despidos por sexo y clasificación profesional

(n.º)

	2018			2019		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Directores y mandos	68	13	81	64	11	75
Técnicos	141	45	156	160	64	224
Soportes	6	26	32	11	26	37
Operadores	693	281	1.058	804	338	1.142
Otros*	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL empleados</b>	<b>908</b>	<b>365</b>	<b>1.273</b>	<b>1.039</b>	<b>439</b>	<b>1.478</b>

Nota: datos a 31/12/2019 para personal activo. Por Despidos se consideran tres categorías en España (Despidos por causas objetivas, Disciplinarios, y Extinción por ERE). Para el resto del mundo, se han excluido bajas involuntarias por fin de contrato, repatriaciones o salidas de perímetro.

## Despidos por clasificación profesional y tramo de edad

(n.º)

	2018				2019			
	< de 31	De 31 a 50	> de 50	Total	< de 31	De 31 a 50	> de 50	Total
Directores y mandos	0	38	43	81	0	54	21	75
Técnicos	33	119	34	186	46	141	37	224
Soportes	2	18	12	32	9	18	10	37
Operadores	204	516	254	974	324	613	205	1.142
Otros*	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL empleados</b>	<b>239</b>	<b>691</b>	<b>343</b>	<b>1.273</b>	<b>379</b>	<b>826</b>	<b>273</b>	<b>1.478</b>

Nota: datos a 31/12/2019 para personal activo. Por Despidos se consideran tres categorías en España (Despidos por causas objetivas, Disciplinarios, y Extinción por ERE). Para el resto del mundo, se han excluido bajas involuntarias por fin de contrato, repatriaciones o salidas de perímetro.

## CONTRATACIONES

(401-1)

### Incorporaciones por grupo de edad

(n.º)

	2018			2019		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
< de 31 años	4.377	1.916	6.293	4.816	2.381	7.197
De 31 a 50 años	6.901	3.678	10.579	6.110	3.188	9.298
> de 50 años	2.364	1.508	3.872	1.763	1.334	3.097
<b>TOTAL empleados</b>	<b>13.642</b>	<b>7.102</b>	<b>20.744</b>	<b>12.689</b>	<b>6.903</b>	<b>19.592</b>

229

### Incorporaciones por región

(n.º)

	2018			2019		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
España	9.477	5.606	15.083	5.807	3.576	9.383
Fuera de España	4.165	1.496	5.661	6.882	3.327	10.209
<b>TOTAL empleados</b>	<b>13.642</b>	<b>7.102</b>	<b>20.744</b>	<b>12.689</b>	<b>6.903</b>	<b>19.592</b>

## BAJAS DE MATERNIDAD Y PATERNIDAD (401-3)

### Empleados con derecho a baja por maternidad/paternidad

(n.º de empleados)

	2018			2019		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
N.º de empleados con derecho a baja por paternidad/maternidad	541	323	<b>864</b>	684	277	<b>961</b>
N.º de empleados que disfrutaron de una baja por paternidad/maternidad	541	323	<b>864</b>	684	277	<b>961</b>
N.º de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad	541	318	<b>859</b>	682	277	<b>959</b>
Nº de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad y que siguieron en su trabajo durante doce meses después de volver al trabajo	516	315	<b>831</b>	662	277	<b>939</b>
Ratio* de retención	0,95	0,99	<b>0,97</b>	0,97	1,00	0,98

GRI no establece una definición concreta para el ratio, por lo que para el cálculo del mismo, se reportará el número de personas que permanecen en su puesto de trabajo a 31 de diciembre de 2019 tras haber disfrutado de una baja por paternidad/maternidad en 2019, entre el número de bajas por paternidad/maternidad que se produjeron en ese mismo año (2019).

230

## FORMACIÓN (404-1)

### Formación recibida por categoría profesional y género

	2019					
	Directores y gerentes	Técnicos	Soporte	Operarios	Total	
N.º total de horas recibidas	Hombres	75.044	111.248	4.045	237.550	<b>427.887</b>
	Mujeres	30.196	69.193	12.735	32.961	<b>145.385</b>
	<b>Total</b>	<b>105.540</b>	<b>180.441</b>	<b>16.780</b>	<b>270.511</b>	<b>573.272</b>
Alumnos	Hombres	1.765	3.708	268	12.345	<b>18.086</b>
	Mujeres	421	1.809	638	3.628	<b>6.496</b>
	<b>Total</b>	<b>2.186</b>	<b>5.517</b>	<b>906</b>	<b>15.973</b>	<b>24.582</b>
Horas de formación empleado/año	Hombres	39,81	25,03	9,68	11,57	<b>15,68</b>
	Mujeres	63,27	34,32	16,18	3,61	<b>11,71</b>
	<b>Total</b>	<b>44,59</b>	<b>27,93</b>	<b>13,93</b>	<b>9,12</b>	<b>14,44</b>

## RETRIBUCIÓN

(405-2)

### Retribución media total desagregada por género, edad y categoría profesional

(€)

		2018			2019		
<b>Áreas de producción y desarrollo de negocio</b>							
Género	Categoría profesional	< de 31	De 31 a 50	> de 50	< de 31	De 31 a 50	> de 50
	Directivos y mandos	60.031	90.714	129.546	59.316	90.110	127.610
Hombre	Técnicos y titulados	35.815	45.001	49.745	34.261	44.481	48.982
	Resto de personal	18.919	25.284	26.356	15.792	21.410	24.337
	Directivos y mandos	N/A	70.260	85.385	N/A	69.628	88.481
Mujer	Técnicos y titulados	26.420	36.115	37.972	25.659	35.869	39.036
	Resto de personal	12.930	16.279	16.530	14.499	16.872	17.326
<b>Áreas de soporte</b>							
	Directivos y mandos	56.979	90.968	151.770	52.146	102.890	154.037
Hombre	Técnicos y titulados	28.723	37.615	44.378	30.080	37.508	43.013
	Resto de personal	12.643	16.895	26.167	15.047	18.524	32.216
	Directivos y mandos	57.054	80.605	118.639	57.000	82.270	124.685
Mujer	Técnicos y titulados	27.374	36.014	41.063	27.610	36.426	42.652
	Resto de personal	18.015	24.198	28.919	17.858	23.329	29.558

Notas: no se ha incluido en el análisis estadístico a aquellos profesionales con percepciones anuales inferiores a 3.000 euros que no han podido ser anualizadas. Los empleados de Bestinver no se encuentran incluidos en el alcance de esta tabla. Es destacable la inclusión retributiva de los más de 40 países en los que ACCIONA tiene presencia. ACCIONA tiene definida una política retributiva para cada uno de los países en los que tiene presencia por lo que el promedio agregado de retribuciones en el que se agregan datos retributivos de todos los países en los que estamos establecidos no es un dato representativo de la gestión retributiva realizada en cada una de las unidades de negocio y países lo que ACCIONA tiene actividad.

La remuneración total media a los directivos que no eran a su vez consejeros ejecutivos fue de 170 mil euros en el caso de los hombres y de 130 mil euros en el caso de las mujeres.

(102-38)

### Ratio de la persona mejor pagada y la mediana, por línea de negocio y país destacado

	2019				
	España	México	Chile	Australia	Polonia
Energía	4	9	6	2	27
Infraestructuras	14	39	25	6	-
› Construcción	8	5	15	6	-
› Concesiones	11	-	-	-	3
› Agua	9	20	3	0	31
› Servicios	13	9	12	-	-
› Industrial	3	2	-	-	-
Otros negocios	7	5	-	-	-
› Bestinver	5	-	-	-	-
› Bodegas	4	5	-	-	-
› Inmobiliaria	7	1	-	-	-

Nota: no se ha incluido en el análisis estadístico a aquellos profesionales con percepciones anuales inferiores a 3.000 euros que no han podido ser analizadas.

232

(102-39)

	2019				
	España	México	Chile	Australia	Polonia
Energía	31	20	11	2	3
Infraestructuras	-	-	-	-	-
› Construcción	16	6	17	4	10
› Concesiones	15	-	-	-	-
› Agua	21	28	3	-	-
› Servicios	17	20	7	-	-
› Industrial	15	3	-	-	-
Otros negocios	-	-	-	-	-
› Bestinver	96	-	-	-	-
› Bodegas	21	-	-	-	-
› Inmobiliaria	5	9	-	-	5

Nota: 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.

## USOS DEL AGUA

(303-3, 303-4, 303-5)

### Evolución en los usos del agua

Usos del agua en ACCIONA (Total)

	2016	2017	2018	2019
<b>Tratamiento y distribución de agua para clientes (m<sup>3</sup>)</b>				
Producción en depuradora descargada a aguas superficiales	325.332.637	251.550.688	416.580.208	236.658.413
Producción en depuradora descargada al mar	33.140.000	27.855.000	28.771.011	196.014.190
Producción en depuradora para red de agua reciclada	ND	ND	ND	20.749.799
Producción de agua potable en potabilizadora y servicios	217.740.000	199.310.999	26.456.455	122.557.216
Producción de agua potable en desalinizadora	196.141.575	296.122.571	318.210.247	454.509.684
Abastecimiento de agua potable de red primaria y fuentes de agua subterránea	ND	ND	ND	42.268.959
<b>TOTAL</b>	<b>772.354.212</b>	<b>774.839.258</b>	<b>790.017.921</b>	<b>1.072.758.262</b>
<b>Aguas para consumo propio (m<sup>3</sup>)</b>				
Agua reciclada/reutilizada in situ	809.201	221.134	250.859	652.989
Agua reciclada de red	70.499	509.153	448.458	492.621
Agua de lluvia	23.802	17.182	13.796	33.825
Agua potable de red municipal	1.328.093	1.699.584	1.754.917	1.175.724
Agua superficial	3.330.316	3.660.073	927.457	649.654
Agua subterránea	445.822	941.973	894.841	654.501
<b>TOTAL</b>	<b>6.007.733</b>	<b>7.049.099</b>	<b>4.290.328</b>	<b>3.659.313</b>
<b>Vertidos (m<sup>3</sup>)</b>				
Vertidos de desalinizadora al mar	255.811.944	392.051.821	479.707.216	511.008.634
Otros vertidos al mar	34	2.266	45	0
Vertidos a aguas superficiales	1.180.543	1.583.137	752.202	514.380
Vertidos a red de saneamiento	105.278	567.985	702.042	5.540.678
<b>TOTAL</b>	<b>257.097.800</b>	<b>394.205.209</b>	<b>481.161.504</b>	<b>517.063.692</b>
<b>Aguas trasegadas (m<sup>3</sup>)</b>				
Agua superficial turbinada en central hidráulica	28.096.964.103	20.993.303.451	30.742.510.000	22.811.220.000
Agua superficial para refrigeración en ciclo abierto	21.319.494	24.310.108	23.658.982	21.010.692
Otros	6.731.882	950.217	0	1.130.191
<b>TOTAL</b>	<b>28.125.015.480</b>	<b>21.018.563.775</b>	<b>30.766.168.982</b>	<b>22.833.360.883</b>

## Evolución en los usos del agua

Usos del agua en ACCIONA (Zonas con estrés hídrico)

	2016	2017	2018	2019
<b>Tratamiento y distribución de agua para clientes (m<sup>3</sup>)</b>				
Producción en depuradora descargada a aguas superficiales	0	0	90.000.000	0
Producción en depuradora descargada al mar	0	0	0	128.052.494
Producción en depuradora para red de agua reciclada	ND	ND	ND	0
Producción de agua potable en potabilizadora y servicios	0	0	320.000	82.086.123
Producción de agua potable en desalinizadora	76.284.434	159.612.002	204.411.609	308.963.858
Abastecimiento de agua potable de red primaria y fuentes de agua subterránea	ND	ND	ND	0
<b>TOTAL</b>	<b>76.284.434</b>	<b>159.612.002</b>	<b>294.731.609</b>	<b>519.102.474</b>
<b>Aguas para consumo propio (m<sup>3</sup>)</b>				
Agua reciclada/reutilizada in situ	1.616	1.433	0	552.990
Agua reciclada de red	0	0	0	0
Agua de lluvia	35	0	14	18
Agua potable de red municipal	142.735	188.559	142.250	76.771
Agua superficial	0	0	0	0
Agua subterránea	1.756	715	18.188	1.372
<b>TOTAL</b>	<b>146.142</b>	<b>190.707</b>	<b>160.452</b>	<b>631.150</b>
<b>Vertidos (m<sup>3</sup>)</b>				
Vertidos de desalinizadora al mar	115.106.968	233.854.200	343.059.693	317.310.367
Otros vertidos al mar	0	0	0	0
Vertidos a aguas superficiales	16	6	693	0
Vertidos a red de saneamiento	25.774	223.682	283.451	4.788.562
<b>TOTAL</b>	<b>115.132.758</b>	<b>234.077.888</b>	<b>343.343.837</b>	<b>322.098.929</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	2.308	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>2.308</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## PRODUCTOS Y SERVICIOS PARA CLIENTES PÚBLICOS Y PRIVADOS

(102-6)

Productos y servicios	Clientes públicos y privados <i>business-to-consumer (B2C)</i> y <i>business-to-business (B2B)</i> 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>Huertas solares:</b> 2.789 clientes. <b>Comercialización de energía:</b> 21 clientes sector público y 659 clientes B2B sector privado. <b>PPA:</b> 11 clientes privados B2B.
<b>INFRAESTRUCTURAS</b>	
<b>Construcción</b> Obra civil, edificación, mantenimiento de infraestructuras, ingeniería, O&M plantas industriales, obras de instalaciones eléctricas y de climatización.	<b>Obras adjudicadas en 2019:</b> 90. > Clientes públicos: 56 clientes. > Clientes privados B2B: 32 clientes.
<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> > 473.098 usuarios del servicio de agua en España. > 1.406.276 usuarios del servicio de alcantarillado en España. > 12 millones de usuarios de servicios del ciclo integral en España, México y Perú. <b>Construcción:</b> 85% desalación y 15% depuración. <b>O&amp;M de plantas:</b> > 138 EDAR, igual a 20 millones habitantes atendidos. > 7 ETAP, igual a 3 millones de habitantes atendidos. > 23 IDAM, igual a 23 millones de habitantes.
<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> 5 millones de habitantes atendidos en los servicios urbanos y medioambientales, 7 millones de usuarios de servicios aeroportuarios en tierra, 197.400 usuarios de <i>motosharing</i> y 108.293 transporte sanitario.
<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> 51.705 inversores.
<b>Grupo Bodegas Palacio 1894</b> Producción y comercialización de vinos.	<b>Cliente público:</b> 2 empresas públicas de Canadá. <b>Clientes privados B2B:</b> 51 grandes superficies, 231 HORECA y 71 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> 90 % de la facturación proviene de activos de residencial en venta y 6 % de la actividad patrimonial. <b>Clientes privados B2C:</b> el 4 % de la facturación restante, por 1.170 clientes en residencias universitarias.
<b>ACCIONA Producciones y Diseño (APD):</b> proyectos de museos, exposiciones, eventos y espacios.	<b>Eventos internos:</b> 16 clientes privados B2B. <b>Eventos externos:</b> 10 clientes públicos y 8 clientes privados (2 B2B y 6 B2C). <b>Museos y Exposiciones internacionales y en Oriente Medio.</b>

235

# 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.

236

Estándar GRI	Contenidos	Páginas	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				
102-01	Nombre de la organización		ACCIONA S.A.	✓
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	15-17		✓
102-3	Ubicación de la sede	<i>Informe de Gobierno Corporativo 2019</i> (p.1)		✓
102-4	Ubicación de las operaciones	18-19		✓
102-5	Propiedad y forma jurídica	<i>Informe de Gobierno Corporativo 2019</i> (p. 2-9)		✓

Continúa >

Estándar GRI	Contenidos	Páginas	Respuesta directa u omisión	Verificación externa
102-6	Mercados servidos	15-19		✓
102-7	Tamaño de la organización	9, 15-19		✓
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	38-40, 224-228		✓
102-9	Cadena de suministro	134-149		✓
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	134-149, 152-157 <i>Cuentas Anuales Consolidadas 2019</i> (Anexo IV)		✓
102-11	Principio o enfoque de precaución	80		✓
102-12	Iniciativas externas	123-125, 161		✓
102-13	Afiliación a asociaciones	123-125, 127-128		✓
2. Estrategia				
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4-7		✓
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	20-23, 32-35, 70-71		✓
3. Ética e integridad				
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	8-9, 158-165		✓
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	158-165		✓
4. Gobernanza				
102-18	Estructura de gobernanza	152-157 <i>Informe de Gobierno Corporativo 2019</i> (p. 12-13)		✓
102-19	Delegación de autoridad	24-26, 155		✓
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	24, 155 <i>Informe de Gobierno Corporativo 2019</i> (p. 14, 36-37)		✓
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	125-129, 216-220		✓
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	155 <i>Informe de Gobierno Corporativo 2019</i> (p. 12-13)		✓
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	152-157 <i>Informe de Gobierno Corporativo 2019</i> (p. 12-13)		✓

Estándar GRI	Contenidos	Páginas	Respuesta directa u omisión	Verificación externa
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	<i>Informe de Gobierno Corporativo 2019</i> (p. 24-25)		✓
102-25	Conflictos de intereses	<i>Informe de Gobierno Corporativo 2019</i> (p. 40)		✓
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	<i>Informe de Gobierno Corporativo 2019</i> (p. 36-37)		✓
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	24		✓
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	<i>Informe de Gobierno Corporativo 2019</i> (p. 25-26)		✓
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	24, 32-35, 70-71, 132, 216-221		✓
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	32-35		✓
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	<i>Informe de Gobierno Corporativo 2019</i> (p. 42-46)		✓
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	24 <i>Reglamento del Consejo de Administración</i> (p.26-27)		✓
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	158-165		✓
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	158-165		✓
102-35	Políticas de remuneración	157 <i>Informe Anual sobre remuneraciones de los Consejeros del Ejercicio 2019</i> (Sección A)		✓
102-36	Proceso para determinar la remuneración	<i>Informe Anual sobre remuneraciones de los Consejeros del Ejercicio 2019</i> (Sección A)		✓
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	<i>Informe Anual sobre remuneraciones de los Consejeros del Ejercicio 2019</i> (Sección A)		✓
102-38	Ratio de compensación total anual	232		✓
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	232		✓
5. Participación de los grupos de interés				
102-40	Lista de grupos de interés	125, 217		✓

238

Estándar GRI	Contenidos	Páginas	Respuesta directa u omisión	Verificación externa
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	54		✓
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	125, 217		✓
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	125, 217		✓
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	125		✓
6. Prácticas para la elaboración de informes				
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	<i>Cuentas Anuales Consolidadas 2019</i> (Anexo I)		✓
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas	221-223		✓
102-47	Lista de temas materiales	220		✓
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 varios centros de consumo representativos han dejado de ser directamente 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 se han homogeneizado las definiciones de los asuntos materiales, de forma que son iguales en todos los negocios. No ha habido variaciones en el alcance.	✓
102-50	Período objeto de la memoria		2019 (año natural, con cierre a 31 de diciembre)	✓
102-51	Fecha del último informe		2018	✓
102-52	Ciclo de elaboración de informes		Anual	✓
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe		responsabilidadcorporativa@acciona.es	✓
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	223		✓
102-55	Índice de contenidos GRI	236-249		✓
102-56	Verificación externa	256	Toda la información referente a los Estándares GRI de este índice de contenidos ha sido verificada externamente	✓

Estándar GRI	Contenidos	Páginas	Respuesta directa u omisión	Verificación externa
<b>Temas materiales</b>				
<b>Capital humano</b> (Apartado de la Ley 11/2018: información sobre cuestiones sociales y relativas al personal)				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	218-219	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Dentro de la organización</li> <li>› La organización contribuye directamente al impacto</li> </ul>	✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	38-51		✓
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	38		✓
<b>GRI 401: Empleo 2016</b>				
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	51, 228		✓
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no sedan a los empleados a tiempo parcial o temporales	50		✓
401-3	Permiso parental	230		✓
<b>GRI 404: Formación y enseñanza 2016</b>				
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	44, 230		✓
240 404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	43-46		✓
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	46-47		✓
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b> (Apartado de la Ley 11/2018: información sobre cuestiones sociales y relativas al personal)				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	218-219	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Dentro de la organización</li> <li>› La organización contribuye directamente al impacto</li> </ul>	✓
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	51-54		✓
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	38		✓
<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. Aplica a todo el grupo.	✓

Estándar GRI	Contenidos	Páginas	Respuesta directa u omisión	Verificación externa
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local		En 2019, un 94 % 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	52-53, 154-155, 224-228		✓
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	48-49, 231		✓
<b>Seguridad, salud y bienestar</b> (Apartado de la Ley 11/2018: información sobre cuestiones sociales y relativas al personal)				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	218-219	<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	56-63		✓
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	38		✓
<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	56, 61		✓
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	56, 60		✓
403-3	Servicios de salud en el trabajo	56, 60		✓
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	61-62		✓
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	62		✓
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	50, 60		✓
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	56, 179-183, 189-194		✓
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	61		✓
403-9	Lesiones por accidente laboral	56-58, 63		✓
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	60		✓

Estándar GRI	Contenidos	Páginas	Respuesta directa u omisión	Verificación externa
<b>Estrategia climática</b>				
<i>(Apartado de la Ley 11/2018: información sobre cuestiones medioambientales)</i>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	218-219	<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	64-72		✓
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	64		✓
<b>GRI 302: Energía 2016</b>				
302-1	Consumo energético dentro de la organización	77-78		✓
302-2	Consumo energético fuera de la organización	79		✓
302-3	Intensidad energética	77		✓
302-4	Reducción del consumo energético	73-74		✓
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	73-74		✓
<b>GRI 305: Emisiones 2016</b>				
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	73-74		✓
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	73-74		✓
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	75		✓
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	74		✓
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	73-74		✓
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	76		✓
<b>Gestión ambiental y biodiversidad</b>				
<i>(Apartado de la Ley 11/2018: información sobre cuestiones medioambientales)</i>				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	218-219	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Dentro y fuera de la organización</li> <li>› La organización contribuye directamente al impacto</li> </ul>	✓

Estándar GRI	Contenidos	Páginas	Respuesta directa u omisión	Verificación externa
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	80-84, 88-93		✓
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	80		✓
<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	91		✓
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	91		✓
304-3	Hábitats protegidos o restaurados	92		✓
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	92		✓
<b>Uso del agua</b> (GRI 303: Agua y efluentes 2018)				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	218-219	<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	85-88		✓
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	80		✓
<b>GRI 303: Agua y efluentes 2018</b>				
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	85-87, 202-204		✓
303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	85, 87-88, 92-93		✓
303-3	Extracción de agua	85-86, 233-234		✓
303-4	Vertido de agua	85-86, 233-234		✓
303-5	Consumo de agua	85-86, 233-234		✓
<b>Residuos y economía circular</b> (Apartado de la Ley 11/2018: información sobre cuestiones medioambientales)				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	218-219	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Dentro y fuera de la organización</li> <li>› La organización contribuye directamente al impacto</li> </ul>	✓

Estándar GRI	Contenidos	Páginas	Respuesta directa u omisión	Verificación externa	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	93-95		✓	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	80		✓	
<b>GRI 306: Efluentes y residuos 2016</b>					
306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	85-86, 233-234		✓	
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	93-95		✓	
306-3	Derrames significativos	84		✓	
306-4	Transporte de residuos peligrosos	93-95		✓	
306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	92-93		✓	
<b>GRI 301: Materiales 2016</b>					
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	94-95, 202		✓	
301-2	Insumos reciclados	94-95, 202		✓	
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	94-95, 202		✓	
<b>Innovación y transformación digital</b>					
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>					
244	103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	218-219	<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	96-103, 171-172, 194-197		✓
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	96		✓
<b>Calidad, seguridad y satisfacción del cliente</b> (Apartado de la Ley 11/2018: consumidores)					
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>					
	103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	218-219	<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	104-111		✓
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	104		✓
<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	110-111, 176-178, 197-199, 209-212, 214-215		✓

Estándar GRI	Contenidos	Páginas	Respuesta directa u omisión	Verificación externa
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios		Durante 2019, se han recibido un total de 55 incumplimientos (1,8 % de las muestras tomadas) en relación con algunos de los parámetros de la calidad del agua en los servicios de depuración para el Consorcio del Besós (Barcelona). Se ha preparado un informe de alegaciones para cada incumplimiento, estando pendiente la decisión final del Consorcio. En el resto de negocios de ACCIONA no se tiene constancia de ningún incumplimiento de normativas ni códigos voluntarios relativos a impactos en la salud y seguridad de clientes, consumidores o usuarios.	✓
<b>GRI 417: Marketing y etiquetado 2016</b>				
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	111		✓
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios		En 2019, se ha constatado un incumplimiento de la normativa relativa a la información y el etiquetado del producto en Estados Unidos (grado alcohólico de la etiqueta estaba fuera de las tolerancias permitidas por la legislación estadounidense), que supuso un cambio en las etiquetas. No supuso multa ni advertencia.	✓
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing		Durante 2019, no consta que se hayan recibido notificaciones sobre incumplimiento de las normativas o códigos voluntarios relativos a 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		En 2019, ACCIONA sólo ha recibido una reclamación relacionada con la privacidad de los clientes: un usuario del servicio de <i>motosharing</i> ha interpuesto una reclamación por violación de la privacidad ante la Agencia Española de Protección de Datos. Dicha reclamación ha sido archivada sin consecuencias para la compañía.	✓
<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>Comunidades locales</b> (Apartado de la Ley 11/2018: compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible)				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	218-219	<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>	✓

Estándar GRI	Contenidos	Páginas	Respuesta directa u omisión	Verificación externa	
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	112-116		✓	
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	112		✓	
<b>GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016</b>					
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	116-118		✓	
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	116		✓	
<b>GRI 204: Prácticas de adquisición 2016</b>					
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	137		✓	
<b>GRI 413: Comunidades locales 2016</b>					
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	112-115		✓	
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	112-115		✓	
<b>Derechos Humanos</b> (Apartado de la Ley 11/2018: información sobre el respeto de los Derechos Humanos)					
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>					
246	103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	218-219	<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	130-133		✓
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	130		✓
<b>GRI 406: No discriminación 2016</b>					
	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas		<p>En el Canal Ético se han recibido 5 denuncias por discriminación, 14 por acoso laboral y 4 por acoso sexual. Todos los expedientes han sido tramitados. En los casos de discriminación, en dos expedientes el instructor ratifica que habría indicios fundados de ejercicio abusivo de las facultades de dirección y control que ostentan los denunciados. Se ha procedido a la implantación de medidas que garanticen la rotación de todos los trabajadores del servicio en igualdad de condiciones y la supervisión periódica por parte de mandos intermedios o personal corporativo ajeno al servicio en cuestión.</p> <p>Respecto a acoso laboral, en la mayoría de los casos de acoso laboral no se ha acreditado tal acoso. No obstante,</p>	

Estándar GRI	Contenidos	Páginas	Respuesta directa u omisión	Verificación externa	
			se han adoptado las medidas propuestas por el instructor. Entre otras han sido cursos de formación, reuniones de equipo para fomentar el respeto, planes de concienciación y cambios en la gerencia. En los casos de acoso sexual, cuando se ha acreditado, se ha desvinculado de la empresa a los denunciados, se ha prestado apoyo a los denunciantes y se han realizado cursos de formación y sensibilización sobre las relaciones interpersonales en los equipos de trabajo.	✓	
<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	54, 130-133, 140-141, 147		✓	
<b>GRI 408: Trabajo infantil 2016</b>					
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	32-34, 130-133, 140-146		✓	
<b>GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016</b>					
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	32-34, 130-133, 140-146		✓	
<b>GRI 410: Prácticas en materia de seguridad 2016</b>					
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de Derechos Humanos	130-133, 161-163		✓	247
<b>GRI 412: Evaluación de Derechos Humanos 2016</b>					
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los Derechos Humanos	32-34, 130-133, 140-146		✓	
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre Derechos Humanos	133		✓	
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de Derechos Humanos	130-133, 140-141		✓	
<b>Cadena de suministro sostenible</b> (Apartado de la Ley 11/2018: subcontratación y proveedores)					
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>					
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	218-219	<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>	✓	

Estándar GRI	Contenidos	Páginas	Respuesta directa u omisión	Verificación externa
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	134-149		✓
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	134		✓
<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	138-146		✓
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	138-146		✓
<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	138-146		✓
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	138-146		✓
<b>Ética y anticorrupción</b> (Apartados de la Ley 11/2018: información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno e información fiscal)				
<b>GRI 103: Enfoque de gestión 2016</b>				
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	218-219	<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	158-165		✓
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	158		✓
<b>GRI 205: Anticorrupción 2016</b>				
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	158-165		✓
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	162-163		✓
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas		El Banco Mundial impuso a Ingeniería, especializada de obra civil, empresa del grupo, una sanción por la que se impide a la empresa participar durante 28 meses en proyectos financiados por el Banco y otras entidades multilaterales. La sanción es consecuencia de prácticas fraudulentas y de corrupción realizados en la sucursal de Bolivia entre 2012 y 2013. El acuerdo firmado con el Banco reconoce la amplia cooperación de la empresa y las	

Estándar GRI	Contenidos	Páginas	Respuesta directa u omisión	Verificación externa
			<p>acciones correctivas adoptadas voluntariamente. Estas acciones han incluido investigaciones internas independientes, restringir voluntariamente la licitación de nuevos proyectos financiados por el Banco Mundial y haber tomado medidas internas contra los empleados responsables.</p> <p>En los últimos años se han producido diversas investigaciones relacionadas con sobrecostes, liquidaciones y reclamaciones derivadas de contratos públicos que afectan a empleados del grupo. En algunos casos se han archivado o están pendientes de archivo, otras siguen en fase de instrucción o fase intermedia. En todos los casos, existen informes técnicos que sustentan la corrección de las actuaciones de los empleados de la empresa investigados o acusados.</p>	✓
<b>GRI 206: Competencia desleal 2016</b>				
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia		Ver nota al pie <sup>23</sup>	✓
<b>GRI 201: Desempeño económico 2016</b>				
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	9, 19, 40, 122, 151 <i>Cuentas Anuales Consolidadas 2019</i> (p. 5)		✓
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	70-72		✓
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	<i>Cuentas Anuales Consolidadas 2019</i> (Nota 4.2.M)		✓
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	151		✓

<sup>23</sup> CNMC

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. Dicha petición de información se constituye en diligencia previa a la incoación, en su caso, de expediente sancionador y se contestó reflejando 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. Pendiente de archivo o incoación de expediente.

**G-7: nota sobre expediente sancionador de la CNMC a las 7 principales constructoras españolas**

La Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia acordó, en fecha 11/Octubre/2018, la apertura de expediente sancionador frente a las 7 principales empresas constructoras españolas, incluida ACCIONA Construcción, por considerar que, de la documentación recabada en las inspecciones realizadas, puede deducirse que dichas empresas habrían incurrido en una conducta anticompetitiva consistente en: "acuerdos e intercambios de información entre dichas empresas con el objeto y/o efecto de restringir la competencia, en el ámbito de las licitaciones convocadas por las distintas Administraciones Públicas en España, para la construcción y rehabilitación de infraestructuras y edificios. Dichos acuerdos e intercambios habrían tenido una especial incidencia en la preparación de sus ofertas técnicas de cara a dichas licitaciones y se habrían instrumentado, entre otras vías, mediante la constitución de un grupo estable y formal formado por las incoadas, autodenominado G7, en el que decidían con carácter semanal si contrataban de modo conjunto los distintos aspectos que conformaban la oferta técnica de las licitaciones antes mencionadas que iban haciéndose públicas".

La empresa entiende que dicha conducta, contratación conjunta de informes técnicos, geotécnicos y/o medioambientales para las licitaciones de obra comunes, cuya finalidad exclusiva es ahorrar costes en la preparación de ofertas, no implica en absoluto conducta anticompetitiva. La CNMC ha iniciado expediente sancionador formulando Pliego de Concreción de Hechos, al que se han formulado en fecha 17-01-2020, las correspondientes alegaciones. Pendientes de la Propuesta de Resolución de la CNMC.

# Índice de contenidos de la Ley 11/2018

Cuestiones contempladas por la Ley 11/2018 de información no financiera y diversidad: asuntos materiales para ACCIONA y criterio de reporte.

250

	Sección Memoria de Sostenibilidad	Criterio de reporte GRI Standards	Páginas
<b>Asuntos generales</b>			
<b>Modelo de negocio</b>			
Breve descripción del modelo de negocio del grupo	La primera empresa de un nuevo sector	GRI 102-2 GRI 102-7	9-11
Mercados en los que opera	La primera empresa de un nuevo sector	GRI 102-3 GRI 102-4 GRI 102-6	15-19
Objetivos y estrategias de la organización	La primera empresa de un nuevo sector	GRI 102-14	11-15
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	La primera empresa de un nuevo sector	GRI 102-14 GRI 102-15	8-9
<b>General</b>			
Marco de <i>reporting</i>	Acerca de esta <i>Memoria</i>	GRI 102-54	222-223

Continúa >

	Sección Memoria de Sostenibilidad	Criterio de reporte GRI Standards	Páginas
<b>Enfoque de gestión</b>			
Descripción de las políticas que aplican	Balance de cumplimiento de compromisos	GRI 103-2	24-25, 35
Los resultados de esas políticas	Balance de cumplimiento de compromisos	GRI 103-2	25-31
Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Balance de cumplimiento de compromisos	GRI 102-15	32-35
<b>Cuestiones medioambientales</b>			
<b>Gestión medioambiental</b>			
Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	Impacto medioambiental	GRI 102-15	80-81
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	Impacto medioambiental	GRI 103-2	83-84
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Impacto medioambiental	GRI 103-2	81
Aplicación del principio de precaución	Impacto medioambiental	GRI 102-11	80-81
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	Impacto medioambiental	GRI 103-2	95
<b>Contaminación</b>			
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono (incluye también ruido y contaminación lumínica)	Riesgos y oportunidades de la emergencia climática	GRI 102-46	73-77
<b>Economía circular y prevención y gestión de residuos</b>			
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	Impacto medioambiental	GRI 103-2 GRI 306-2	93-94
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	Impacto medioambiental	GRI 103-2 GRI 306-2	Ver nota <sup>24</sup>
<b>Uso sostenible de los recursos</b>			
Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	Impacto medioambiental y Anexo de indicadores desglosados	GRI 303-5 (versión 2018)	85-88, 233-234
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	Impacto medioambiental	GRI 102-46	93-95
Consumo, directo e indirecto, de energía	Riesgos y oportunidades de la emergencia climática	GRI 302-1	77-79
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	Riesgos y oportunidades de la emergencia climática	GRI 103-2 GRI 302-4	73-77
Uso de energías renovables	Riesgos y oportunidades de la emergencia climática	GRI 302-1	77-78

Continúa &gt;

<sup>24</sup> Debido a la naturaleza de los negocios de ACCIONA y partir del estudio de materialidad, la información requerida sobre "desperdicio de alimentos" no es considerada relevante a reportar.

	Sección Memoria de Sostenibilidad	Criterio de reporte GRI Standards	Páginas
<b>Cambio climático</b>			
Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa	Riesgos y oportunidades de la emergencia climática	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3	64-70, 73-75
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	Riesgos y oportunidades de la emergencia climática	GRI 103-2 TCFD y NBG <sup>25</sup>	70-72
Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	Riesgos y oportunidades de la emergencia climática	GRI 305-4 GRI 305-5	68
<b>Protección de la biodiversidad</b>			
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	Impacto medioambiental	GRI 102-46	88-92
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	Impacto medioambiental	GRI 102-46	91-92
<b>Cuestiones sociales y relativas al personal</b>			
<b>Empleo</b>			
Número total y distribución de empleados por país, sexo, edad y categoría profesional	Personas y Anexo de indicadores desglosados	GRI 102-8 GRI 405-1	40, 224-228
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	Personas y Anexo de indicadores desglosados	GRI 102-8	224-228
Promedio anual por modalidad de contrato (indefinidos, temporales y a tipo parcial) por sexo, edad y clasificación profesional	Personas y Anexo de indicadores desglosados	GRI 102-9	224-228
Número de despidos por sexo, edad y categorías profesional	Personas y Anexo de indicadores desglosados	GRI 103-2	228-229
Brecha salarial	Personas y Anexo de indicadores desglosados	GRI 103-2 GRI 405-2	48-49, 231
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	Personas y Anexo de indicadores desglosados	GRI 103-2 GRI 405-2	48-49, 52-53, 231
Remuneración media de los Consejeros y Directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	Anexo de indicadores desglosados	GRI 103-2 GRI 405-2	231
Implantación de políticas de desconexión laboral	Personas	GRI 103-2	50
Empleados con discapacidad	Personas	GRI 405-1	53-54

Continúa >

<sup>25</sup> TCFD y NBG: la información relativa a cambio climático que se incluye en el informe, responde en todos sus aspectos significativos a lo establecido en las recomendaciones elaboradas en junio de 2017 por el "Task Force on Climate Financial Disclosures" (TCFD) y a la guía no vinculante (NBG, por sus siglas en inglés) de reporte de información climática de la Comisión Europea: "Directrices sobre la presentación de informes no financieros: Suplemento sobre la información relacionada con el clima".

	Sección Memoria de Sostenibilidad	Criterio de reporte GRI Standards	Páginas
<b>Organización del trabajo</b>			
Organización del tiempo de trabajo	Personas	GRI 103-1	50
Número de horas de absentismo	Personas	GRI 403-9 (Versión 2018)	58
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	Personas y Anexo de indicadores desglosados	GRI 401-2	50, 230
<b>Salud y seguridad</b>			
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Personas	GRI 403-1 GRI 403-2 GRI 403-3 GRI 403-7 (Versión 2018)	56-63
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, desagregado por sexo	Personas	GRI 403-9 GRI 403-10 (Versión 2018)	56-59, 63
Enfermedades profesionales desagregado por sexo	Personas	GRI 403-9 GRI 403-10 (Versión 2018)	60
<b>Relaciones sociales</b>			
Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	Personas	GRI 103-1	54-56, 61-62
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	Personas	GRI 102-40	54-55
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	Personas	GRI 403-3	55, 61-62
<b>Formación</b>			
Políticas implementadas en el campo de la formación	Personas	GRI 103-2 GRI 404-2	43-46
Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	Personas y Anexo de indicadores desglosados	GRI 404-1	44, 230
<b>Accesibilidad</b>			
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Personas	GRI 103-2	51-54
<b>Igualdad</b>			
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	Personas	GRI 103-2	52
Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres)	Personas	GRI 103-2	52

	Sección Memoria de Sostenibilidad	Criterio de reporte GRI Standards	Páginas
Medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Personas y Ética y anticorrupción	GRI 103-3	51-54, 161
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	Personas	GRI 103-4	51-52
<b>Información sobre el respeto de los Derechos Humanos</b>			
<b>Derechos Humanos</b>			
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de Derechos Humanos, prevención de los riesgos de vulneración de Derechos Humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	Respeto de los Derechos Humanos y Cadena de suministro	GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 412-1	130-133, 140-141
Denuncias por casos de vulneración de Derechos Humanos	Respeto de los Derechos Humanos	GRI 103-2 GRI 406-1	133
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio, la abolición efectiva del trabajo infantil	Personas, Respeto de los Derechos Humanos, Cadena de suministro, Ética y anticorrupción e Índice de contenidos GRI	GRI 103-2 GRI 406-1 GRI 407-1 GRI 408-1 GRI 409-1	54-55, 130-133, 140-141, 161, 246-247
<b>Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno</b>			
<b>Corrupción y soborno</b>			
<b>254</b> Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	Ética y anticorrupción	GRI 103-2 GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 205-2	158-165
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	Ética y anticorrupción e Índice de contenidos GRI	GRI 103-2 GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 205-2	158-161, 164-165, 248-249
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Ética y anticorrupción	GRI 102-13 GRI 201-1	163-164
<b>Información sobre la sociedad</b>			
<b>Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible</b>			
Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	Impacto social, Negocio de Energía y Negocio de Infraestructuras	GRI 103-2 GRI 203-2	112-118, 172-176, 204-207
Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	Impacto social, Negocio de Energía y Negocio de Infraestructuras	GRI 413-1 GRI 413-2	112-118, 172-176, 204-207
Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	Impacto social	GRI 102-43 GRI 413-1	113-115, 126

	<b>Sección Memoria de Sostenibilidad</b>	<b>Criterio de reporte GRI Standards</b>	<b>Páginas</b>
Acciones de asociación o patrocinio	Impacto social	GRI 103-2 GRI 201-1	116-125
<b>Subcontratación y proveedores</b>			
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	Cadena de suministro	GRI 103-2	134-149
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	Cadena de suministro	GRI 102-9 GRI 308-1	134-149
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	Cadena de suministro	GRI 102-9 GRI 308-2	144-147
<b>Consumidores</b>			
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	Clientes	GRI 103-2	110-111
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	Clientes	GRI 103-2 GRI 418-1	106-110
<b>Información fiscal</b>			
Beneficios obtenidos país por país	Información fiscal	GRI 201-1	150-151
Impuestos sobre beneficios pagados	Información fiscal	GRI 201-1	150-151
Subvenciones públicas recibidas	Información fiscal	GRI 201-4	150-151

# **Informe de Revisión Independiente**



KPMG Asesores, S.L.  
Pº de la Castellana, 259 C  
28046 Madrid

## **Informe de Revisión Independiente del Informe de Sostenibilidad de ACCIONA, S.A. y sociedades dependientes del ejercicio 2019**

A los Accionistas de ACCIONA, S.A.:

De acuerdo con nuestra carta de encargo de fecha noviembre 2019, hemos revisado el Informe de Sostenibilidad 2019 adjunto, correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019 de ACCIONA, S.A. (en adelante, la Sociedad dominante) y sociedades dependientes (en adelante el Grupo) (en adelante, "el Informe").

### **Alcance de nuestra revisión**

Los alcances que hemos aplicado en nuestra revisión sobre los distintos contenidos del Informe son los siguientes:

- a. Hemos revisado con alcance de seguridad razonable la preparación y presentación de los indicadores incluidos en el Informe relativos a 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, así como 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, de conformidad con los *Sustainability Reporting Standards* de Global Reporting Initiative (en adelante estándares GRI), en su opción exhaustiva.
- b. Hemos revisado con alcance de seguridad limitada la preparación y presentación del resto de los indicadores GRI del Informe, no incluidos en la relación del punto a anterior, los cuales se detallan en el "Índice de contenidos GRI" del Informe, de conformidad con los estándares GRI.
- c. Asimismo, y de acuerdo con el artículo 49 del Código de Comercio, hemos realizado la revisión, con alcance de seguridad limitada, sobre el Estado de Información No Financiera Consolidado (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019 del Grupo, incluido en el Informe y que a su vez forma parte a su vez del Informe de Gestión consolidado del ejercicio 2019 del Grupo.

El contenido del Informe incluye información adicional a la requerida por los estándares GRI en su opción exhaustiva y por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de revisión. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la revisión de la información identificada en las tablas "Índice de contenidos GRI" e "Índice de contenidos de la ley 11/2018" incluidas en el Informe adjunto.

257



## **Responsabilidad de los Administradores y de la Dirección de la Sociedad dominante**

---

La Dirección de la Sociedad dominante es responsable de la preparación y presentación del Informe de conformidad con los estándares GRI, en su opción exhaustiva, de acuerdo con lo mencionado para cada materia en la tabla "Índice de contenidos GRI" del Informe.

Los Administradores de la Sociedad dominante son responsables de la formulación del EINF incluido en el Informe, así como del contenido del mismo. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados y las recomendaciones del "Task Force on Climate Financial Disclosures" publicadas por el Financial Stability Board en junio de 2017 (en adelante TCFD), en cuanto a la información de cambio climático, de acuerdo con lo mencionado para cada materia en la tabla "Índice de contenidos de la ley 11/2018" del citado Informe.

Estas responsabilidades incluyen asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el Informe esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los Administradores de la Sociedad dominante son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del Informe.

## **Nuestra independencia y control de calidad**

---

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia profesional, diligencia, confidencialidad y profesionalidad.

258

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

## **Nuestra responsabilidad**

---

Nuestra responsabilidad es llevar a cabo una revisión del Informe preparado por ACCIONA, S.A. y expresar una conclusión basada en el trabajo realizado, considerando los distintos alcances determinados en la sección "Alcance de nuestra revisión" de este informe.

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica" (ISAE 3000 Revisada) 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.



### Revisión de indicadores GRI con alcance de seguridad razonable

ISAE 3000 Revisada exige que que planifiquemos y ejecutemos nuestros procedimientos para obtener seguridad razonable sobre si los indicadores detallados en el apartado a) de la sección “*Alcance de nuestra revisión*” de este informe, han sido preparados y presentados, en todos sus aspectos materiales, sobre la base de los estándares GRI.

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 del Grupo sobre la preparación y presentación del Informe.

Nuestro encargo incluyó la evaluación de la adecuación de los indicadores con los criterios de los estándares GRI, obteniendo un conocimiento sobre la obtención de la información financiera y no financiera desde su origen, evaluando la razonabilidad de las estimaciones realizadas por el Grupo y recalculando los indicadores objeto de una revisión razonable.

La seguridad razonable es menos que la seguridad absoluta.

### Revisión de información con alcance de seguridad limitada

ISAE 3000 Revisada exige que que planifiquemos y ejecutemos nuestros procedimientos para obtener seguridad limitada sobre si:

- los indicadores detallados en el apartado b) de la sección “*Alcance de nuestra revisión*” de este informe, han sido preparados y presentados, en todos sus aspectos materiales, sobre la base de los estándares GRI.
- el EINF al que hace referencia el apartado c) de la sección “*Alcance de nuestra revisión*” de este informe, ha sido preparado, en todos los aspectos materiales, y de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y los criterios de los estándares GRI seleccionados y las recomendaciones del TCFD, en cuanto a la información de cambio climático.

Los procedimientos seleccionados dependen de nuestros conocimientos de los distintos tipos de información incluida en el Informe y de otras circunstancias del encargo, y nuestra consideración de áreas donde es probable que aparezcan incorrecciones materiales.

Los procedimientos aplicados en un encargo de seguridad limitada son distintos por su naturaleza y plazos a los utilizados en un encargo de seguridad razonable, y tienen un alcance menor. Por consiguiente, el nivel de aseguramiento obtenido en un encargo de seguridad limitada es sustancialmente menor que el que se habría obtenido si se hubiese realizado un encargo de seguridad razonable.

Nuestro trabajo sobre la información con alcance de seguridad limitada ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades y áreas responsables del Grupo que han participado en la elaboración del Informe, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el Informe y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:



- Reuniones con el personal de la Sociedad dominante para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones, así como la existencia de una estrategia y políticas de sostenibilidad para atender a los riesgos y su implantación a todos los niveles de ACCIONA, obteniendo así, la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el Informe en función del análisis de materialidad realizado por la Sociedad dominante y descrito en el capítulo “Análisis de Materialidad”, considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- El análisis de riesgos, incluyendo búsqueda en medios para identificar asuntos materiales durante el ejercicio cubierto por el informe.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el Informe del ejercicio 2019, de conformidad con los requerimientos establecidos en los estándares GRI, en cuanto a los enfoques de gestión y, en lo que respecta a la presentación de la información sobre el enfoque de gestión de los riesgos climáticos, su adecuación a las recomendaciones establecidas por el TCFD, en cuanto a la información de cambio climático.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el Informe del ejercicio 2019.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el Informe del ejercicio 2019 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Lectura de la información incluida en el Informe para determinar si está en línea con nuestro conocimiento general y experiencia, en relación con el desempeño en sostenibilidad de ACCIONA.
- Cotejo de la información financiera reflejada en el Informe con la incluida en las cuentas anuales consolidadas de ACCIONA correspondientes al ejercicio 2019, auditadas por terceros independientes.
- Revisión del proceso de reporting desde origen para la información ambiental en 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.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

260

Nuestro equipo multidisciplinar ha incluido especialistas en revisión de desempeño económico y en sostenibilidad.

El presente Informe en ningún caso puede entenderse como un Informe de auditoría.

## **Conclusiones**

---

Nuestras conclusiones se han formado sobre la base de, y está sujeta a, los asuntos descritos en este informe.

Consideramos que la evidencia que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestras conclusiones.



### Conclusión sobre indicadores GRI con alcance de seguridad razonable

En nuestra opinión, los indicadores contenidos en el informe bajo las denominaciones: 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, han sido preparados y presentados, en todos los aspectos materiales, de acuerdo con los estándares GRI, según lo detallado en el punto 102-54 de la tabla "Índice de Contenidos GRI" del informe.

### Conclusión sobre información con alcance de seguridad limitada

Basándonos en los procedimientos aplicados y en la evidencia obtenida, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que:

- los indicadores detallados en el apartado b) de la sección "*Alcance de nuestra revisión*" de este informe y detallados en la tabla "Índice de contenidos GRI" del Informe, no hayan sido preparados y presentados, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con los estándares GRI, en su opción exhaustiva, según lo detallado en el punto 102-54 del Índice de Contenidos GRI.
- el EINF de ACCIONA, S.A. y sociedades dependientes, correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019, no ha sido preparado, en todos sus aspectos materiales, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y los criterios de los estándares GRI seleccionados y las recomendaciones del TCFD, en cuanto a la información de cambio climático, de acuerdo con lo mencionado para cada materia en la tabla "Índice de contenidos GRI" del Informe.

En otro documento, proporcionaremos a la Dirección de ACCIONA un informe interno que contiene todos nuestros hallazgos y áreas de mejora.

261

### Uso y distribución

De conformidad con los términos y condiciones de nuestra carta de encargo, este Informe ha sido preparado para ACCIONA, S.A. en relación con su Informe de Sostenibilidad 2019 y por tanto no tiene ningún otro propósito ni puede ser usado en otro contexto.

Respecto al EINF Consolidado, este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

KPMG Asesores, S.L.

Patricia Reverter Guillot

27 de febrero de 2020

**EDITA**

ACCIONA, S.A. Dirección de Imagen Corporativa y Marketing Global

- > [twitter: @acciona](#)
- > [facebook.com/acciona](#)
- > [linkedin.com/company/acciona](#)
- > [youtube.com/accionacorp](#)
- > [instagram.com/acciona](#)

[www.acciona.com](#)

**DEPÓSITO LEGAL**

M-11508-2020

© 2020 ACCIONA S.A.

Todos los derechos reservados.





BUSINESS AS UNUSUAL

[www.acciona.com](http://www.acciona.com)